

## **Erfahrungsbericht: Aus der Praxis – für die Praxis**

### **Das Buchführungsbüro der Zukunft: Effektive Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Kunden – Teamarbeit geht in der Cloud ganz einfach**

Alle reden von der Cloud und die Wolke scheint überall zu sein. So zumindest erleben wir derzeit den Fortschritt in der Informationstechnologie, die für mittelständische Unternehmen scheinbar eine immer wichtigere Schlüsselrolle spielt. Folgt man der Meinung von Experten, kommen Unternehmen der Zukunft am Thema Cloud Computing nicht mehr vorbei. Dennoch sehen Inhaber selbständiger Buchführungsbüros diese Sache noch immer mit kritischen Augen. Dieser Eindruck wird derzeit zumindest noch vermittelt, schlendert man auf den Fachmessen durch die Messestände oder zählt die Teilnehmer in den Workshops, in denen es um das Thema „Cloud Computing“ geht.

Die IT-Revolution hat längst begonnen und der Durchbruch der Cloud-Technologie eröffnet aus unserer praktischen Erfahrung auch den Buchführungsdienstleistern spannende Möglichkeiten, von denen diese im Grunde nur profitieren können, denn gerade in diesem Bereich muss das Team in der Lage sein, Daten schnell, professionell und sicher zu verarbeiten, um das Serviceangebot kontinuierlich zu verbessern und eine angemessene Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Sinnvoll eingesetzte Cloud-Lösungen sind dafür die perfekte Basis.

Aktuell besteht der Fortschritt im Bereich IT-Lösungen der Buchführungsbüros, die mit einer netzwerkfähigen, kaufmännischen Software arbeiten, meist in der Anschaffung eines internen Terminalservers. Das wiederum setzt voraus, dass die Datensicherung ordnungsgemäß in regelmäßigen Abständen kurz-, mittel- und langfristig klar geregelt und zuverlässig durchgeführt wird. Der sichere Umgang mit dem vom Mandanten überlassenen digitalen „Mandantengut“ hat in der Buchführungsdienstleistung eben auch einen besonderen Stellenwert, da das Büro in der Regel selten externen Rechenzentren (z.B. der DATEV) angeschlossen ist. Der Nachweis einer zuverlässigen Datensicherung gehört schließlich zu den berufsrechtlichen Pflichtaufgaben.

Buchführungsbüros können sich keine IT-Abteilung und keine aufwendige IT-Infrastruktur leisten. Dennoch benötigen sie professionelle Geschäftsanwendungen, mehr Rechenleistung und eine hohe Verfügbarkeit und Sicherheit. Das alles gibt es in der Cloud, ohne dass das Büro für eigene Server und Speicherplätze, sowie anderer

Softwareprodukte (zusätzlicher Kommunikationstools (Office Anwendungen) und Virens Scanner investieren muss. Investitionen in diese Anschaffungen, aber auch in die laufende EDV-Administration, notwendige Updates und die Bereitstellung eigener Mitarbeiterressourcen (Datensicherung/Warten auf den EDV-Systemadministratoren im Bedarfsfall usw.) stellen häufig eine herausragende Position in der Gewinn- und Verlustrechnung dar. Stellen wir uns einmal vor, wir haben an jedem Ort Zugriff auf alle Anwendungen und Daten, müssen nie wieder auf Software-Updates warten und uns über langsame Rechner und nicht kalkulierbare Kosten ärgern!

Cloud-Computing für den kleinen Mittelstand ist noch im Aufbau und deshalb kann man bei den Auswahlkriterien nicht immer auf eine langjährige Erfahrung zugreifen. Dennoch haben sich nach unseren Beobachtungen in den vergangenen 6 Jahren einige IT-Unternehmen bereits einen Namen auf dem IT-Markt gesichert und können entsprechende Referenzen abgeben. Eine effektive und harmonische Zusammenarbeit zwischen dem Team im Buchführungsbüro und dem IT-Partnerunternehmen ist dabei nicht zu unterschätzen. Mitarbeiter in Buchführungsbüros sind nicht immer technisch so versiert, dass alles auf Anhieb verstanden und umgesetzt werden kann. Praktische Erfahrungen aus unserer 5-jährigen Arbeit mit Cloud Computing haben jedoch gezeigt, dass es funktionieren kann. Teamarbeit geht in der Cloud ganz einfach! Doch, was ist zu beachten und wo liegen die Vorteile einer Cloud-Lösung?

