



P. Paquaylaan 184 – 3550 Heusden Zolder

Tel.	+32(0)11 571128
Fax	+32(0)11 571141
E-mail	info@zensoft.be
Web	www.zensoft.be

BTW BE-400.680.472
KBC 457-5182501-88

ASP

Application Service Providing

Internetboekhouden met ZenSoft

Praktische leidraad voor Accountantskantoren



Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
VOORWOORD	3
ASP: DE GEWOONSTE ZAAK VAN DE WERELD	4
<i>Kenmerken van ASP</i>	<i>4</i>
<i>ASP in perspectief.....</i>	<i>6</i>
<i>Alledaagse toepassingen.....</i>	<i>7</i>
DE VOOR- EN NADELEN VAN ASP	9
<i>De voordelen</i>	<i>9</i>
<i>De nadelen... ..</i>	<i>12</i>
ASP IETS VOOR MIJ?	15
WAT KOST ASP?	17
IS ASP VEILIG?	20
DE KEUZE MAKEN	22
<i>Aandachtspunten softwareselectie.....</i>	<i>22</i>
<i>Aandachtspunten kwaliteit.....</i>	<i>24</i>
<i>Overige overwegingen bij de keuze</i>	<i>25</i>
DE TOEKOMST VAN ASP	26
EEN GEBRUIKER AAN HET WOORD.....	27
<i>Het Aalterse Cobofisk... ..</i>	<i>27</i>
<i>Nieuw: boekhouding in zelfbediening.....</i>	<i>27</i>
<i>Gevolgen: het vak verandert.....</i>	<i>28</i>

Voorwoord

Heeft u om aan water te komen een eigen waterpomp en zuiveringsinstallatie in uw tuin? Of maakt u toch liever gebruik van de diensten van het waterleidingbedrijf? Dit zijn meestal de slagzinnen die gebruikt worden om ASP te vergelijken.

De doelstelling van dit document is om de accountant een leidraad te bezorgen om wegwijs te worden in de terminologie, marktsituatie, voor- en nadelen, ...die gebruikt worden als het gaat om ASP-diensten.

Verder willen we aantonen dat **ZEN SOFT Belgium** een gepaste partner is die met respect voor uw klanten, een oplossing aanbiedt die operationeel is bij diverse accountantskantoren.

ZEN SOFT Belgium houdt vooral rekening met de belangen van de accountant. De regel is dat nooit direct contact wordt opgenomen met de klanten van het accountantskantoor tenzij deze er expliciet om vraagt.

De meeste accountantskantoren maken gebruik van softwarepakketten die specifiek ontwikkeld werden voor hun activiteit en beschikken daarom ook over de nodige kennis om de ICT-omgeving goed en professioneel te beheren. Waarom? ICT is immers van het allergrootste belang om hun business snel en efficiënt te realiseren. Bij hun klanten is dit meestal anders. Zij hebben immers geen eigen of beperkte ICT- infrastructuur en vinden de administratie niet behoren tot hun core-business. Veelal wordt beroep gedaan op de expertise van het accountantskantoor en worden de meeste administratieve taken in nauw overleg met de accountant uitgevoerd. De wat grotere KMO's hebben meestal hun eigen applicaties aangeschaft, voor zover ze de software niet zelf (laten) ontwikkelen. Het vraagt nogal wat van de ondernemer om op automatiseringsgebied bij de tijd te blijven. Er is veel kennis en kunde nodig om de technologische ontwikkelingen blijvend te volgen en bij te benen. De automatisering, die niet meer weg te denken is uit de primaire en ondersteunende bedrijfsprocessen, is werk voor specialisten. Zeker de KMO-bedrijven moeten zich concentreren op hun kernactiviteiten en zouden liefst van al de ICT-taken de deur uit doen. Bovendien groeit bij deze ondernemers de weerstand tegen steeds weer nieuwe (versies van) softwareproducten en de afhankelijkheid daarvan. Ondernemers zeggen zich meegesleurd te voelen in een ondoorzichtige stroom van ontwikkelingen en onzekere investeringen.

Application Service Providing (ASP) biedt een mogelijke oplossing, waarbij de software vanaf een centrale plaats online wordt aangeboden en gebruikers betalen afhankelijk van het gebruik. Bij ASP vindt de opslag van gegevens en de verwerking ervan plaats op een server die extern is geïnstalleerd. Omdat ASP het mogelijk maakt om applicaties naar behoefte te gebruiken, gebruikt men voor ASP vaak de metafoor 'software uit de kraan'. Applicaties kunnen met ASP als een soort nutsvoorziening worden afgenomen.

ASP: de gewoonste zaak van de wereld

Enkele jaren geleden werd ASP aangeprezen als een van de grote nieuwe beloftes op automatiseringsgebied. Nu de hype enigszins is overgewaaid kijken veel ondernemers realistischer naar wat een ASP werkelijk voor hen kan betekenen. Een vraag die hierbij kan opkomen is: hoe nieuw is het ASP-idee nu eigenlijk? Lijkt het niet erg veel op oplossingen die al veel langer worden toegepast? Zonder er bij stil te staan maken veel mensen al gebruik van diensten die als ASP kunnen worden bestempeld.

Kenmerken van ASP

ASP (Application Service Providing) is het via internet, of andere datanetwerken, ter beschikking stellen van softwareapplicaties en het leveren van daaraan gerelateerde ICT-diensten, die betaald worden op basis van gebruik. De gebruiker hoeft de software niet op zijn computer te installeren, maar kan als hij beschikt over een internetverbinding, de applicatie via zijn webbrowser of een andere clientapplicatie (bijvoorbeeld Citrix terminalemulatie) gebruiken. De applicatie draait ofwel in extern datacentrum, vreemd van het bedrijf, of wordt aangeboden door een relatie zoals een accountantskantoor dat nauw verbonden is met de bedrijfsvoering. De opslag van de gegevens en de verwerking ervan vinden daar ook plaats. Omdat ASP het mogelijk maakt om applicaties naar behoefte te gebruiken, omschrijft men ASP vaak als 'software uit de kraan'.

De belangrijkste kenmerken van het ASP-model zijn

- software als dienst in plaats van als product;
- centrale opslag, verwerking en back-up van gegevens;
- toegang tot applicatie en gegevens via een netwerkverbinding;
- standaardapplicaties die aan meerdere gebruikers tegelijkertijd worden aangeboden;
- geen of een beperkte installatie van software aan de gebruikerskant;
- huur in plaats van koop, bijvoorbeeld in de vorm van een maandelijks abonnement.

De kenmerken van het ASP-model wijken nogal af van die van het lokale (client-server) model zoals weergegeven in de volgende figuur.

	Lokaal	ASP
Eigenaar van software en hardware	Gebruiker	ASP
Kosten	Softwarelicenties, hardware en onderhoud	Huur software per maand / per gebruiker
Plaats software, hardware en data	PC's en servers gebruiker	Datacentrum ASP
Model	1-op-1 Software als product	1-op-n Software als dienst
Levering van diensten	Lokaal of via intranet	Via internet, VPN of huurlijn
Scope	IT, totale bedrijfsproces	Applicaties, steeds meer totaalpakket

Voor het realiseren van de ASP-dienst zijn een aantal partijen nodig. Te denken valt hierbij aan softwareontwikkelaars, de nodige hardware, connectiviteitsproviders die de netwerktoegang verzorgen en een helpdesk voor klantenvragen.

De ASP, in dit geval het accountantskantoor, is de regisseur van het samenspel tussen deze partijen en is het aanspreekpunt voor de klant.. Dit is hetgeen wat de klant ook verwacht van zijn accountant. Het accountantskantoor op zich moet over een betrouwbare en duurzame partner kunnen beschikken die hem de nodige ondersteuning kan bieden om die rollen allemaal in te vullen.

ZEN SOFT Belgium is zo een partner die deze dienstverlening mogelijk maakt via APS. Lees vanaf pag. 27 een artikel dat verscheen in de TRENDS over Cobofisk, een gebruiker van onze software en diensten in het kader van het aanbieden van internetboekhouden en waarmee zij een nominatie in de wacht sleepten bij dit blad als vernieuwer op dit vlak.

ASP in perspectief

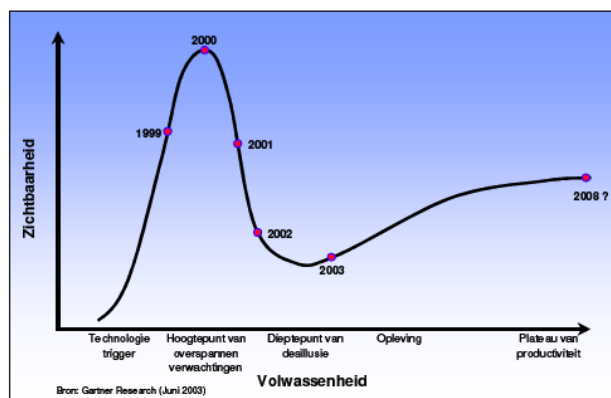
Uitbesteding van ICT-taken is niet nieuw. Zo zijn er maar weinig bedrijven die hun eigen software bouwen. Een andere vaak uitbestede taak is het beheer en onderhoud van websites, dat door 29% van de bedrijven aan een gespecialiseerd bedrijf wordt overgelaten. Hoewel het principe dus niet nieuw is, zijn er wel nieuwe ontwikkelingen, namelijk de gestage groei van de uitbesteding en de verschuiving in taken die uitbesteed worden. Waar komt die groei vandaan? Bedrijven worden steeds afhankelijker van ICT en hebben moeite om de ontwikkelingen op dit gebied bij te houden. In hoog tempo worden ze geconfronteerd met nieuwe softwareproducten (en versies daarvan) en nieuwe hardware- en netwerktechnologie.

Uitbesteding kan dé manier zijn om de ICT- ontwikkelingen te blijven beheersen.

