



Leitfaden

# Sage Intacct Buyer's Guide

Der ultimative Leitfaden für  
Finanzmanagement-Software  
in der Cloud

Sage

# Einleitung

## Der Balanceakt moderner CFOs

Finanzchefs von heute müssen den Spagat zwischen steigender Komplexität und schnellem Handeln schaffen. Sie sollen mehrere Unternehmen mit unterschiedlichen Rechtsrahmen und Währungen im Blick behalten. Klingt kompliziert? Dann kommt noch der Faktor ständiger Veränderung hinzu. Eine monatliche Finanzprüfung reicht da längst nicht mehr aus.

Sie brauchen die Agilität, um sofort Entscheidungen treffen zu können – und diese Entscheidungen müssen auf Echtzeit-Finanzdaten basieren.

Die Frage ist: Hindert Ihre Buchhaltungssoftware Sie im heutigen Geschäftsklima beim Wachstum und Wettbewerb oder unterstützt sie Sie dabei? Dieser Leitfaden hilft Ihnen zu verstehen, ob es Zeit für einen Wechsel ist. Sie erfahren:

- Warum die meisten Finanzsoftware-Systeme Ihre Fähigkeit behindern, gute Finanzdaten zu erhalten.
- Die sechs wichtigsten Fragen, die Sie sich stellen müssen, bevor Sie auf eine cloudbasierte Finanzlösung umsteigen.
- Warum sich der Bewertungsprozess für Software bei Cloud-Lösungen unterscheidet – und die sieben Dinge, die Sie unbedingt schriftlich festhalten lassen sollten.