## **1. Am Anfang steht das Vertrauen:**

### **Die Auswahlkriterien - das passende Cloud-System finden:**

Der Markt bietet hier dem Interessenten unterschiedliche Produkte, deren Inhalte und Lösungsansätze je nach individuellen Bedürfnissen des Buchführungsbüros geprüft und auszuwählen sind. Hardware und Software in einer Geschäftsumgebung auf dem Laufenden zu halten, kann eine sehr entmutigende Aufgabe sein. Mit steigendem Web-Verkehr stehen auch moderne Buchführungsbüros der Zukunft vor der Frage: Wie lassen sich die zur Verfügung stehenden Ressourcen möglichst kosteneffizient nutzen, ohne künftiges Wachstum zu behindern?. Cloud Computing adressiert diese Herausforderung, indem es die Arbeitslast von den Computern vor Ort, auf einen Ressourcen-Pool beim

Provider (Service) verlagert. Es ersetzt die Bürde eines doch sehr endlichen lokalen Systemmanagements durch eine hoch skalierbare, entfernt gehostete Lösungsumgebung.

Cloud Computing liefert also eine sehr kosteneffiziente, virtuelle Hard- und Software-Lösung, die ein Anwender per Vertrag von einem Provider anmietet. Die Provider sorgen für stets aktuelle Hard- und Software (wie etwa Netzwerk-Server, Switches, Router, Backup-Systeme und verschiedene Anwendungen) und das Buchführungsbüro skaliert seine Dienste entsprechend des Bedarfs im Unternehmen. Cloud Computing eignet sich insbesondere für Dienstleistungsunternehmen mit moderatem oder unregelmäßigem Kapazitätsbedarf, um die Ausstattung im Rechenzentrum nicht an Spitzenlasten orientieren zu müssen. Anstatt beispielsweise eigene neue Server einzurichten, die dann nur gelegentlich genutzt würden oder nur sehr schlecht ausgelastet wären, holen sich Unternehmen ihre Server bedarfsweise aus der Cloud. Ein Preisvergleich ist nur dann sinnvoll, wenn eine Gegenüberstellung der Leistungen stattgefunden hat.

### **Auf dem IT-Markt unterscheiden sich die Angebote insbesondere in den Bereichen:**

**Virtual Exchange – d.h.:** Das Buchführungsbüro nutzt den Cloud Service nur für die E-Mail-Kommunikation, Terminverwaltung und zur Teamwork. Der komplette Office Bereich einschließlich der laufenden Wartung und Updates wird hier über das Web zur Verfügung gestellt. Alle Geschäftsanwendungen (vorhandene Softwaresysteme Buchhaltung/Faktura/Kundenbeziehungspflege etc.) bleiben wie bisher auf dem vorhandenen Server im Buchführungsbüro.

**Virtual Applikation – d.h.:** Einzelne Geschäftsanwendungen und IT-Systeme (z.B. Buchführungssoftware) werden an ein Hochleistungs-Rechenzentrum ausgelagert in zuverlässige Cloud Services, die dann von jedem beliebigen Ort aus nutzbar sind.

**Virtual Workplace – d.h.:** Die umfassende, bereits vorhandene Infrastruktur des Buchführungsbüros (alle Geschäftsapplikationen und IT-Systeme) wird dem jeweiligen User = Mitarbeiter virtuell aus einem externen Rechenzentrum über eine sichere Webumgebung bereitgestellt. Die Bereitstellung des Cloudsystems, die laufende EDV-Administration und der Benutzer-Support erfolgt aus einer Hand.

## **Auswahlkriterien – den richtigen Partner finden:**

Die Auswahl professioneller IT-Partner am Markt wächst spürbar. Deren Zielgruppe beschränkt sich jedoch in der Regel meist auf mittelständische Unternehmen, bzw. auf die Industrie, da Arbeiten in der Cloud hier bereits kein Thema mehr ist. Die Ressourcen und Anforderungen eines Buchführungsbüros hingegen unterscheiden sich doch sehr. Ein „Vier-Mann-Büro“ hat andere IT-Anforderungen als ein Unternehmen mit 500 Mitarbeitern, deshalb ist ein Verständnis für Kleinunternehmen enorm wichtig.