Twee varianten van ICT-uitbesteding die steeds meer bekendheid krijgen zijn hosting en ASP. Bij hosting schaft de klant software aan, maar laat die draaien op apparatuur van een provider. De provider verzorgt het onderhoud, beheert en de beveiligd. De provider wordt betaald voor het gebruik van zijn apparatuur en voor zijn diensten. Inzake assistentie en controle van de verwerking van de gegevens is geen spraken. 44% van het MKB maakt al gebruik van hosting. Het hosten van applicaties kan op een zogenaamde dedicated server die speciaal voor één klant is ingericht, maar er kan ook sprake zijn van gedeeld server gebruik. Bij gedeeld server gebruik draaien er dus applicaties van meerdere klanten op één server. De provider staat in voor een veilige scheiding. De hardwarekosten zijn in dit geval lager en de provider berekent dit voordeel door aan de klant.

De term ASP is vooral de laatste jaren in opkomst. Hoewel de term vrij nieuw is lijkt het, zeker in technisch opzicht, erg veel op wat mainframecomputers en timesharingapplicaties in het verleden boden: software, geïnstalleerd op een centrale computer ergens in het netwerk, die te gebruiken is vanaf een PC of terminal.

Rond 2000 bereikte ASP volgens onderzoeksbureau Gartner zijn hoogtepunt in de 'hypecycle' van aandacht (zie Figuur 2). Hoewel het enthousiasme sindsdien enigszins is getemperd lijkt de ASP-markt minder zwaar getroffen te zijn dan andere segmenten van de nieuwe economie en zijn betrekkelijk veel ASP-aanbieders overeind gebleven. Volgens de voorspellingen van Gartner bereikt ASP ergens tussen 2005 en 2008 het stadium van een volwassen technologische oplossing ('plateau'). Het onderzoeksbureau IDC heeft becijferd dat de ASP-omzet in 2004 voor West-Europa uitkomt op 241 miljard dollar en dat die omzet groeit tot 504 miljard dollar in 2007.



Alledaagse toepassingen

ASP-diensten kunnen verschillende vormen aannemen en velen van ons gebruiken ze al zonder het zich te realiseren. Hoewel het World Wide Web oorspronkelijk voornamelijk werd gebruikt voor het beschikbaar maken van informatie via het internet, worden er steeds meer applicaties aangeboden via dit medium - bijvoorbeeld reisplanners, on-line spelletjes en internetbankieren - meestal te benaderen via een standaard webbrowser zoals Internet Explorer.

Bij een van de eenvoudigste varianten hiervan gaat het om een informatiedienst aangevuld met extra zoekfunctionaliteit. Een voorbeeld is de online-versie van de telefoongids die Promedia aanbiedt (www.goudengids.be). Reisplanners vormen een populaire categorie van gratis online toepassingen. De online reisplanner van de NMBS als opvolger van het spoorboekje en de reisplanner op diskette, is hiervan een bekend voorbeeld, en de meeste buitenlandse spoorwegmaatschappijen leveren een soortgelijke dienst. Ook de automobilist staat een ruime keuze aan online routeplanners ter beschikking.

Naast de bovengenoemde categorie van gratis online applicaties is er een categorie van ASP-toepassingen waarvoor niet afzonderlijk wordt betaald, maar die als extra dienst worden geleverd bij een ander product. Een voorbeeld hiervan is webmail (waarvan overigens ook volledig gratis varianten bestaan): het versturen, ontvangen en beheren van e-mail, niet via een programma op de eigen PC zoals Outlook, maar via het Web. Hotmail of Yahoo zijn voorbeelden van bedrijven die gratis webmail leveren. Daarnaast bieden de meeste internetproviders hun klanten ook de mogelijkheid van e-mail via het web. De kosten zijn dan inbegrepen in de abonnementskosten.

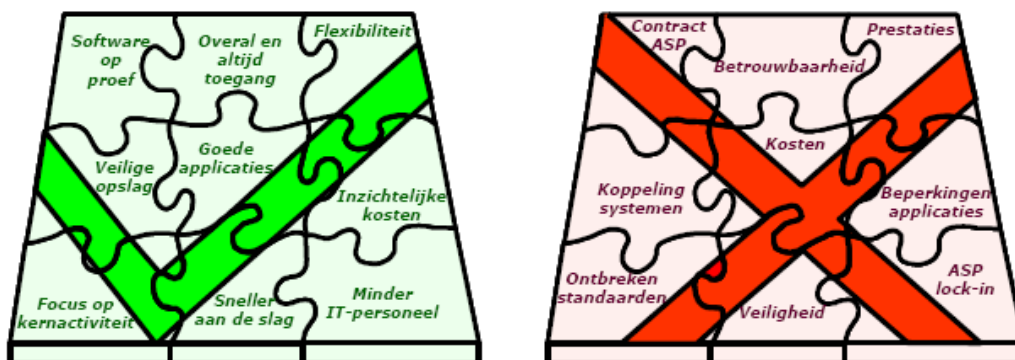
De meeste banken bieden hun klanten de mogelijkheid van telebankieren, als onderdeel van een totaalpakket van financiële dienstverlening of tegen een beperkt extra jaarlijks bedrag. Diverse banken leveren deze dienst inmiddels online aan (internetbankieren). Hierbij komen aspecten naar voren die ook bij commerciële ASP-toepassingen een rol spelen. Zo is beveiliging bij internetbankieren een belangrijk aandachtspunt. De dienst zal nooit succesvol worden als de klant hierin geen vertrouwen heeft. Dit geldt evenzeer zo voor internetboekhouden. De klant dient vertrouwen te hebben in de veiligheid en vertrouwelijk karakter van zijn gegevens.

Er is een aantal ontwikkelingen rond elektronisch zakendoen, waaruit blijkt dat de drempel voor bedrijven om over te stappen op een online-dienst (zoals ASP) lager wordt. Uit jaarlijkse onderzoeken van CBS blijkt bijvoorbeeld dat het aantal internetaansluitingen in de afgelopen jaren spectaculair is toegenomen. Meer dan 80% van de bedrijven had begin 2004 een internetaansluiting. Ook het gebruik van breedbandaansluitingen, zoals ADSL, neemt fors toe. Met name het altijd online zijn is voor het gebruik van ASP belangrijk. Uit een recent blijkt verder bijvoorbeeld dat 85% van de bedrijven aan telebankieren doet en dat 50% van de bedrijven bestellingen doet via internet.

Samenvattend kunnen we stellen dat ASP op een natuurlijke manier past in de ICT-ontwikkelingen van de afgelopen jaren. Bovendien is ASP inmiddels meer ingeburgerd dan men zich wellicht realiseert. Het toegenomen gebruik van internetbankieren en internetboekhouden laat dit duidelijk zien.

De voor- en nadelen van ASP

De (onmiskerbare) voordelen van ASP worden uiteraard breed uitgemeten door de leveranciers (de ASP's). Dat er ook nadelen aan het ASP-model kleven zal duidelijk zijn en ondernemers maken zich daar (al of niet terecht) zorgen over. De afweging tussen de voor- en nadelen zal altijd zorgvuldig gemaakt moeten worden en vereist een goed overzicht hiervan. Alle (mogelijke) voor- en nadelen moeten als een puzzel in elkaar gezet worden. We zetten de belangrijkste puzzelstukjes van voor- en nadelen op een rij.



De voordelen ...

De drie belangrijkste voordelen van huren van toepassingen of ASP voor de klant van het accountantskantoor zijn: de focus, de risicobeheersing en de kosten.

Met focus bedoelen wij dat het gebruik van internetboekhouden of ASP in het algemeen, hen meer tijd en middelen geeft om zich bezig te houden met de zakelijke problematiek, zeg maar de kernactiviteit. Zij vinden technologie en IT misschien wel kritisch, maar niet 'core'. Dus laten ze dat werk liever over aan iemand die er daar specialist in is en waar ze vertrouwen in hebben en die op manier zorgt dat het professioneel gebeurt. Deze managers vinden dat zelf IT doen gelijk staat met ondermaats presteren en onredelijk hoog verbruik van tijd en geld, ten nadele van de kernprocessen.

Ook klanten die op IT focussen en zelfs eigen IT diensten hebben, noemen focus een voordeel. Zij bedoelen dan dat ASP er voor zorgt dat zij zich kunnen concentreren op de IT processen die van doorslaggevend belang zijn voor het bedrijf, en die ze daarom zelf beheren. Het helpt hen om de traagheid te vermijden die veel IT-eigen diensten kenmerkt. Niet omdat zij inherent traag of – erger – lui zijn. Wel omdat technologie zo alom tegenwoordig is, dat zij zwaar overbevraagd zijn. ASP klanten zijn blij met het feit dat de accountant hen uitstekend afschermt van de complexiteit, terwijl dat een hogere beschikbaarheid oplevert van de toepassing én doorgaans betere verwerkingstijden. Steeds

meer managers beseffen de complexiteit van ICT. Weinigen ambiëren de job van hun ICT collega.

Beheersen van de complexiteit vereist een hele rangorde aan deskundigen die elk een deelgebied dekken dat varieert met de inzetbaarheid en de diepgang van de kennis. Goeroes zijn schaars. Ze hebben gerichte detailkennis over één deelgebied, onderbouwd met een pak ervaring. Ze worden bij escalatie ingezet voor de ‘moeilijke’ problemen. Technische specialisten hebben een bredere kennis. Zij worden ruim ingezet in proces automatisering en operationele ondersteuning. Hun deskundigheid ligt in de brede kennis op meerdere domeinen en de combinatiekracht daarvan. Zij lossen ‘veel’ probleempjes op.

ASP klanten zijn tevreden omdat de techniciteit in hun omgeving daalt of verdwijnt en dat zij zich gesterkt voelen door het sneller beschikbaar zijn van informatie met die zekerheid dat de accountant steeds toekijkt op de degelijkheid van de gegevens. Zij appreciëren ook vooral het snel en accuraat afhandelen van ‘dringende’ problemen door hun accountant.. Extra voordeel is daarbij dat het accountantskantoor als ASP'er veel ruimere services kan bieden . Twee dingen die een bedrijf veel moeilijker en vooral duurder organiseert in eigen beheer. Dat ligt aan heel eigen kenmerken van het ASP model, waarin specialisatie en focus essentiële voordelen oplevert die een eigen omgeving zelden kan of mag voeren (zie hierna).

ASP klanten zijn zeer tevreden over de kostprijs van de dienst. Een ASP bedrijf haalt dat kostenvoordeel uit drie focus elementen:

- process automatisering,
- relatief homogene infrastructuur,
- time sharing van materiaal en deskundigheid (lees personeel).