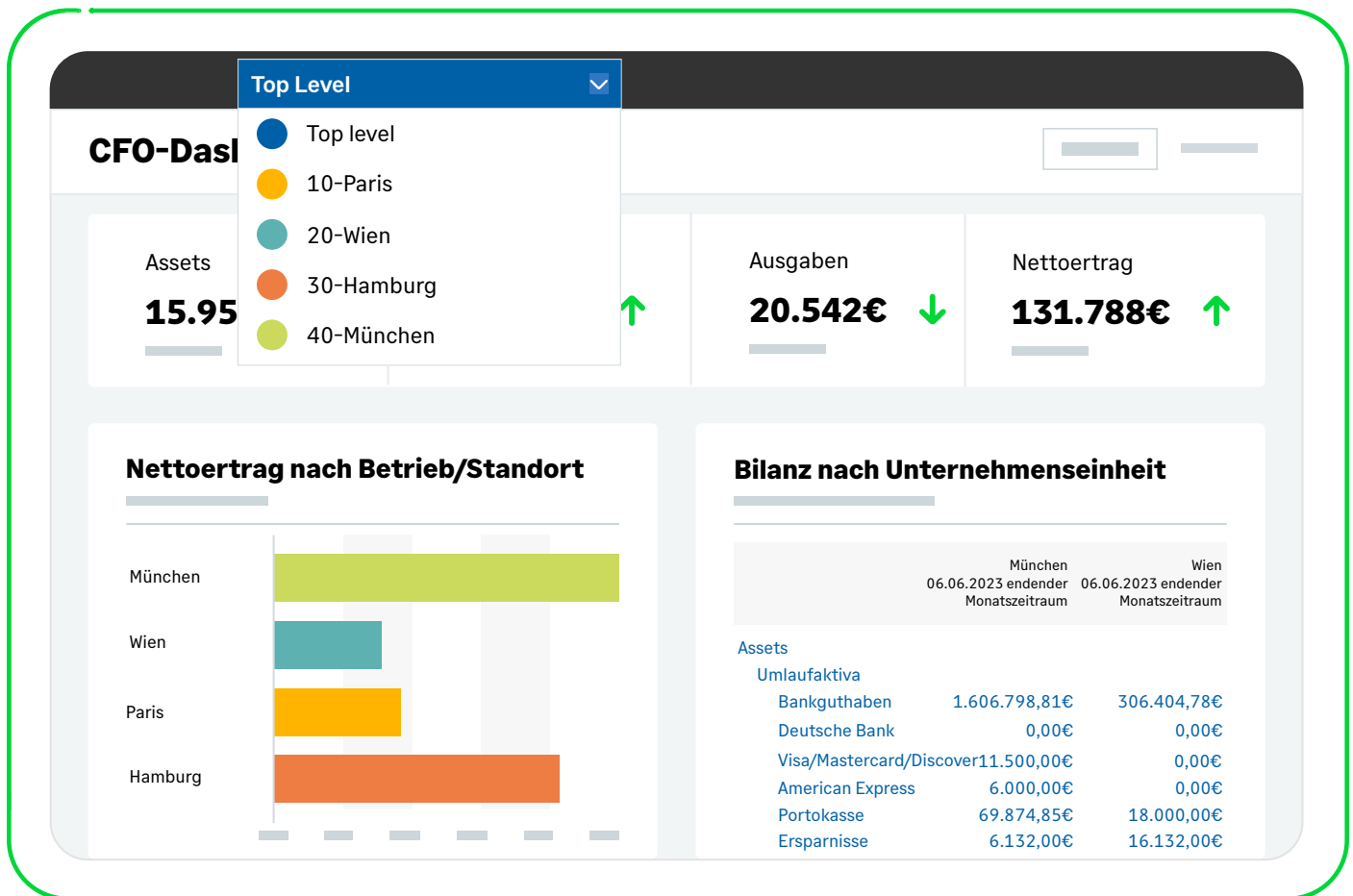
# Herausforderung

## Warum ist es so schwer, gute Finanzdaten zu erhalten?

Die letzte große Welle der Einführung von Software für Finanzmanagement und Buchhaltung fand in den späten 1980er Jahren nach dem Umstieg auf Microsoft Windows statt. Alle wichtigen Finanzsoftwarepakete von heute stammen aus dieser Zeit. QuickBooks, Microsoft Dynamics, SAP und Oracle stammen alle aus der Zeit vor dem Internet.

Das Problem mit diesen Systemen ist, dass sie nie für die heutige, immer verbundene und online arbeitende Welt konzipiert wurden. Anstatt Ihr System im Handumdrehen konfigurieren zu können, müssen Sie viel Geld für immer wieder notwendige Anpassungen bezahlen. Das führt dazu, dass Sie von Ihrem Softwareanbieter abhängig sind. Diese mangelnde Flexibilität macht es auch schwierig, die benötigten Berichte mit den richtigen Informationen zur richtigen Zeit zu erhalten.

Genau deshalb stecken so viele Unternehmen in der Vergangenheit fest und kämpfen mit altmodischen, veralteten Finanzmanagement- und Buchhaltungssoftwarepaketen. Die Folgen der Verwendung eines dieser älteren Systeme sind spiralförmig ansteigende Gemeinkosten, funktionelle Einschränkungen und unnötige Risiken. Darüber hinaus entstehen Kosten, wenn Sie keine Echtzeit-Einblicke in die finanziellen und operativen Kennzahlen (KPIs) Ihres Unternehmens erhalten können. Es sind die Kosten, die entstehen, wenn Ihre Mitbewerber schnellere und bessere Entscheidungen treffen als Sie.



# Ihre erste Entscheidung

## Welches Bereitstellungsmodell passt zu Ihrem Unternehmen?

Wenn Sie ein neues Finanzmanagementsystem in Erwägung ziehen, gibt es eine Entscheidung, die Sie frühzeitig treffen können und sollten. Welches Bereitstellungsmodell bietet den höchsten ROI für Ihr Unternehmen? Hier ein kurzer Überblick über Ihre drei wichtigsten Optionen:

### **Lokale Lösungen (On-Premise)**

Bei diesem traditionellen Modell lizenzieren Sie Software und führen sie auf Ihren eigenen Servern aus. Berücksichtigen Sie bei diesem Modell die Kapital- und Betriebskosten für die Bereitstellung, den Betrieb, den Support, die Anpassung, die Integration, die Wartung und die Upgrades. Während diese Kosten für kleine und mittelständische Unternehmen zu hoch sein können, sind lokale Lösungen für einige größere Unternehmen weiterhin eine gangbare Option. Diese Unternehmen verfügen oft über eine ausgebaute IT-Infrastruktur, Investitionskapital und Fachwissen, um große Softwareanwendungen zu unterstützen und zu warten.