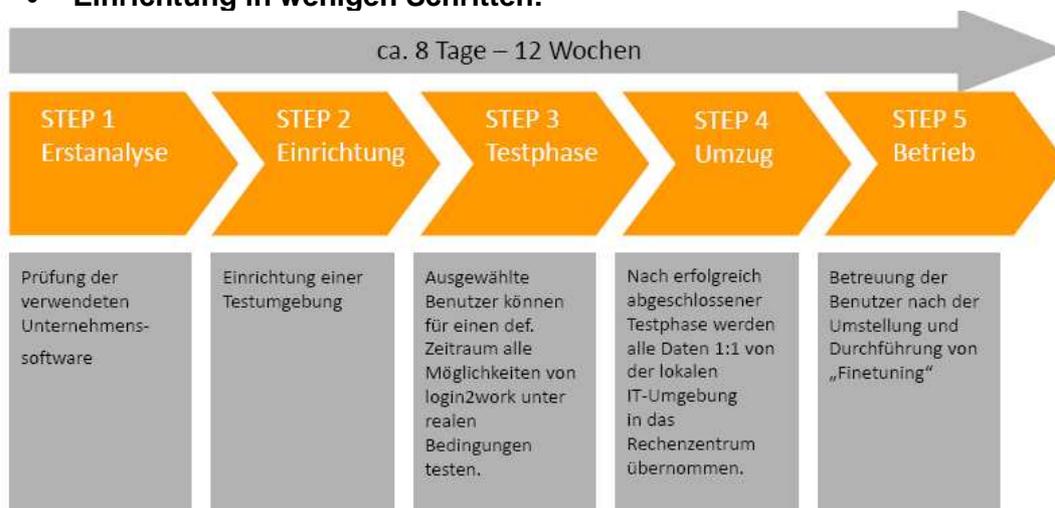
### **a) Gemeinsamkeiten, die bei der Partnerwahl in einigen Punkten überwiegen:**

- a) Lösungen, die auf Wachstum ausgelegt sind
- b) schlüsselfertige Lösungen mit klar kalkulierbaren Kosten
- c) Zusammenarbeit mit persönlichen Ansprechpartnern

### **b) Spezielle Auswahlkriterien, die bei der Partnerwahl entscheidend sein können:**

- **Flexibilität:** Die IT (Cloud-System) passt sich dem Unternehmen an und nicht umgekehrt, d.h., das Cloud-System ist auf die Struktur des Buchführungsbüros, den Anforderungen und Bedürfnissen zugeschnitten.
- **Kosteneffizienz:** Transparenz in der Abrechnung der IT-Kosten für die Bereitstellung des virtuellen Arbeitsplatzes einschließlich Kosten für den Speicherplatz. Diese erfolgt nutzungsbasiert. Eine Kostenkontrolle erfolgt auf Benutzerebene. Eine Kapitalbindung in Hard- und Software, Rechenzentren sind damit vollständig abgegolten.
- **Mobilität:** Die Anbindung externer Mitarbeiter, z.B. im Homeoffice, ist einfach und uneingeschränkt möglich. Der Zugriff auf das Cloud-System (also auf den individuellen virtuellen Arbeitsplatz) ist jederzeit möglich, egal wann, egal wo und egal von welchem Endgerät.
- **Sicherheit:** Die Cloud-Dienste und –Anwendungen erfüllen strengste Sicherheitsanforderungen in der kurz-, mittel- und langfristigen Datensicherung aus Rechenzentren in Deutschland (Gütesiegel: „Cloud made in Germany“).
- **Verfügbarkeit der Daten:** Die IT-Profis kümmern sich rund um die Uhr darum, dass alle Systeme laufen. Im Rechenzentrum ist ein zuverlässiger Betrieb aller Anwendungen rund um die Uhr garantiert
- **Geschwindigkeit:** Blitzschnelles Starten und Arbeiten in den Applikationen (Anwendungen im virtuellen Bereich und in der Übertragung der Daten)
- **Zukunftssicher:** Das IT-Unternehmen kann seine Nachhaltigkeit im technologischen Wandel (Entwicklung der letzten 3 Jahre) nachweisen. Hard- und Software sind immer auf dem aktuellen Stand der Technik (Integration fortlaufender Updates ist gesichert).