Een ASP heeft de schaalgrootte om beheersprocessen die vaak terugkomen, te automatiseren.. Hij gebruikt gespecialiseerde beheerssoftware en beveiligingsschema's die voor weinig bedrijven betaalbaar zijn. Dat zorgt voor een erg lage risicograad en verregaand ‘onbemand’ beheer. Voor de ASP is de infrastructuur ‘core’. Allemaal zaken die sowieso van toepassing zijn in een accountantskantoren! Een enorm en zwaar onderschat kostenvoordeel.

De kers op de taart is het ‘time sharing’ principe

In de zestiger en zeventiger jaren huurden bedrijven computercapaciteit bij een ‘service bedrijf’. Op die manier gebruikten zij de dure machine alleen als zij ze nodig hadden (en dat was nooit ‘voltijds’). Dit principe zit ingebakken bij de ASP. De klanten betalen slechts een deel van de kosten, ook als het gaat om de kosten die gepaard gaan met de ‘specialisten’ die ingehuurd moeten worden om software operationeel te houden. .

Hoe zit dat met eigen beheer?

De hardwarekost op zich is aantrekkelijker dan ooit. De ‘verborgen’ kost is echter de exploitatiekost. Die dekt een waaier uitgaven voor het dagdagelijkse computergebruik. Het is

een ijsberg omdat het grootste deel onzichtbaar onder water zit. Men spreekt ook wel van P-FACS kosten: volgen en sturen van prestaties ('performance'), opvangen en herstellen van fouten (fault); administreren van o.a. licenties en gebruikers, voortdurend volgen en bijstellen van configuraties, opzetten en bijstellen van beveiliging inclusief veiligheidskopieën van kwetsbare gegevens. Een gemiddelde doorheen de verschillende studies die wij consulteerden toont 9% zichtbare kost o.v.v. licenties en 16% hardware. Moeilijker of niet zichtbaar zijn: 5% installatiekost, 23% personeel en vooral de 47% exploitatiekost.

Andere, afgeleide voordelen die gebruikers noemen

Snelle start: de configuratie van de software loopt doorgaans merkkelijk sneller dan koopversies. Dat ligt aan drie redenen:

- ruime ervaring van de accountant terwijl eigen diensten daarmee aan een doorgaans 'onbekende' klus beginnen;
- geautomatiseerde processen omdat een accountant er alle belang bij heeft de lanceertijd zo kort mogelijk houdt, is de lancering maximaal geautomatiseerd en met eenvoudige gebruikschermen, inclusief opleiding;
- 'Hoe minder je een beroep moet doen op de doorgaans onbekende softwaremensen? Die zijn technisch wel OK, maar je deelt je interne bedrijfszaken niet met hun
- van een bedrijf, hoe sneller het loopt,' vat Luc Coopman van Cobofisk de derde reden goed samen.
- De korte en 'zachte' installaties speelt trouwens ook bij upgrades.

Geen of minimale investering: bij zuiver huurgebruik, heeft de klant geen investeringskost voor software, machines. Bij aankoop van de software is de investering nog steeds lager dan bij koopversies, waar doorgaans ook duurdere installatiediensten bijhoren.

Voorspelbare, stabiele budgetten: de klant kent op voorhand goed de kosten. Hij heeft geen verrassingen door fout ingeschatte hardware capaciteit, operationeel minder gelukkige architectuur opties (bv gedeelde backend servers) of ongelukkige licentiemodellen (hogere prijs op zwaardere, zelfs gedeelde processoren) .

Lagere of geen omgevingskosten: een beveiligde en afgesloten airco-ruimte voor servers, kost van backup media, eventueel materiaal voor stroombeveiliging. Wie al IT infrastructuur heeft, doet ook zijn voordeel. Nieuwe toepassingen vragen doorgaans extra hardware, dus ook verzekering en backup werk. Erg bijdegronds: een Beschutte Werkplaats in Vlaams Brabant kreeg drie keer kort na mekaar dieven op bezoek. Net de tijd om nieuw materiaal te kopen vóór de volgende inbraak van de wel erg slimme bende. Bewust een minimum aan servers en portables aanhouden (of hosten), drukt dit risico. Hogere graad van beveiliging, lager risico: enerzijds door de al vermelde grotere schaal van de operaties. Anderzijds door de hoge deskundigheid en alertheid van de accountantskantoren. Welke van uw klanten volgt consistent de backupdiscipline, controlerens inclusief?

Hoge flexibiliteit en schaalbaarheid: Accountantskantoren hun systemen zijn meestal up-to-date en bouwen voortdurend aan hun ICT-omgeving.. Extra gebruikers en toepassingen zijn geen enkel probleem. Wie een eigen computerpark runt, weet dat bijbouwtijd, moeite en

geld vraagt. Dat leidt nogal eens tot 'bricolage': lage zichtbare kost, maar stroomafwaarts verborgen kosten. Voor men het weet zit de informatica dienst boordevol met routineklussen. Het is geen uitzondering dat na enkele jaren een groot budget van de beschikbare tijd besteedt wordt aan IT-klussen die noch de gebruiker noch de eindklant merkt.

Mobiel gebruik: een steeds meer gesmaakt voordeel is de zeer hoge bereikbaarheid van internetboekhouden (en andere ASP-toepassingen natuurlijk). Omdat je genoeg hebt aan een PC en een internet toegang, werk je waar en wanneer je wil.

De nadelen...

Softwarehuur heeft een aantal mogelijke nadelen. Soms zijn die te vermijden maar enkele zijn gewoon 'vervelend'. Aan de klant om te zien of ze 'doorwegen' en het model voor hem of haar onaantrekkelijk maken.

Verlies van controle: het accountantskantoor beheerst de toepassing en de machines. Hij grijpt in en beslist over release upgrades. Of dit een hinderpaal is of niet, is eerder een kwestie van management houding tegenover outsourcing in het algemeen. Bij core processen lijkt dit een zeer reëel nadeel, voor ondersteunende kritische processen niet. Tenslotte raakt dit de kern van een ontwikkelde markteconomie: de waardeketen. Bedrijven dekken nog maar zelden zelf alle schakels van een keten. Bij upgrades is het in elk geval zo dat de 'change management' bij een ASP zeer waarschijnlijk beter is dan bij 90% van de bedrijven met een eigen IT omgeving..

ASP leidt tot geïsoleerde toepassingen ('silo automatisering'): Je vindt maar weinig ASP leveranciers die het ganse gamma van automatisering van een bedrijf aankunnen. Dus haal je geen optimale 'samenwerking' uit toepassingen. Wie daarbij denkt aan één klantenbestand dat ook de facturen 'voedt', onderschat de sterkte van messaging systemen. Advies: bekijk bij elke nieuwe toepassing wat de informatiestromen zijn van en naar andere toepassingen. Bij 'losjes' gekoppelde toepassingen is ASP integratie makkelijker realiseerbaar dan via messaging (standaard berichten). Strak gekoppelde transactionele toepassingen doe je best op hetzelfde platform. Toch een noot: integratie van software van verschillende generaties in eigen beheer is de facto vaak slechter dan wat men met pakketten realiseert, al dan niet in ASP. Bezoek onze website over de toepassingen die wij extra kunnen aanbieden in functie van de bedrijvigheid van uw klant.

Maatwerk onmogelijk: dat is een terechte opmerking. Wie maatwerk wil mijdt ASP (zie ook 'technologie').

Dubbelkost voor wie al eigen infrastructuur heeft: Het is waar dat wie eigen IT heeft goed moet bewaken dat er geen dubbelkosten ontstaan. Zo is het zinloos dat de ASP een eigen acces provider 'inbouwt' als de klant al een dergelijke service heeft. Groepslicenties bij een grote constructeur (Oracle, Microsoft, Citrix...), zijn soms in conflict met ASP versies. Maar het is geen algemene regel dat wie zelf computers heeft, geen voordeel haalt uit ASP.

Zwakke beveiliging: enkele uitzonderingen daar gelaten, is dat een nepargument. In het algemeen zijn de ASP opstellingen van merkkelijk beter beveiligd dan de doorsnee bedrijfsomgeving.

Te beperkte, onvolwassen markt: dit is een moeilijke. Het huurmodel voor software is geen 'tijdelijk' fenomeen, zoveel is zeker. Het is wel waar dat niet alle sectoren en zeker niet alle toepassingen goed 'bediend' zijn door ASP leveranciers. HR, CRM en marketing zijn sterk ontwikkeld met goede producten, een stevige omzet en keuze aan spelers. Internetboekhouden is dan wel relatief beperkt, maar ruim 10 miljoen euro omzet met een brede keuze aan 'gevestigde' bedrijven is toch een tastbare zekerheid.

Verlies van IT kennis: Net de 'afscherming' van de complexiteit heeft volgens sommigen het nadeel dat je als bedrijf dreigt IT-onkundig te zijn. Elk bedrijf heeft baat bij een redelijke mate van inzicht in ondersteunende vakgebieden hier IT, zoniet kan je zelfs niet inschatten of je adviseur al dan niet goed werk levert. Dit is een 'licht' tegenargument omdat 'eigen IT' geen sine-qua-non is voor IT inzicht. Het is trouwens geen algemene regel dat eigen IT mensen garanderen dat een bedrijf succesvol 'bruikbare' IT kennis heeft. Die kennis moet ook nog aanspreekbaar en exploiteerbaar zijn.

Gegevens bij een derde: sommigen vinden het feit dat de bedrijfsgegevens op de computer bij een leverancier zitten, onaanvaardbaar. In een ontwikkelde diensteneconomie is dat moeilijk houdbaar. Ons geld ligt bij banken, boekhoudkantoren kennen en bewaren kerngegevens, marketingbureaus hebben onze klantenlijst... Gegevens bij een 'professionele' derde zoals een accountantskantoor zijn vaak beter beschermd dan in eigen beheer. Onderzoek naar frauduleus gebruik van bedrijfsgegevens geeft aan dat het overgrote deel van gegevensdiefstal komt van... eigen medewerkers!