### **Gehostete Lösungen (Single-Tenant)**

In einer gehosteten Umgebung befindet sich die Software physisch in einem entfernten Rechenzentrum, das von einem externen Hosting-Anbieter betrieben wird. Ihr Team verwendet in der Regel ein Produkt wie Citrix, um über das Internet auf die Software zuzugreifen und die Bildschirme zu sehen, die beim Hosting-Anbieter generiert werden. Bei diesem Modell entfällt die Verantwortung für die Wartung der Hardware-Infrastruktur und es kann Ihnen daher helfen, große Vorabinvestitionen zu vermeiden. Es funktioniert jedoch, indem es Ihnen eine einzigartige „Instanz“ Ihres Finanzsystems auf einem dedizierten Server zur Verfügung stellt. Das bedeutet, dass Sie immer noch die gleichen Kosten für Anpassungen, Upgrades, Integration, Support und Service haben würden.

### **Cloud-Computing-Lösungen (Multi-Tenant)**

Genau wie Google, Amazon und Online-Banking wurden cloud-basierte Finanzanwendungen für das Internetzeitalter entwickelt. Diese Anwendungen, auch bekannt als „Software-as-a-Service“ (SaaS), bieten direkten und jederzeit verfügbaren Zugriff auf die Lösung, in der Regel auf Basis eines monatlichen Abonnements pro Nutzer. Sie sind mandantenfähig, das heißt Sie können nur auf Ihre eigenen Daten zugreifen, aber Sie arbeiten in einem gemeinsamen System – einem einzigen Satz von Ressourcen, Anwendungsinfrastruktur und Datenbank. Es gibt keine Vorabgebühren, Kapitalinvestitionen oder langfristige Verpflichtungen, da Sie die zugrunde liegende Hardware, Software oder Netzwerkinfrastruktur nicht kaufen, lizenzieren oder verwalten. Upgrades werden kostenlos durchgeführt. Selbst wenn Sie umfangreiche Änderungen am System vornehmen, werden Ihre Anpassungen übernommen und funktionieren mit dem neuen Upgrade.

