

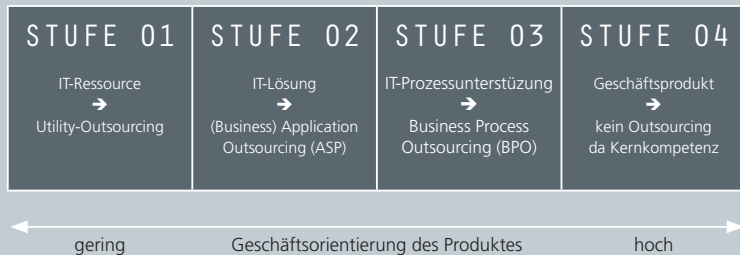


SOFTWARE ALS DIENSTLEISTUNG

PROVIDA  
■ ■ ■ ■ ■

## Optimierung durch Outsourcing

Ursprünglich stammt der Begriff «outsourcing» von «outside resource using». Wörtlich übersetzt heisst das: «ausserhalb» der Unternehmung vorhandene Produktionsmittel nutzen. Outsourcing wurde vor allem auf IT-Infrastruktur oder auf IT-intensive Prozesse angewendet, und in den späten 80er-Jahren im Zusammenhang mit grossen EDV-Auslagerungsverträgen von General Motors und Eastman Kodak bekannt.



Es gibt vier Stufen von Outsourcing. Stufe 1 betrifft das klassische Outsourcing auf Basis technischer Einheiten (beispielsweise Servern). Diese Art des Outsourcing umfasst die Auslagerung ganzer Rechenzentren. Auf der zweiten Stufe werden Informationssysteme (bestehend aus Applikation und zugehörigen Daten) an Dritte ausgelagert. Hier ist die «Software als Dienstleistung» anzusiedeln. Die nächste Stufe 3 umfasst die Auslagerung ganzer Prozesse, zum Beispiel des IT-Support oder der Konfiguration produktiver IT-Systeme. Auf der vierten Stufe schliesslich findet keine Auslagerung von IT-Dienstleistungen statt, da die IT selbst das Geschäftsprodukt darstellt und als Kernkompetenz gilt (klassische Beispiele sind die IT-Systeme von eBay oder Amazon). Für KMU ist vor allem die zweite Stufe von Interesse. Diese Form des Outsourcing wird auch als «Application Service Providing» bezeichnet.

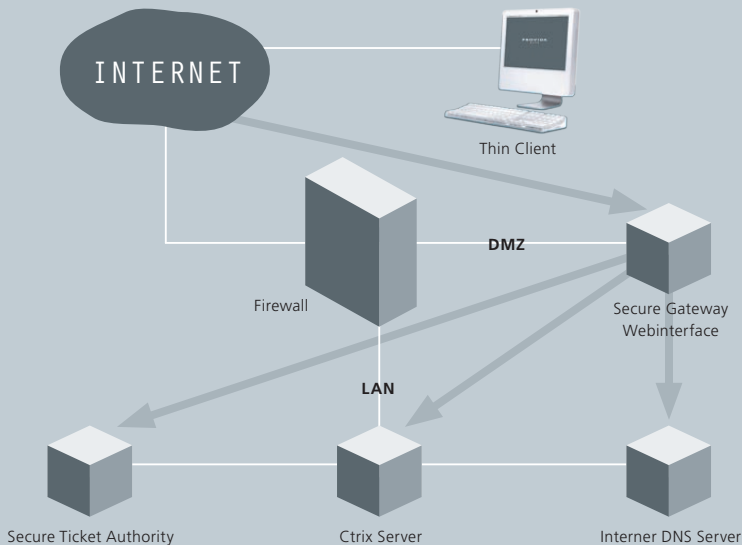
### Application Service Providing (ASP)

«Application Service Providing» oder «Software als Dienstleistung» bezeichnet den Fremdbezug von IT-Programmen. Bei der so nutzbaren Software handelt es sich meist um Standardsoftware, wie zum Beispiel Buchhaltungssysteme, eMail-Dienste oder ganze ERP-Systeme (Enterprise-Resource-Planning). Die Kommunikation mit dem Anbieter erfolgt meist über das Internet.