Maar, waarom is ASP ondanks de overtuigende voordelen nog niet alom tegenwoordig? Goede en terechte vraag. Dat ligt aan enkele redenen:

Bestaande infrastructuur: zoals wel vaker met duidelijke 'streefdoelen', zijn er heel wat tactische hindernissen. Een pak bedrijven hebben nu eenmaal al computers. Men kijkt op tegen het werk dat een tactische ombouw zou betekenen.

Personeel: er is de emotionele hinderpaal van personeelsafbouw, maar bovendien hebben medewerkers geregeld mengfuncties. Zij doen taken voor IT en voor een andere afdeling. Dat ontkoppelen leidt niet per se tot gemakkelijke rekensommetjes.

Genoeg eigen middelen: de overtuiging dat de eigen infrastructuur en omvang genoeg schaalgrootte biedt. Waarschijnlijk is dat ook zo voor echt grote bedrijven, al vinden IT beheerders te snel dat zij 'de kosten kennen' zoals uit diverse studies blijkt. Het overgrote deel van de CEO's onderschat zelfs de inertie van eigen IT en de conflicten (daarover) tussen IT en andere diensten.

De beleidslijn om bedrijfskritische applicaties en functies toch zelf te organiseren en te controleren. Dat is trouwens niet per se fout, want loopt het mis dan heb je alle actiekraft in eigen hand (al moet je ook de kennis en de middelen hebt).

Nog lage visibiliteit. Met software kunnen we allemaal drie dingen doen: we bouwen hem, we 'lopen' hem ('run') en we gebruiken hem. Het heeft lang geduurd vooraleer de goegemeente besepte dat zelf bouwen onverantwortwoord duur is, waardoor de vraag ontstond naar een werkbare markt van generieke software. De complexiteit van het 'uitvoeren' (run) groeit met de dag. Ook die steeds oplopende kost creëert een markt die zich stapsgewijs ontwikkelt. Dat proces is begonnen maar is op verschillende snelheid in verschillende sectoren en regio's.

ASP iets voor mij?

Wanneer opteert een bedrijf voor internetboekhouden.

Eerste belangrijke aanleiding is snel starten en felle groei. Heel wat startups focussen terecht op het business model. Zij moeten snel prospects vinden en verkopen. Er is geen tijd, energie en geld om zelf de ondersteunende processen op te zetten en te ontwikkelen. Of liever, zij willen niet daarin hun tijd en energie stoppen. Dus gebruiken zij de diensten van een externe accountant, de secretariatsdienst in een dienstencentrum, een sociaal secretariaat, opslag en transportdiensten van een logistieke firma etc. Tijdens de latere groei hebben zij de neiging die aanpak voort te zetten. Dat wil niet zeggen dat dergelijke groot geworden bedrijven geen eigen HR medewerkers zouden hebben. Zij zorgen dan wel dat die medewerker(s) het uitvoerende werk maximaal bij servicebedrijven leggen.

Een drijver in dezelfde zin is de (te) snelle groei van een bedrijfs onderdeel. Een BU die sneller evolueert dan verwacht, botst nogal eens op logistieke remmen. De opslagruimte van de groep is te klein, de distributie kan het extra werk niet aan en IT kan niet snel een aangepaste toepassing leveren. Dan is het veel makkelijker om – bijvoorbeeld – CRM en verkoop automatisering op te vangen met een ASP oplossing.

Ook de baas van een KMO wordt steeds meer manager. Servicebedrijven als Cobofisk (klant van ons en gebruiker van onze ASP-oplossing), PKF en Ernst & Young bevestigen dat de druk bezette KMO-baas vragende partij is voor analyses en managementinformatie. Die man of vrouw wil de gegevens voortdurend beschikbaar hebben, waar hij of zij ook is. Zelfs van thuis uit. Dus stellen de betere boekhoudkantoren deze bovenbouw op de financiële administratie ter beschikking over het internet.

Volgende aanleiding is de onhoudbare werkdruk voor een bestaand team. De 'kennismaatschappij' steunt op de meerwaarde van kenniswerkers. Een financiële afdeling is al lang voorbij het boekhouden alleen. De bedrijfsleiding en het middenkader vragen managementrapportering: cijfers met betekenis. Dan kijkt de CFO vanzelf naar het werk dat zo'n goed opgeleide medewerker doet en dat relatief weinig meerwaarde heeft. Het verwerken van kostennota's is zo'n weinig verheven taak die wel moet gebeuren! Bovendien zorgt vertraging voor wrevel bij medewerkers die wachten op terugbetaling.

Een laatste directe oorzaak zijn fusies en overnames. De CFO ziet zich in zo'n situatie vaak geconfronteerd met de noodzaak om verschillende bedrijfssystemen snel te integreren. Maar daarvoor is de assistentie van IT experts nodig. Zonder fusies zitten ITers al met overbelaste projectagenda's. Dan is de snelste oplossing om de vertrouwde software bij een ASP leverancier op te zetten en de nieuwe collega's daarop om te schakelen. Geen nieuwe computers nodig, geen massa's installatiewerk en de eigen financiële afdeling of externen leiden de nieuwe collega's op. Extra voordeel: amper investeringen dus geen belasting van het al goedgekeurde investeringsplan.

CFO's gebruiken wel meer een overname om schoon schip te maken met toepassingen die functioneel niet meer zo goed lopen. Onder het motto 'le dépaysement donne la liberté' kiezen ze resoluut voor de verandering bij iedereen. Zij vermijden heroïsche maar nutteloze gevechten over welke toepassing van welk bedrijfsdeel nu beter of slechter is. Voor de pragmaticus is dit een snel uitvoerbaar pad: bekijk een paar 'state-of-the-art' oplossingen, kies en implementeer. Niet dat men dit even doet. Maar zo een 'switch' kan in de tijd van maanden, zonder grote startinvestering. Dat is heel wat aantrekkelijker dan jarenlange discussies, onzekerheid en integratiewerk. Gebeurt dit vaak? Niet echt want het vraagt een aparte managementstijl. Het type stijl dat volgens research net succesvolle bedrijven typeert: permanent in vraag stellen van de lopende processen

Een gelijkaardige tactiek is de stap naar internetboekhouden in de plaats van een zware upgrade van een al wat oudere toepassing. Denk aan de millennium stap. In dat geval opteert de klant, net zoals bij de fusie of overname, voor de 'bypass' als comfort oplossing. Geen moeizaam ombouw gevecht maar een nieuwe start met een makkelijk concept.

De omgevingsfactoren

Tot zover de 'aanleidingen'. Maar internetboekhouden verkopen loopt goed omdat de omgeving en de tijdsgeschiedenis mee zitten. Bedrijven zijn vertrouwd met leasemodellen en service overeenkomsten. Daardoor is outsourcing vertrouwd terrein. Volgens een IIR studie verzet slechts 8% van de bedrijven zich principieel tegen IT uitbesteding. Het internet en breedband communicatie zijn zowat overal doorgedrongen. Gebruikers kunnen uitstekend overweg met web browsers. Er is de terugkeer van de no-nonsense aanpak na de wat zweverige managementstijl in de boom voor de eeuwwisseling. Topmanagement verkiest een pakket boven maatwerk.

Er zijn nog amper software bedrijven die als hoofdproduct financieel maatwerk aanbieden. Op de 69 deelnemers aan de enquête van 'Accountancy special 2005' uitgegeven door Datanews, profileren zich slechts 2 deelnemers met maatwerk. Tenslotte: het huurmodel past goed in de klantgedreven marktsfeer.

Wat kost ASP?

In de gesprekken die wij met voerden over ASP was steevast de eerst vraag: "Maar wat kost dat?". We kunnen hier geen precies antwoord op geven, omdat de kosten natuurlijk per situatie verschillen. De prijs is onder meer afhankelijk van de applicatie(s) en van het gebruik. In dit hoofdstuk vertellen we hoe u de kosten in uw situatie kunt berekenen en hoe u die moet vergelijken met de kosten in uw huidige situatie.

Abonnement of betalen voor gebruik

Bedrijven die gebruik maken van ASP huren de software en betalen voor de daaraan gekoppelde dienstverlening, zoals beheer, onderhoud en helpdesk. ASP's hanteren daarvoor verschillende prijsmodellen. Het eenvoudigste en tot nu toe meest gebruikte prijsmodel gaat uit van een abonnement waarbij een vast bedrag per maand per gebruiker wordt betaald. Bij dit prijsmodel zijn de kosten heel inzichtelijk, en daardoor beter voorspelbaar en controleerbaar.

Voor bedrijven die slechts incidenteel van een applicatie gebruik maken is een abonnement relatief duur. Vandaar dat er ook prijsmodellen zijn die meer rekening houden met het daadwerkelijke gebruik. Dat kan dan bijvoorbeeld op basis van tijd ('telefoontikken'), hoeveelheid (aantal kilobytes) of aantal transacties zijn. Dit vraagt wel om een geavanceerde technologie, waarmee het gebruik betrouwbaar gemeten kan worden.

Voor bepaalde extra diensten, zoals het instellen van bedrijfsspecifieke opties (maatwerk), kan de ASP een eenmalige betaling vragen ('uurtje factuurtje').

Geen investeringen

Veel ondernemers zien op tegen hoge investeringen in hard- en software. Waar dan vaak niet bij stil gestaan wordt is de optie om de software te huren in plaats van te kopen. Voor kleinere bedrijven, die niet draagkrachtig genoeg zijn voor het doen van investeringen, komt een aantal duurdere applicaties zo binnen het bereik. Bij ASP hoeven er ook geen grote investeringen in servers en andere hardware gedaan te worden.

De prijs van eigen beheer

Om te kunnen beoordelen of de kosten van ASP hoog of laag zijn, moeten ze worden vergeleken met de kosten van het zelf beheren van de software. Dit is nog niet zo eenvoudig. De kosten van het in eigen beheer hebben van software beperken zich niet tot de aanschaf van gebruikslicenties en hardware. Ook de kosten voor onderhoud, backups, helpdesk, beveiliging en training moeten worden meegenomen. De opbouw van kosten kan behoorlijk ingewikkeld zijn met diverse verborgen posten, zoals productiviteitsverlies bij installatie van nieuwe versies van de software. Men schat de kosten van het bezit, gebruik en beheer van software applicaties over een periode van vijf jaar op ongeveer vier keer de aanschafprijs!