- **Service und Betreuung:** Jeder Kunde hat seinen persönlichen Ansprechpartner. Dieser ist zu festen Zeiten erreichbar, auch außerhalb der Regelarbeitszeiten. Ein professioneller, stets erreichbarer User Help-Desk (Anwenderhilfe) ist gesichert.
- **Individualität:** Die Integration der Individualsoftware (z.B. des eigenen Buchführungssystems, Fakturasytem oder CR-System) ist problemlos möglich.
- **Alles aus einem Haus:** Sowohl die regelmäßige Wartung des Cloud-Systems als auch die laufende Systemadministration für das Buchführungsbüro erfolgen direkt aus dem Unternehmen des IT-Partners mit einem kundenfreundlichen Remoteservice, sodass weitere IT-Spezialisten nicht mehr erforderlich sind.
- **Einrichtung in wenigen Schritten:**



**Wichtig:** Das Kerngeschäft im Alltag während der Umstellungsphase läuft ohne große Unterbrechung weiter.

#### **Praxistipp: Kontinuierlicher Qualitätscheck**

Um rechtzeitig notwendige Gespräche einzuleiten, empfehlen wir, gemeinsam in regelmäßigen Teammeetings abzustimmen, ob alle Kriterien im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen eingehalten werden und ein reibungsloser Ablauf im Buchführungsbüro gewährleistet ist. Im Alltag auftretende Fehler einschließlich der Reklamationsergebnisse sollten von einer zuständigen Person schriftlich definiert und für den Monats-/Quartals- oder Jahrescheck ausgewertet werden.

## Beispielformular für die Lieferantenbewertung:

<b>IT-Unternehmen:</b>				
<b>Anschrift:</b>				
Kontakt Ansprechpartner:				
a) Systemadministrator:	Telefon:	Fax:	E-Mail:	
b) Kfm. Abrechnung	Telefon:	Fax:	E-Mail	
Geschäftsbeziehung seit:				
Zertifizierung nach (ISO 9001): <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein				
Rahmenvertrag vom:				
<b>Leistungskriterien / Jahr</b>	20_____	20_____	20_____	20_____
<b>Jährliche Bewertung (Schulnoten 1...6)</b>				
<b>Erfahrungen / Jahr</b>	20_____	20_____	20_____	20_____
a) Qualität des Cloud-Systems				
b) Preis-/Leistungsverhältnis				
c) Support / Betreuung				
d) Schnittstellen-Unterstützung				
e) Update-Service				
f) Produktschulungen				
g) Reklamationszeiten				
Lieferantengespräch notwendig:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein			
Termin:				
Ergebnisse umgesetzt:				

## 2. Resümee: Die Vorteile für das Buchführungsbüro:

### „Teamarbeit in der Cloud ist so einfach“ – E-Mail-System aus der

**Cloud:** E-Mails, Kontakte, Kalender und die Aufgaben sind auf allen Endgeräten und an jedem Ort identisch und ständig verfügbar. Die Arbeit wird dadurch effizienter, die E-Mails sicherer:

## a) Mehr Sicherheit und Verfügbarkeit

- **Zertifiziertes Rechenzentrum:** Die Daten lagern in hochsicheren, zertifizierten Rechenzentren, die zusätzlich vor Naturkatastrophen und gegen Diebstahl besonders geschützt sind. Alle Server unterliegen deutschem Recht.
- **Hohe Verfügbarkeit:** Garantierte Cloud Services für den E-Mail-Dienst mit hoher Verfügbarkeit übers Jahr (bis 99 v.H.). Hierfür werden die Daten auf einen zweiten Server gespiegelt und auch die Internet-Anbindung ist sicherheitshalber doppelt ausgelegt.
- **Aktueller Spam- und Virenschutz** ist inbegriffen, d.h. Wartung und Updates erfolgen automatisch und der Virenschutz ist immer auf dem aktuellen Stand (das Buchführungsbüro muss sich darum nicht selbst kümmern).

## c) Professionelle und effiziente Arbeit

- Professioneller Firmenauftritt: Die Domain entspricht dem Namen des Buchführungsbüros.
- Mehr Speicherplatz: Pro Mitarbeiter stehen bis zu 25 GB Speicherplatz zur Verfügung
- Größere Anhänge: Bei Bedarf können bis zu 50 MB große Anhänge versendet werden.
- Völlige Unabhängigkeit: orts-, zeit- und geräteunabhängiger Zugriff auf alle Daten; automatischer Empfang von neuen E-Mails und Kalendereinträgen über Push-Service
- Vertreterfunktion: Automatische Benachrichtigungsfunktion bei Abwesenheit möglich
- Vereinfachte Verwaltung: E-Mail-Adressen lassen sich unkompliziert anlegen und verwalten, sowie bestehende an den aktuellen Bedarf anpassen
- Benutzerdefiniertes Arbeiten: Alle arbeiten innerhalb einer vorgegebenen EDV-Struktur