## So funktioniert's

Anbieter (provider) von «application services» bieten ihren Kunden Zugang zu Softwareprogrammen, die ihren Dienst auf leistungsfähigen und hoch verfügbaren Servern in sicheren Rechenzentren versehen. Im Gegensatz zu herkömmlichen Softwareverkäufern verkaufen «application provider» keine Software (wie beispielsweise Abacus, Microsoft Office oder Betriebssysteme), sondern verkaufen die Nutzung dieser Produkte – allenfalls angereichert mit zusätzlichen Dienstleistungen.

Technisch gesehen basiert ASP auf zwei (fast) unabhängigen Teilen: dem kundenseitigen Client und dem Serverteil des Anbieters. Die Anforderung an die Infrastruktur des Kunden ist sehr bescheiden und ermöglicht den Einsatz von sogenannten «thin client», die praktisch nur aus Bildschirm, Maus und Tastatur bestehen. Die Software läuft auf der Hardware des ASP-Anbieters. Auf dem PC des Kunden werden lediglich der Bildschirm-Output dargestellt und die Tastatur-Eingaben abgewartet. Die Nutzung der ASP-Software unterscheidet sich nicht von lokal installierter Software: Auf dem PC des Kunden startet der Anwender Abacus – genauso, wie er dies auch mit lokal installierter Software tun würde. Als Kommunikationsverbindung reicht eine übliche Internetverbindung völlig aus.



## Vertrag mit SLA

Um «Software als Dienstleistung» erfolgreich zu nutzen, müssen Kunde und Anbieter ihre Beziehung auf mehreren Gestaltungsebenen pflegen:

- Auf strategischer Ebene ist zu entscheiden, welche IT-Funktionen sich auslagern lassen. Kernkompetenzen sollten nicht an Dritte delegiert werden. Verträge dürfen nicht an reinen IT-Bedürfnissen ausgerichtet sein.
  - Die (messbaren) Leistungen und Kosten für das ASP sind in einem Vertrag mit Service Level Agreement (SLA) zu fixieren. Neben der Preisgestaltung ist eine detaillierte Leistungs- und Prozessbeschreibung erforderlich, die «service level» bezüglich Verfügbarkeiten, Antwort- und Reaktionszeiten etc. festlegt.
  - Die Leistungen gemäss «service level» sind laufend zu überwachen. Für Notfälle und kritische Situationen müssen klar definierte Zuständigkeiten und Abläufe festgelegt werden.
- 
- Für die Abwicklung der täglichen Arbeiten sind detaillierte Abläufe festzulegen. Als Richtlinie für die Definition der IT-Prozesse können die Referenzmodelle der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) verwendet werden.

## Kosteneinsparungen

Das primäre Argument für ASP sind Kosteneinsparungen. Wir gehen heute davon aus, dass sich durch ASP rund 30 Prozent der IT-Budgets eines Unternehmens einsparen lassen. Dank Pauschalpreisen lassen sich die Kosten für ASP einfach budgetieren. In der Gebühr sind nebst den Lizenzkosten auch Anteile für Rechner, Platten- und Netzwerkkapazitäten enthalten. Die Verrechnung der Gebühr erfolgt meist über den Bezug zu einem Mengengerüst. Darüber hinaus bringt ASP erhebliche Vorteile bei der Installation und Wartung der Clients und erleichtert den weltweiten Zugang zu den Applikationen. Die nachfolgende Gegenüberstellung zeigt weitere Vor- und Nachteile auf.