Weet u wat ICT u kost? Een vuistregel die veel gehanteerd wordt, o.a. in de detailhandel, is dat ongeveer 1-2% van de jaaromzet (2% voor starters) aan ICT besteed mag worden. Daarnaast zal er de nodige (vrije) tijd ingestoken moeten worden om het systeem op te tuigen. Laten we eens een sommetje maken. Als voorbeeld nemen we een bedrijf met een netto jaaromzet van 400.000.

Richtbedrag

Netto jaaromzet:	400.000
Omzet in vijf jaar	2.000.000
x 2% ICT besteding	40.000
Totaal (vijf jaar afschrijven)	40.000

Verdeling kosten

Hardware + Software = 70% v/h totaal	
Hardware (60%)	16.800
Software (40%)	11.200
Opleiding & implementatie 30%	12.000
Totaal	40.000

In dit geval is 11.200 dus een verantwoord bedrag om gespreid over vijf jaar uit te geven aan ICT. Ook voor ASP geldt dat de kosten binnen dit budget moeten blijven. De grote vraag is dus of van het hierboven uitgerekende bedrag van 11.200 vijf jaar lang de huur van de benodigde software, inclusief telecommunicatiekosten, betaald kan worden. Dat is dus een budget van 187 per maand.

De prijs van ASP

Om het ASP-kostenplaatje op te stellen moet u rekening houden met de directe kosten als aanmeldingskosten, huur en dienstenabonnement. Vergelijken van de tarieven van verschillende providers is niet altijd even gemakkelijk, omdat er verschillende

prijsmodellen gehanteerd worden. Hier bovenop komen de telecommunicatiekosten. U moet ook rekening houden met verborgen kosten, zoals de schade die u lijdt als de applicatie niet bereikbaar is. Soms berekent een provider extra kosten voor de migratie, voor het wisselen van applicatie, dataopslag, maatwerk of voor de overstap naar een andere provider.

In het ideale geval leidt ASP tot kostenbesparing. Helaas is dit niet altijd het geval en soms valt de besparing ronduit tegen. Dit wordt geïllustreerd door het verhaal in het kader. Probeer van tevoren een inschatting te maken van de ASP-kosten en vergelijk die in geval van overstap met de huidige situatie of in het geval van nieuwe software met een situatie waarin u de software zelf aanschaft.

In het verhaal hierboven worden de kosten van een boekhoudpakket vergeleken met de kosten van hetzelfde pakket via ASP. Er zijn andere boekhoudapplicaties die verkrijgbaar zijn via ASP voor een aanzienlijk lager bedrag. Het gaat dan vaak om standaardapplicaties die speciaal gericht zijn op de kleine of startende ondernemer, met weinig toeters en bellen.

Dus niet ASP-en?

U kunt misschien geen kosten besparen met ASP, maar er zijn andere drijfveren om op ASP over te stappen, zoals minder beheer, meer aandacht voor kerntaken, overal en altijd toegang, of betere beveiliging. Kijk bij het kiezen van een ASP ook niet alleen naar de prijs. Kwaliteit van de dienstverlening en een goede beveiliging van de bedrijfsgegevens hebben hun prijs.

Is ASP veilig?

Beveiliging is een 'hot issue' bij ASP. Vaak volgt na een uitleg van de principes van ASP de vraag "En hoe zit het dan met de beveiliging van mijn gegevens?". De vraag naar de beveiliging is zeer legitiem. Bedrijfskritische gegevens worden via het internet gecommuniceerd met de ASP en vaak ook bij de ASP opgeslagen naast de gegevens van andere bedrijven. In dit hoofdstuk gaan we in op de beveiligingsaspecten van ASP en stellen we de vraag of de zorgen over de beveiliging van bedrijfsgegevens bij ASP terecht zijn.

De veiligheid van ASP's

In het algemeen zijn ASP's professionele organisaties die gespecialiseerd zijn in een goede dienstverlening. Vaak zal dan ook voldoende kennis op beveiligingsgebied in huis zijn. Ook voor de ASP is het belangrijk om de beveiliging op orde te hebben. Veel ASP's zien veiligheid als een eerste vereiste om het vertrouwen van de klant te winnen.

Het beheer op het gebied van informatiebeveiliging is een dynamisch proces en onderhoud hiervan is erg belangrijk. Veel organisaties kunnen de snel opeenvolgende en steeds complexer wordende beveiligingsontwikkelingen niet altijd bijhouden, ASP's wel. Hierdoor zal de beveiliging bij de ASP in de regel beter geregeld zijn dan bij de gemiddelde in-house implementatie van een gebruikersorganisatie. Een gespecialiseerde ASP kan u dus veel werk, frustratie en zorgen uit handen nemen.

De praktijk leert dat de meeste beveiligingslekken vanuit de eigen organisatie komen. Een voorbeeld is een kwaadwillende ontslagen werknemer die nog steeds toegang weet te krijgen. Een ander voorbeeld is het slordig omgaan met passwords: een briefje met het password op de computer plakken, of het standaard password (user, home, of iets dergelijks) nooit veranderen. Dit zijn zaken waar de ASP weinig aan kan doen.

ASP beveiligingsaspecten en technieken

Een goede beveiliging vraagt om een aantal maatregelen. Voordat toegang tot de applicatie of gegevens bij de ASP verleend kan worden moet eerst de identiteit van de gebruiker bepaald worden. Dit werkt vaak via het principe van 'iets hebben' en 'iets weten', zoals een gebruikersnaam en wachtwoord. Meer geavanceerdere technieken voegen hier soms een derde aspect aan toe: 'iets van jezelf'. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een vingerafdruk of een irisscan. Het proces om tot de identiteit van iemand te komen heet authenticatie. Als iemand geïdentificeerd is, dan moet bekeken worden tot welke applicaties en gegevens deze persoon toegang heeft. De toegang tot de gegevens bij de ASP moet zeer goed geregeld zijn. Immers, de ASP beheert gegevens van meerdere klanten. Vertrouwelijke bedrijfsgegevens mogen door een fout niet bij de concurrentie terechtkomen!

De communicatie tussen de gebruiker en de ASP moet confidentieel verlopen. Denk hierbij aan een beveiligde internetverbinding en aan de beveiliging van de gegevens bij de ASP. Voor het beveiligen van het internetverkeer wordt vaak gebruik gemaakt van een zogenaamd

Virtual Private Network (VPN). Met een VPN wordt een veilige en private doorgang (tunnel) tussen uw eigen PC of netwerk en dat van de ASP gecreëerd. Hierbij wordt al het verkeer onleesbaar gemaakt voor derden. Vaak worden alle gegevens bij de ASP in versleutelde vorm opgeslagen zodat een eventuele inbreker ze niet kan lezen.

Naast het onleesbaar maken moet ook de integriteit van de gegevens gewaarborgd zijn, ofwel, zijn de gegevens tijdens het transport niet veranderd en komen ze wel bij de ASP vandaan? Digitale certificaten worden vaak gebruikt om de integriteit van de gegevens te waarborgen. Met een digitaal certificaat kan dan een zogenaamde digitale handtekening gezet worden onder de gegevens die verstuurd worden. De ASP weet dan bij wie deze gegevens vandaan komen en dat ze tijdens het transport niet veranderd zijn.

Beschikbaarheid is een ander beveiligingsaspect dat voor het ASP-model essentieel is. Als een bedrijfskritische applicatie niet beschikbaar is, kan dit een flinke schadepost zijn. Let wel, een hoge beschikbaarheid heeft zijn prijs en u moet zich afvragen of een beschikbaarheid van 99.99% wel nodig is, als de applicatie bijvoorbeeld alleen tijdens kantooruren wordt gebruikt. Omdat veel bedrijven tegelijkertijd afhankelijk zijn van de ASP, is een ASP een aantrekkelijk doelwit van een zogenaamde Denial of Service (DoS) aanval van hackers. Bij een DoS is een server niet meer in staat om verzoeken af te handelen. Veelal crasht het gehele systeem. U kunt uw applicatie dus niet meer benaderen als de ASP slachtoffer is geworden van een DoS aanval. Echte beschermingsmaatregelen tegen DoS aanvallen zijn er (nog) niet. Het komt erop neer dat de ASP goed moet monitoren wat er op het netwerk gebeurt om bij verdachte zaken snel maatregelen te kunnen nemen.

Hieruit blijkt dat het observeren en monitoren van het netwerk erg belangrijk is. Niet alleen om te kijken of de ASP de afgesproken service levels nakomt maar ook om ervoor te zorgen dat indringers tijdig opgemerkt kunnen worden en u of uw ASP zodoende accurate maatregelen kunnen nemen. Observatietools zijn te koop en worden vaak Intrusion Detection Systems (IDS) genoemd. Naast softwarematige beveiliging moet ook de fysieke beveiliging van de ASP op orde zijn. ASP datacenters zijn goed beveiligde ruimtes die vergelijkbaar zijn met militaire bunkers. Deze ruimtes zijn vaak brandveilig en de toegang geschiedt vaak via biometrische authenticatie. De Nederlandse ASP 7x24 heeft bijvoorbeeld drie fysieke locaties verspreid over Nederland waar de gegevens worden bewaard.

Teveel is ook niet goed

Veiligheid is een zeer belangrijk criterium bij de keuze van een ASP. De technieken om ASP voldoende veilig te maken zijn voorhanden en ASP's doen er alles aan om het zo veilig mogelijk te krijgen. Bedenk dat beveiligingsmaatregelen door de gebruiker vaak als 'lastig' worden ervaren. Teveel beveiliging is dus niet goed. Weeg de risico's af ten opzichte van de kosten. De minimale beveiligingseisen zijn een goede identificatie van de gebruiker voor toegang tot de applicatie en de gegevens bij de ASP, bescherming van de gegevens tijdens het transport over het internet, en een betrouwbaar beheer van de applicaties en gegevens op de ASP servers. Echter, 100% veilig bestaat niet en natuurlijk blijft het ook een kwestie van vertrouwen!

De keuze maken

Als u kiest voor ASP, moet u nog een aantal beslissingen nemen: welke software, welke diensten, welke kwaliteit en welke ASP? Deze vier basisvragen zijn de standaard ingrediënten van het beslistraject. De volgorde waarin de beslissingen worden genomen is voor elk beslistraject anders: ze hangt af van uw specifieke uitgangssituatie en uw wensen. Sommige beslissingen heeft u misschien zelfs al genomen voor u besliste over ASP!