# Software-Bereitstellungsmodelle im Überblick

	<b>On-Premises-Software</b> Zurück in die Achtziger	<b>Gehostete Software</b> Halb Cloud, halb On-Premises	<b>Cloud Computing/SaaS</b> Die moderne Wahl
<b>Entwicklung</b>	Konzipiert für die Client/Server-Innovation der 1980er Jahre auf Windows-Basis.	Betreibt On-Premises-Software in einem Rechenzentrum eines Drittanbieters und fügt eine Ebene für die Online-Bereitstellung hinzu.	Von Grund auf für die Online-Bereitstellung konzipiert.
<b>Bereitstellung</b>	Installation auf eigener Hardware des Kunden.	Auf Hardware eines Drittanbieters installiert – Lieferung über eine Internetverbindung.	Ein einzelner Anbieter entwickelt und betreibt die Anwendungen – Lieferung über eine Internetverbindung.
<b>Implementierung</b>	In der Regel 3-6 Monate	In der Regel 3-6 Monate	In der Regel 6-12 Wochen
<b>Anpassung</b>	Kann teuer und zeitaufwendig sein. Risiko von "Sackgassen"-Anpassungen, die bei neuen Softwareversionen nicht mehr funktionieren.	Kann teuer und zeitaufwendig sein. Risiko von „Sackgassen“-Anpassungen, die bei neuen Softwareversionen nicht mehr funktionieren.	Konfigurationsoptionen per Mausclick ersetzen kostspielige Individualisierungen und bleiben bei Upgrades erhalten.
<b>Benutzeroberfläche</b>	Für Windows-Rechner in einer Client-/Server-Umgebung entwickelt, nicht immer auf Benutzerfreundlichkeit und Lernkurve ausgelegt.	Wie bei On-Premises-Software, mit einer zusätzlichen Ebene für die Darstellung (z.B. Citrix).	Webbasiert und auf Nutzerfreundlichkeit ausgelegt, für verschiedene Geräte und Betriebssysteme optimiert.
<b>Upgrade</b>	12+ Monate	12+ Monate	In der Regel vierteljährlich
<b>Integration</b>	Schwierig und kostspielig	Schwierig und kostspielig	Leicht zu realisieren APIs
<b>IT-Unterstützung</b>	Wird in der Regel vom Kunden selbst geleistet.	Wie bei On-Premises-Software, aber durch die Existenz eines externen Hosting-Anbieters komplizierter.	In der Regel vom Anbieter im Paket enthalten.
<b>Mehrmandantenfähigkeit</b>	Bedingt mehrmandantenfähig. Jede Instanz benötigt ihre eigene Anmeldung.	Bedingt mehrmandantenfähig. Jede Instanz benötigt ihre eigene Anmeldung.	Die Anwendungen sind für mehrere Mandanten ausgelegt.
<b>Hardware-Anforderungen</b>	Benötigt eine bestimmte Betriebsumgebung.	Wie bei On-Premises-Software. Benutzer in der Regel auf Windows beschränkt.	Browserbasiert, unabhängig von Betriebssystem und Browser.
<b>Verantwortung</b>	Hersteller ist für die Software verantwortlich, IT-Abteilung für den Betrieb.	Hosting-Anbieter und Software-Entwickler sind oftmals zwei verschiedene Unternehmen, daher ist die Verantwortlichkeit komplex. Die IT-Abteilung ist weiterhin für den Betrieb verantwortlich.	Ein Anbieter liefert die Komplettlösung, klare Verantwortlichkeiten.

# Cloud im Fokus

## Ist die Cloud die richtige Lösung für Ihre Finanzabteilung?

Die Cloud bietet unschlagbare Vorteile für die Bereitstellung von Business-Software, insbesondere von Finanzanwendungen. Statt weiterhin in veraltete On-Premise-Systeme zu investieren, haben sich führende Unternehmen im Bereich der digitalen Transformation (DX) auf SaaS- und Cloud-fähige Software umgestellt. Sie benötigen flexible und agile Finanzanwendungen, die relativ einfach zu implementieren, konfigurieren und aktualisieren sind. Die Nachfrage nach Cloud-basierten Finanzanwendungen steigt weiterhin aufgrund der Möglichkeit, riesige Datenmengen in nahezu Echtzeit zuzugreifen und zu analysieren. Da Geschwindigkeit ein Schlüsselfaktor für den globalen Geschäftserfolg ist, erwarten und benötigen Unternehmen mehr von ihren Finanzsystemen denn je – und dazu gehört die Verwendung der modernsten und fortschrittlichsten Systeme, die in SaaS- und Cloud-fähigen Finanzsystemen zu finden sind. (Quelle: IDC MarketScape: Worldwide Cloud and SaaS ERP Accounts Receivables and Accounts Payables Applications 2018-2019 Vendor Assessment)

Während Ihre nächste Finanzlösung durchaus eine Cloud-Lösung sein könnte, muss sie es nicht sein. Und sie sollte auf keinen Fall eine Wahl sein, die auf der Grundlage von „was alle anderen tun“ getroffen wird. Ist die Cloud die richtige Wahl für Ihre Finanzabteilung? Führen Sie einen kurzen Check mit diesen sechs Fragen durch:

### 1. Muss mein Team außerhalb des Büros arbeiten?

„Jederzeit, überall“-Zugänglichkeit ist ein wesentlicher Vorteil der Umstellung auf die Cloud. Das gesamte Finanzteam kann überall arbeiten – im Büro, zu Hause, im Café um die Ecke oder rund um die Welt – mit einem standardmäßigen und sicheren Webbrowser und einer Internetverbindung. Sie benötigen keine zusätzliche Sicherheitshardware oder -software oder eine VPN-Verbindung.