## Pro ASP

## Contra ASP

### STRATEGIE

- Konzentration auf eigene Kernkompetenzen
- Steigerung der IT-Flexibilität
- Standardisierung und Ausrichtung an modernen IT-Lösungen
- Transfer des Risikos der Systembeherrschung

- Verlust von eigenem IT-Fachwissen
- Verzicht auf massgeschneiderte IT-Lösungen
- Abhängigkeiten

### LEISTUNG

- Hohe Kompetenz des ASP-Anbieters (in seinem Fachgebiet)
- Zugang zu breiterem IT-Fachwissen
- Einsatz innovativer, ansonsten unerreichbarer IT-Lösungen
- Klar definierbare Leistungen (Service Level Agreements) und Verantwortlichkeiten (nur ein Ansprechpartner)
- Vorteile bezüglich Datensicherheit und -schutz
- Rasche Verfügbarkeit und gute Skalierbarkeit von Lösungen
- Einfache, globale Zugänglichkeit (beispielsweise über Internet)

- Inadäquate Versprechungen der Anbieter
- Eingeschränkte informelle Kommunikation zwischen Fach- und IT-Spezialisten
- Gefahren bezüglich Datensicherheit und -schutz
- Release-Politik wird extern bestimmt

## Pro ASP

## Contra ASP

### KOSTEN

- «Economies of Scale» mit positiven Auswirkungen auf Infrastruktur- und Implementierungskosten
- Geringe Einführungskosten, gute Kostentransparenz und –planbarkeit
- Variable Kosten, rollenbasierte Verrechnung

- Tendenziell steigende Kommunikationskosten, wobei die Verbindungstarife weiterhin sinken

### PERSONAL

- Keine Probleme bei Beschaffung von IT-Personal

- Personalwiderstände in bestehender IT-Abteilung denkbar

### FINANZEN

- Vermeidung von Kapitalbindung
- Auswirkungen auf Jahresabschluss und Besteuerung
- Erfolgsbeteiligung des ASP-Dienstleisters denkbar

## Die Provida-Gruppe

Unser Kerngeschäft umfasst neben der Wirtschaftsprüfung und -beratung die Steuer-, Rechts- und Unternehmensberatung sowie Treuhanddienstleistungen. Über unser breites Niederlassungsnetz erhalten Sie Zugang zu bestens ausgewiesenen und praxisorientierten Fachleuten (dipl. Wirtschaftsprüfer, Steuer-, Treuhand-, MWSt- und Sozialversicherungsexperten, Betriebswirtschafter, Finanzierungsspezialisten, Juristen, Rechtsanwälten und IT-Spezialisten).

Die Provida verfügt über breite Erfahrung als Anbieter von «Software als Dienstleistung» und bietet die Finanzmodule des Softwareherstellers Abacus zur Nutzung an. Gerne präsentieren wir Ihnen unsere Dienstleistung im persönlichen Gespräch.

Als Mitglied der Alliot Group verfügen wir mit 200 Standorten in mehr als 60 Ländern über ein weltweit leistungsstarkes Beziehungsnetz und sind somit in der Lage, unsere Dienstleistungen global anzubieten.

## Ansprechpartner Provida

**St. Gallen:** Hans Mäder  
Schützengasse 12, Postfach 1650,  
CH-9001 St.Gallen  
Telefon 071 227 70 70 / Telefax 071 227 70 75

**Zürich:** Dejan Krasojevic  
Thurgauerstrasse 66, CH-8050 Zürich  
Telefon 044 307 85 80 / Telefax 044 307 85 85

**Frauenfeld:** Sandra Berli  
Bahnhofplatz 68, Postfach 481,  
CH-8501 Frauenfeld  
Telefon 052 723 03 80 / Telefax 052 723 03 85

**Romanshorn:** Pascal Strässle  
Neustrasse 2, Postfach 119,  
CH-8590 Romanshorn  
Telefon 071 466 71 71 / Telefax 071 466 71 75

**Rorschach:** Urs Fässler  
Hauptstrasse 65, Postfach 401,  
CH-9401 Rorschach  
Telefon 071 844 46 46 / Telefax 071 844 46 86

vorname.nachname@provida.ch oder  
info@provida.ch  
www.provida.ch