Welke software?

Welke diensten?

Welke kwaliteit?

Welke ASP?

Welke software?

De selectie van software met ASP in gedachten verschilt niet veel van het selectieproces dat u normaal doorloopt bij het kopen van software. Er zijn wel kleine verschillen. Voor ASP kunt u het beste uitgaan van standaardsoftware, waar weinig maatwerk aan te pas komt. We geven hieronder een aantal aandachtspunten voor de selectie van software:

Aandachtspunten softwareselectie

Functionaliteit

- Gewenste functionaliteit voor nu en in de nabije toekomst
- Koppelingsmogelijkheden met andere interne applicaties
- Hoe algemeen wordt de software gebruikt in het marktsegment
- Koppelingsmogelijkheden met andere externe applicaties

Gebruikers

- Gebruikersinterface
- Leercurve

Overig

- Prijs/kwaliteitsverhouding
- Standaard softwareproduct ontwikkeld door derden of eigen product

Enkele opmerkingen over maatwerk zijn hier wel op zijn plaats. Een ASP zal in het algemeen streven naar het leveren van hoogwaardige en goedkope applicatiediensten die op eenvoudige wijze aan meerdere klanten worden aangeboden. De ASP wil schaalvoordeel halen uit zijn applicatie. Dit principe staat op gespannen voet met de flexibiliteit van de applicatie die de eindgebruiker wenst. Elke ondernemer wil graag een applicatie die zo dicht mogelijk tegen zijn huidige bedrijfsproces aanligt. Een ASP kan applicaties aanpassen aan de

wensen van de klant, maar zal dan het applicatiebeheer afzonderlijk voor die klant moeten uitvoeren. Hieraan is een kostenplaatje verbonden dat beduidend hoger is dan wanneer een generieke of standaard applicatie afgenomen wordt. Ook zal het langer duren voordat u gebruik kunt maken van een maatwerkapplicatie. Maatwerk-ASP is daarentegen wel mogelijk voor branchegerichte toepassingen. Door het gezamenlijk gebruik is de branchegerichte ASP beter in staat om nieuwe maatwerkapplicaties te ontwikkelen of bestaande applicaties verder te verbeteren en aan te passen aan de specifieke behoeften van de gebruikers. De brancheorganisatie kan hierbij een grote rol spelen, zowel bij het bepalen van de behoefte als bij het bij elkaar brengen van de partijen.

In de toekomst verwachten we dat het leveren van maatwerkapplicaties voor een ASP gemakkelijker zal worden. De ontwikkeling van zogenaamde modulaire componenten die een bepaalde (standaard) functionaliteit leveren, en snel aan elkaar gekoppeld kunnen worden tot nieuwe diensten (zogenaamde webservices), maakt het eenvoudiger en goedkoper om op maat gesneden diensten aan te bieden.

Welke diensten?

Als u wilt gaan ASP-en heeft u een lijst nodig van de eisen die u stelt aan de dienstverlening. Aan welke diensten moet u denken?

U moet van tevoren, of in overleg met de ASP, bedenken hoe u deze diensten geregeld wilt hebben en welke kwaliteitseisen u stelt. Voor een helpdeskdienst zult u bijvoorbeeld moeten aangeven op welke tijden deze bereikbaar moet zijn, welke vragen direct beantwoord moeten worden en binnen hoeveel tijd een vraag beantwoord moet worden. Bij beheersdiensten moet u denken aan overleg over onderhoud, het tijdstip van onderhoud en de tijd waarbinnen een storing moet worden verholpen.

Welke kwaliteit?

Het ASP-concept kent een aantal kwaliteitsfactoren die niet direct aan software, dienstverlening of provider gerelateerd zijn. Zoals altijd geldt: kwaliteit heeft zijn prijs. Vraag daarom niet meer kwaliteit dan u nodig heeft. Het is mooi als een applicatie die u eenmaal per week gebruikt altijd beschikbaar is, maar om daar een hoge prijs voor te betalen ...?

De kwaliteit van de dienst wordt veelal gespecificeerd in een Service Level Agreement (SLA). Hiermee kan de klant de minimale verwachtingen van de dienstverlening vastleggen. Met de SLA worden de verwachtingen van klant én ASP expliciet gemaakt. Een SLA legt parameters zoals systeemcapaciteit, netwerkprestatie en responstijd vast, waardoor de afnemer van de ASP-dienst in staat gesteld wordt om zijn bedrijfsdoelen te realiseren. Verder specificeert de SLA het proces van meten en rapporteren van de gerealiseerde waarden van deze parameters en beschrijft de SLA de acties die genomen moeten worden in het geval de ASP niet volgens de specificaties levert.

Een SLA heeft natuurlijk alleen zin als de afspraken ook worden gecontroleerd. Van de ASP kan verwacht worden dat hij (of een derde partij) regelmatig rapportages aanlevert, waarin wordt aangegeven welke werkzaamheden de ASP in het kader van het contract heeft uitgevoerd en wat de resultaten daarvan waren. Denk bijvoorbeeld aan meetresultaten m.b.t. beschikbaarheid en prestatie en periodieke audits door een onafhankelijke partij bij de ASP.

Van de ASP kan ook verwacht worden, dat hij overtredingen van de SLA tijdig rapporteert. Met bonus/malusafspraken kunt u de ASP stimuleren om zich voor u in te spannen. Realiseert u zich wel, dat de ASP uw Application Service Partner is, waarmee u een goede relatie moet onderhouden. Belonen werkt daarom beter dan bestraffen. Mocht u er bij een meningsverschil niet uitkomen, dan is de stap naar de rechter vaak niet de meest geëigende weg. Immers, partijen willen er meestal snel uitkomen en voorkomen dat de relatie ernstig verstoord raakt. Bemiddeling of arbitrage zijn dan geschiktere vormen van conflictmanagement. Een nieuw fenomeen op dit gebied is "on-line dispute resolution".

Een goede dienstverlening is ook in het belang van de ASP en zal op termijn vanzelfsprekend worden. Denk aan het voorbeeld van een waterleidingbedrijf, waarmee u ook geen SLA hoeft af te sluiten. Voorkom dat de onderhandelingen met de ASP een exclusieve juristen-aangelegenheid gaat worden! Zie de ASP meer als een partner en geef hem de kans zichzelf te bewijzen.

Aandachtspunten kwaliteit

Beschikbaarheid

- Hoe belangrijk is de beschikbaarheid? Is beschikbaarheid van de applicatie cruciaal voor de bedrijfsvoering of kan het invoeren van de gegevens ook morgen wel?
- Hoe vaak mag het systeem onbereikbaar zijn, gepland en ongepland? Realiseer u dat % beschikbaarheid niet bestaat.

Schaalbaarheid

- Verwacht u uitbreiding van het aantal gebruikers of juist een vermindering?
- Verwacht u piekbelasting en zo ja, moet de ASP hierop inspelen?

Betrouwbaarheid

- Is de netwerkverbinding snel genoeg voor de benodigde datacommunicatie en is deze voldoende beschikbaar?
- Welke eisen stelt u aan beveiliging? Denk aan netwerkbeveiliging, applicatiebeveiliging, fysieke en organisatorische beveiliging en aan privacy.

Welke ASP?

Het selecteren van een geschikte ASP is vaak geen gemakkelijke opgave. Enkele algemene kenmerken van een goede ASP vindt u in het lijstje hieronder. Een belangrijk aspect is de toekomstvastheid van de ASP. Een criterium voor toekomstvastheid is een solide financiële basis. Het is niet eenvoudig om zicht te krijgen op de financiële situatie van de ASP, al kunnen aandelenkoersen of jaarverslagen hiervoor geraadpleegd worden. Het is daarom verstandig om duidelijk in het contract met de ASP vast te leggen wat er gebeurt als de ASP failliet gaat. Neemt een andere ASP de dienst over? En wat gebeurt er met de eigendomsrechten van maatwerksoftware?

Overige overwegingen bij de keuze

Er zijn meer factoren die van belang zijn bij de keuze van een ASP-dienst. Een belangrijke factor die we nog niet besproken hebben, is het kostenplaatje. Aan elk van de vier categorieën eisen (software, dienstverlening, kwaliteit en ASP) hangt een prijskaartje. De som van die prijskaartjes is de prijs van uw eisenpakket. Het is goed om van tevoren een richtbedrag vast te stellen dat u wilt uittrekken voor de uitbesteding. Een andere factor is de duur waarvoor u een contract wilt aangaan. ASP's bieden niet altijd alle vrijheid in de keuze van de contractduur, en ook de prijzen voor kort- en langlopende contracten kunnen uiteen lopen.

In de praktijk blijkt dat veel bedrijven moeite hebben met het weloverwogen kiezen van een ASP-dienst. Een te snelle keuze kan ertoe leiden dat een bedrijf al snel ontevreden is en wil overstappen naar een andere provider, met alle gevolgen van dien. Nu is het kiezen ook geen eenvoudige zaak. Er is geen ASP die de beste keus is voor iedereen: de beste, de goedkoopste, de betrouwbaarste én de veiligste.

Zoals al op diverse plaatsen is opgemerkt, komt het ASP-model tot leven door het gecoördineerde samenspel van diverse partijen. Dat maakt het keuzeprocess extra lastig, zeker nu (potentiële) partners zich nog aan het groeperen zijn. Diverse softwareleveranciers, bijvoorbeeld, zien ASP als interessant nieuw distributiemodel voor hun producten, maar zijn zij ook in staat om een goed consortium van partners te vormen? Ook hier kunnen brancheorganisaties een pioniersrol vervullen. Zij kunnen de vraag bundelen, Requests for Proposals (RfP's) uitschrijven en uiteindelijk de beste propositie aan hun leden voorleggen. Op de website aspect.telin.nl of op de ASPect cd-rom kunnen nadere details gevonden worden voor het opstellen van een Request for Proposal.