## d) Flexible Zusammenarbeit mit dem Kunden

- Mobiles Arbeiten beim Kunden überall und jederzeit möglich: Zugriff auf Business-Anwendungen sowie der Austausch von Daten oder Dokumenten, Termine im Firmenkalendar synchronisieren bringt Zeitersparnis und schnelles Handeln.
- Flexibles Arbeiten: Anmelden durch Einloggen mit einem geschützten Sekundenpasswort und loslegen mit dem Buchen auf den virtuellen Arbeitsplatz ersetzt das Hinbringen/Abholen des Pendelordners und führt zu mehr Präsenz beim Kunden.
- Professioneller Online-Auftritt schon bei der E-Mail-Adresse: Statt gmail.com, yahoo.de oder web.de weist eine eigene Domainendung auf moderne Kommunikationstools hin

- Problemloser Datenzugriff mit Kunden und Kollegen, auch von unterwegs: Smartphone, Tablet-PC und die Businessanwendungen (Buchführungssoftware, Faktura, Kundenbeziehungspflege) in der Wolke bilden eine schlagkräftige Mannschaft, die immer zur Verfügung steht und aufwendiges telefonieren, kopieren und faxen schneller und günstiger ersetzen.

**e) Arbeiten in der Wolke erfüllt alle Wünsche:**

# Kundenwunsch

## ANSPRUCHSVOLLER KUNDE

- Aktuelle Zahlen und Fakten per Mausklick
- Offene Posten tagaktuell
- Liquidität durch integriertes Mahnwesen
- Digitale Erfassung / digitales Belegarchiv
- Schnittstellenübergreifendes Arbeiten
- Integrierte EBICS-Systeme

# *Kundenwunsch*

## **ANSPRUCHSVOLLER KUNDE**

- Persönliche Vor-Ort-Betreuung
- Ansprechende Abrechnungsmodelle

Copyright RECHENFABRIK @ GmbH

# *Moderne Technische Betriebsausstattung*

- Sicherere Infrastruktur
- Komfortable Softwarelösungen
- Moderne Kommunikationstools

Copyright RECHENFABRIK @ GmbH

## **Mit der „Wolke“ ist vieles möglich**

Die Cloud lässt sich für besseren Kundenservice, schnellere Reaktionszeiten und flexibleres Arbeiten nutzen.

Unser Dienstleistungsunternehmen hat bereits im Jahr 2008 entschieden, in der Cloud zu arbeiten. Die Anlaufschwierigkeiten im Umgang damit sind zwischenzeitlich längst vergessen und kein Teammitarbeiter möchte heute mehr auf diesen IT-Komfort verzichten. Dass dann tatsächlich alles wie gewünscht funktioniert, fällt mit der Entscheidung für den richtigen Partner. Mit dem Sprung in die „Cloud“ wurde das Arbeiten in unserem Buchführungsservice deutlich flexibler und unter Berücksichtigung der Möglichkeiten in den genannten Anwendungen sogar kostengünstiger.

Die Kosten für den gesamten IT-Bereich sind seitdem messbar, kalkulierbar und im jährlichen Budget ohne nennenswerte Abweichungen im Ist-Vergleich enthalten. Das Einsparpotential liegt insbesondere in der Vermeidung der Anschaffung teurer Softwarelizenzen und Wartungsverträge, da die Services und Updates je nach Bedarf zum Festpreis gemietet sind.

Auch die kontinuierlichen Investitionskosten für die Wiederbeschaffung von Hardware (Tablet-PC, Notebooks etc.) konnte reduziert werden, da mit dem Arbeiten in der Cloud die Geschwindigkeit aufgrund der ausgelagerten Datenmengen länger einsatzbereit sind.

### **Abschließender Praxistipp:**

Vor Beginn der Einführung eines Cloud Systems ist es empfehlenswert, alle Mitarbeiter in die Erwartungen an das System mit einzubeziehen, da sich der Umgang in der Praxis in einigen Punkten zum lokalen Arbeitsplatz unterscheidet. Die Besonderheiten sollten nach der Einführung vom IT-Partnerunternehmen in Form einer Checkliste den Mitarbeitern jederzeit zur Verfügung gestellt werden.