De toekomst van ASP

ASP ontwikkelt zich tot een serieus software distributiemodel. Niet in de laatste plaats omdat ook de grote IT- en consultancybedrijven met ASP-oplossingen de MKB-markt betreden. Bedrijven als Microsoft, IBM, SAP, Oracle, PinkRocade en CMG proberen hiermee onder andere de stagnerende ICT-investeringen in het grootbedrijf op te vangen. Deze bedrijven gebruiken overigens zelden de aanduiding ASP voor hun diensten, omdat dat klaarblijkelijk een ongewenste technische uitstraling heeft. ASP wordt verpakt in meer beeldende marketing-slogans, zoals 'e-Business on demand', 'Utility computing' en 'Server-based computing'. Of de aanduiding ASP over 10 jaar nog in gebruik is, is de vraag. Dat ASP (en varianten daarvan) op grote schaal in het bedrijfsleven gebruikt gaat worden is nauwelijks de vraag, omdat al steeds meer applicaties via internet worden aangeboden. ASP wordt heel gewoon. Zowel de aanbod- als de vraagkant groeien naar een bredere acceptatie van ASP. Succesverhalen dragen daar zeker aan bij.

Een gebruiker aan het woord

Uit **TRENDS** van 25 november 2004

Het Aalterse Cobofisk...

... pakt uit met een webgebaseerde boekhoudingsdienst. "Het verandert onze functie," vindt zaakvoerder Luc Coopman.

"Als we het vooraf geweten hadden, hadden we het niet gedaan," sakkerde Luc Coopman nog in december 2003, toen zijn boekhoudkantoor volop in de kinderziektes zat van zijn nieuwe werkinstrument Coboweb. Maar vandaag is zijn bedrijf Cobofisk, een middelgroot regionaal boekhoudkantoor met tien medewerkers en 300 klanten, helemaal mee met de trend naar webgebaseerde boekhoudsystemen.

De dienst Cobofisk Web Accountancy, kortweg Coboweb, bestaat sinds begin 2004. Onder het oude systeem gooiden klanten hun facturen binnen. Medewerkers van Cobofisk deden de input. Of de input werd door de klanten zelf gedaan en Cobofisk stapte ter plaatse af om de boekhouding te verbeteren. Met bekende nadelen: misverstanden en tijdrovende aanpassingen. "Waar geen echte boekhouder in dienst was, kregen we pas zes maanden na afsluiting van het boekjaar, bij het invullen van de fiscale aangifte, een accurate visie op alle fiscale parameters," vertelt Luc Coopman, een fiscalist die voor het Gentse Colard Vander Meulen (Ernst & Young) werkte, voor hij in 1987 met Cobofisk begon.

Nieuw: boekhouding in zelfbediening

Bij Cobofisk in Aalter staat nu een server waarop de klanten van waar ook ter wereld hun boekhouding in zelfbediening kunnen doen. Gewoon via een browser. Lokaal hoeven ze niets te installeren. "Zij kunnen zelf hun facturen intikken. Als er een probleem is, laten ze dat openstaan. Wij nemen dat dan van hen over. Ondertussen kunnen ze gewoon verder werken aan het volgende document." Alle gegevens zitten bij Cobofisk, dat optreedt als de leverancier van de dienst, als een application service provider (ASP).

De klant wordt er beter van. "Bij een bedrijf uit Deinze doet de directiesecretaresse nu 80% van de boekhouding, hoewel ze daar weinig opleiding voor genoten heeft," geeft hij als voorbeeld. Ook Cobofisk wordt er beter van. De lagere vraag naar input maakt personeel vrij voor werk met meer toegevoegde waarde voor de klant. Het gevolg is dat het kantoor meer dossiers aankan, ook van firma's die niet in de buurt liggen. Vandaag werkt Cobofisk onder meer voor een Zweeds, Duits en een Amerikaans beursgenoteerd bedrijf.

Gevolgen: het vak verandert

Cobofisk wachtte tot begin 2003 om over te schakelen naar Optimum, een boekhoud- en financieel pakket, dat zijn vaste softwareleverancier Zen soft Belgium uit Heusden-Zolder al in 1995 was begonnen ontwikkelen op het Progress-platform. "Grote en kleine klanten hebben Luc Coopman toen onder druk gezet om sneller hun verwerkte gegevens te hebben zonder de volledige boekhouding te moeten doen en zonder complexe informatica," zegt algemeen directeur Jan Scymczak van Zen soft.

Uiteindelijk zou Cobofisk volgens Luc Coopman zo'n 50.000 euro investeren in de webgebaseerde versie van Optimum en als proefklant fungeren. De kostprijs voor Cobofisk hangt af van het aantal gelijktijdige databasegebruikers, terwijl ook Progress Software nog een licentievergoeding int. "De licenties zijn overdreven duur," vindt Coopman. Ook de prijs van het virtueel privaat netwerk van Belgacom (nvdr - als beveiliging van de communicatie) ligt hem zwaar op de maag.

De ASP-dienst verandert volgens Luc Coopman echter vooral zijn métier van boekhouder. "Ons beroep zit vast. We beperken ons te veel tot boekhouden en zijn gefixeerd op fiscaliteit. Coboweb maakt het mogelijk om op basis van een dagelijks bijgewerkte boekhouding proactief mee te denken met de bedrijfsleiding."

Bruno Leijnse
bruno.leijnse@trends.be

Fiscaal adviesbureau uit Aalter zorgt voor primeur

Cobofisk

Cobofisk maakt boekhouden via internet voor KMO's aantrekkelijk

VERVOLG VAN BLZ. 1

Lezers tipten ons over deze primeur zodat de reportageploeg van *Expres* haar licht ging opsteken bij Luc Coopman, die al zestien jaar aan het hoofd staat van het fiscaal adviesbureau Cobofisk en bij Carine Hallaert van Business Coaching.

Vinger aan de pols

De 44-jarige bedrijfsleider schetste ons al erkend boekhouder-fiscalist eerst de huidige situatie: "De marges van elk hedendaags bedrijf staan meer en meer onder druk zodat elke eurocent belangrijk wordt in de huidige meestal keiharde concurrentiestrijd. Sinds enige tijd beseft elke ondernemer dan ook dat een goed gevoerde boekhouding daarbij een cruciaal beleidsinstrument is. De tijd dat een boekhouding louter om fiscale redenen gevoerd werd, ligt immers duidelijk al een tijdje achter ons."

* De ondernemer die niet dagdagelijks met de resultaten van zijn bedrijf begaan is, haalt er gewoon zo uit. Hij doet het gewoon aanzienlijk minder goed dan zijn collega, die wel de vinger aan de pols houdt, maar dikwijls beseft de slabakkende ondernemer het (nog) niet of erger nog, wil hij het gewoon niet toegeven. Deze laatste is dan wel



de eerste om zich te ergeren aan bepaalde collega's zelfstandigen, die met creatieve oplossingen aandraven om hun marktaandeel of winstmarge's te verhogen. We stellen dat ook systematisch vast dat bedrijfsleiders die een belangrijke plaats geven aan hun boekhouding, steeds meer voeling krijgen met hun boekhouding en dus hun bedrijf, en hierdoor op termijn aanzienlijk betere financiële resultaten boeken. Deze constataatie verbaast niemand want zou jij als bankier ook niet veel meer vertrouwen hebben in een bedrijf waarvan je weet dat de financiële parameters zeer strikt opgevolgd worden, waardoor er zeer snel kan bijgestuurd worden?"

Complex materie

"Het correct voeren van een boekhouding is echter wegens de ingewikkeldheid van de Belgische wetgeving geen eenvoudige taak. De hulp van een erkende boekhouder of een accountant, is dan ook meestal erg wenselijk, maar daaraan kleef een prijskaartje.

Bovendien hoor je dikwijls heel terecht de opmerking maken dat bij uitbesteding van de boekhouding, de erkende boekhouder of accountant er veel te lang over doet, alvorens er concrete cijfers beschikbaar zijn. Sommige bedrijven beslissen dan om de boekhouding dan maar

volledig zelf te doen. Ook hieromtrent zijn een meerderheid van bedrijfsleiders in feite niet erg gelukkig, gezien ze jaar na jaar vaststellen, dat de balansen die ze in de loop van het jaar afdrucken bij nazicht door de boekhouder op teveel plaatsen te ingrijpend gewijzigd worden, waardoor tussentijdse interpretaties van cijfers dikwijls tot verkeerde conclusies leiden. Ze hebben dan wel hun boekhouding dagdagelijks ter beschikking, maar behalve voor het bijhouden van de openstaande klanten en leveranciers, vangen ze er niets anders zinnigs mee aan.

LEES VERDER BLZ. 6

Cobofisk

Fiscaal adviesbureau uit Aalter zorgt voor primeur

Cobofisk maakt boekhouden via internet voor KMO's aantrekkelijk

VERVOLG VAN BLZ. 6

Door het inschakelen van het internet kan de erkende boekhouder-accountant nu meteen zijn aandacht richten op werkzaamheden met een echte toegevoegde waarde voor de klant. De boekhouder heeft immers de tijd om krachtige adviezen te formuleren en de bedrijfsleider geraakt meer en meer vertrouwd met zijn eigen up-to-date boekhouding, die zo meer en meer kan gebruikt worden als beleidsinstrument bij het dagdagelijks bestuur van de KMO.

*Kort samengevat kunnen we dus stellen dat bij internetboekhouden weinig of geen kennis van

boekhouden vereist is. Het is zowel tijds- als kostenbesparend voor het bedrijf en de externe boekhouder. Dubbel werk is vanaf nu uit den boze en aan dit systeem zijn er geen investeringskosten en geen onderhoudscontract verbonden.

Naast de lage instapdrempel door vaste maandvergoedingen is er tevens een permanente toegang tot de gegevens en een gratis link met de internetboekhouding,* aldus Luc Coopman, die zowel telefonisch (09/3740406) als elektronisch (luc.coopman@cobofisk.be) kan gecontacteerd worden. Ook via de webstek www.cobofisk.be kan men extra inlichtingen bekomen. (DiD)



Fiscaal adviesbureau uit Aalter zorgt voor primeur

Cobofisk

Cobofisk maakt boekhouden via internet voor KMO's aantrekkelijk

VERVOLG VAN BLZ. 4

Terzelfdertijd begint menig bedrijfsleider zich bovendien bewust te worden van het feit dat ook zijn eigen tijd waardevol is. Tijd is namelijk de factor waaraan elke bedrijfsleider een enorm tekort heeft. Een gedreven bedrijfsleider is er zich meer en meer bewust van dat de tijd die hij of dikwijls de echtgenote in de boekhouding steekt, niet meer kan gebruikt worden voor andere meer winstgevendende activiteiten. Dat bepaalde medewerkers voor bepaalde activiteiten veel beter opgeleid zijn, dan anderen, daarover is iedereen het al geruime tijd eens. Maar het besef dat ook zijzelf en hun echtgenoten of kinderen ook bepaalde activiteiten beter kunnen dan anderen is recent ook in veel bedrijven doorgedrongen. Waarom dan nog twee dagen per week werken aan een boekhouding waarvan je niet tevreden bent, als je een enorme tijdsbesparing voor uzelf kan realiseren, door het inschakelen van een internetboekhouding.

Keuze tussen modules

Carine Hallaert van Business Coaching Coopman pikt hierop in: "Via zo'n boekhouding, waarbij er via beveiligde internetverbindingen met een inlogcode en een paswoord gewerkt wordt op een beveiligde server, kan een deel van de boekhouding vlot uitbesteed worden, zonder dat men als bedrijfsleider de dagdagelijkse controle over de cijfers verliest. Integendeel zelfs, hij krijgt er zelfs veel meer voeling mee. Met dit systeem kunnen het bedrijf en de externe boekhouder via internet steeds, en dit onafhankelijk van elkaar, dagdagelijks werken aan de boekhouding. De klanten kiezen bovendien op elk

moment zelf welke aspecten ze ervan willen uitbesteden, en welke rapporten ze wensen af te drukken. En ook de boekhouder kan zich niet meer achter uitvluchten verschuilen want hij kan elke dag de laatste beschikbare gegevens raadplegen."

"Met internetboekhouding kan een klant dus zelf alle of een deel van zijn aan- en verkoopfacturen en bankuittreksels inbrengen in het systeem. Echte boekhoudkennis is in feite niet absoluut noodzakelijk, gezien tal van zaken kunnen geparametriseerd worden. Indien er problemen zijn bij het inboeken, kan men bovendien gewoon overgaan naar het volgende boekingsstuk. Zonder enige ingewikkelde manipulatie kan het boekhoudkantoor vervolgens meteen inspelen op de al ingeboekte boekhouddocumenten en waar nodig aanpassen of bijboeken. Het resultaat is dat er op geen enkele manier nog dubbel werk verricht wordt door klant en boekhouder. Ze vullen elkaar

gewoon aan.

Enorme tijdsbesparing

"Vennootschappen van ons kantoor die overgeschakeld zijn naar het internetboekhouden, zijn telkens verbaasd over de enorme tijdsbesparingen, die de overschakeling binnen hun bedrijf teweegbrengen. De tijd dat de boekhouder maandelijks langskomt om de facturen en bankuittreksels in te boeken op het bedrijf is hier volledig verleden tijd. Maar men kan zich zelfs de vraag stellen of het nog kan, rekening houdend met het kostenplaatje, dat de boekhouder maandelijks langskomt bij de klant om de boekhouding te controleren of dat de boekhouding met diskette of zo maandelijks - driemaandelijks opgestuurd wordt naar boekhouder. Dit is als het ware



Innovatie ten dienste van de KMO: Internetboekhouden

Luc Coopman, oud-student Handelswetenschappen en erkend boekhouder-fiscalist, ontwikkelde samen met een softwareleverancier een internetboekhoudpakket voor KMO's. Lees hoe deze innovatie ervoor zorgt dat de KMO-boekhouding een bruikbaar beleidsinstrument wordt voor de bedrijfsleider én de boekhouder.



De praktijkgerichtheid van de opleiding aan VLEKHO is in augustus 1978 de voornaamste drijfveer geweest om mij als humaniorastudent aan VLEKHO in te schrijven voor de licentiaatopleiding Handelswetenschappen. Die praktijkgerichtheid bleef in heel mijn verdere loopbaan een rode draad. Twee jaar later, bij de start van het eerste licentiaat, koos ik meteen voor fiscaliteit als optierichting. Dit bleek een duidelijke en bewuste toekomstkeuze.

Gezien ik erkend boekhouder-fiscalist B.I.B.F. ben, is fiscaliteit mijn dagelijks leven geworden. Mijn kantoor (www.cobofisk.be) is mede dankzij de inzet van mijn medewerkers en mijn echtgenote geworden wat het vandaag is door steeds opnieuw het belang van de klant boven alles te stellen. Steeds hebben wij geprobeerd op te treden als rechterhand van én als klankbord voor de klant - zelfstandige en/of KMO- waarvoor wij werken.

Zo waren wij sedert enige jaren niet meer zo gelukkig met de stereotype manier van werken van het doorsnee boekhoudkantoor. In andere sectoren zagen wij innovatie en projecten, terwijl de accountantswereld in feite nog werkte zoals ze 10 tot zelfs 20 jaar geleden werkte. De computer had wel één en ander geautomatiseerd en vereenvoudigd, creatieve fiscale software had dan wel het daglicht gezien, maar échte innovatieve evoluties waren er niet.

Meer en meer werden wij er ons van bewust dat menig bedrijf bewust of onbewust geremd werd door het 'ongelukkig' voeren van een boekhouding. Het belang van een goed gevoerde dagelijks bijgewerkte boekhouding wordt tot op vandaag nog door teveel ondernemers onderschat. Heel veel zelfstandigen houden bijna uitsluitend een boekhouding bij omdat het om fiscale redenen verplicht is. Ondanks het feit dat de rentabiliteit van een bedrijf het best vanuit een goed gevoerde boekhouding kan opgevolgd worden, behandelen heel veel zelfstandigen hun boekhouding erg stiefmoederlijk. Gaan we op zoek naar redenen hiervoor, dan vallen we heel dikwijls terug op 'een goede boekhouding is duur', 'onze boekhouding is niet correct genoeg', 'we beschikken veel te laat over onze boekhouding', 'we begrijpen te weinig van onze boekhouding', ...

Toen onze softwareleverancier met de vraag kwam of wij geïnteresseerd waren om mee te werken aan een internetboekhouding, hebben we geen seconde getwijfeld. Vandaag werken wij met een modulair boekhoudpakket dat geschreven is in een vierde generatietaal en dat werkt met de relationele databank Progress. De software is volledig opgebouwd volgens Windows standaardnormen met ODBC-koppelingen (Open Data Base Connection) en connecties met andere pakketten zoals rapportgeneratoren. De koppeling met MS Word, MS Excel, PDF-format en internet zijn harmonieus geïntegreerd in de software. Maar zeer belangrijk is bovendien dat verbinding en verwerking op afstand mogelijk is.

Misschien ziet u het nog niet, maar in feite is dit een revolutie in de boekhoudwereld, of anders gezegd: innovatie ten top. Door de inschakeling van deze vernuftige technologie wordt het mogelijk heel veel belangrijke zaken met elkaar te koppelen en de KMO-bedrijfsleider terug meer voeling te geven met zijn boekhouding als cruciaal beleidsinstrument voor zijn bedrijf.

Door de inschakeling van de internetboekhouding, kan de bedrijfsleider of een door hem aangestelde, steeds de laatst beschikbare gegevens inbrengen, zonder dat een echt grondige kennis van boekhouden vereist is. Anderzijds verschaff het systeem de externe boekhouder-accountant de mogelijkheid zijn klanten een veel betere service te geven.

Het feit dat tal van boekhoudkundige ingaven kunnen geparametriseerd worden (zo kunnen bijvoorbeeld bepaalde leveranciers gelinkt worden aan bepaalde kostenrekeningen, BTW- aftrekpercentages kunnen vastgelegd worden, ...), het feit dat een klant niet blokkeert op het moment dat hij bepaalde inboekeningen aan het doen is (hij kan onvolledige inboekeningen doen, waarbij de software dan automatisch een ingreep vraagt van de externe boekhouder), ... maakt dat elke bedrijfsleider niet meer aan zijn boekhouding moet werken met de permanente stress iets verkeerd te doen. Op die manier kan hij gemakkelijk 80 tot zelfs 90% van zijn inboekeningen zelf doen, wat een enorme tijdsbesparing betekent. Het feit dat de externe boekhouder ook op elk ogenblik in het systeem kan, maakt dat fouten of onvolledigheden in de inboekeningen op zeer korte termijn met een minimum aan inspanningen opgelost worden.

Het resultaat is een up-to-date boekhouding én een KMO-bedrijfsleider die ermee verbonden is. Hij weet dat ze correct is en hij kan er op vertrouwen dat als hij zijn beslissingen baseert op zijn internetboekhouding, hij vertrekt van betrouwbare gegevens. Gegevens die zonder internetboekhouding, vele maanden op zich laten wachten, en dit ondanks de inzet van veel meer tijd en kosten. Een goede lezer zal ondertussen wel begrepen hebben dat de invoering van het internetboekhouden de prestaties van de externe boekhouder-accountant in verband met de ingave van documenten in de boekhouding, gedecimeerd heeft. De boekhouder kan zijn tijd dus besteden aan werkzaamheden met een echte toegevoegde waarde en betere adviezen formuleren, terwijl de bedrijfsleider meer en meer vertrouwd is met zijn eigen boekhouding.

Zo wordt de boekhouding een echt beleidsinstrument bij het dagelijkse bestuur van de KMO: bepaalde situaties worden veel sneller opgespoord en er kan veel sneller ingegrepen worden. Denken we maar aan het vertrouwen dat wordt gecreëerd bij een kredietverlenende bankier, waardoor er sneller zal kunnen geïnvesteerd worden, of aan de opvolging van openstaande klanten en leveranciers die via een connectie met de Isabel-software ook sterk vereenvoudigd wordt.

Besluit: de inschakeling van internetboekhouding zorgt voor een aanzienlijke tijdsbesparing én voor de KMO-bedrijfsleider én voor de boekhouder. Bovendien resulteert deze invoering, naast de niet onaanzienlijke financiële besparingen, voornamelijk in het veel sneller beschikbaar zijn van volledig betrouwbare cijfers in de boekhouding, waardoor de boekhouding een écht beleidsinstrument wordt.