### 2. Muss mein Unternehmen Finanzprozesse beschleunigen – ohne Erhöhung des Personalbestands oder des IT-Budgets?

Hohe Renditen und schnelle Amortisation sind bei Cloud-Anwendungen üblich. In einer aktuellen Studie von Nucleus Research wurde festgestellt, dass Cloud-basierte Finanzmanagement- und Buchhaltungsimplementierungen einen 3,2-fach höheren ROI erzielen als On-Premise-Software. (Quelle: NucleusResearch.com)

### 3. Muss mein Finanzsystem in Salesforce.com oder andere Anwendungen integriert werden?

Einfache Integration gehört zum Standard in der Cloud. APIs und Webservices ermöglichen die einfache Integration von Cloud-Systemen, so dass Ihr Unternehmen die besten Anwendungen für jeden Funktionsbereich des Unternehmens nutzen kann. Das bedeutet keine kostspielige kundenspezifische Programmierung und Wartung durch teure IT-Ressourcen.

### 4. Brauchen meine Manager Self-Service-Zugriff auf ihre relevanten KPIs?

Echtzeit-Transparenz ist ein Kennzeichen moderner Cloud-Systeme. Sie können nicht nur den traditionellen Nutzern der Finanzabteilung, sondern auch anderen Stakeholdern im gesamten Unternehmen Zugriff gewähren. Beispielsweise stellen viele Finanzdienstleistungsunternehmen, die Cloud-Finanzsysteme einführen, ihren Managementteams Echtzeit-Dashboards zur Verfügung, so dass jeder die wichtigsten Leistungskennzahlen seiner Abteilung sehen kann. Andere bieten einem breiteren Spektrum von Mitarbeitern Zugang, so dass sie Dashboards einsehen, Ausgaben eingeben und genehmigen sowie Bestellungen erstellen können. Einige geben auch Kreditgebern, Wirtschaftsprüfern, Steuerberatern und Vorstandsmitgliedern Echtzeit-Zugriff auf wichtige Informationen, um vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen.

### 5. Kämpft mein Unternehmen mit ineffizienten Prozessen?

Die Cloud kann Ihnen helfen, unternehmensweite betriebliche Effizienz zu gewinnen. Sie können klassische Finanzprozesse – wie Konsolidierungen und Abschlüsse – optimieren. Aber Sie können auch das Internet nutzen, um andere Unternehmensfunktionen und -prozesse sowie Ihre Kunden und Lieferanten einzubinden. Um einige Beispiele zu nennen, können Sie Einkaufsprozesse koordinieren, die alle Beteiligten einbeziehen.

### 6. Müssen wir mit größeren Unternehmen konkurrieren – mit einem kleineren Budget?

Cloud-basierte Finanzsysteme geben Ihnen Zugang zu einer erstklassigen Infrastruktur. Ihr Anbieter verteilt die Kosten auf Tausende von Kunden, sodass er Ihnen rund um die Uhr Betrieb, kontinuierliche Backups, Notfallwiederherstellung und erstklassige Sicherheit bieten kann. Dies ermöglicht Ihnen ein weitaus höheres Maß an Leistung, Zuverlässigkeit und Sicherheit, als Sie sich alleine leisten könnten. Darüber hinaus können Cloud-Anwendungen sofort bereitgestellt und nach oben oder unten skaliert werden. So können Sie schnell loslegen und sich im Handumdrehen anpassen.

# Erfolgsgeschichte

## Brookfield Asset Management's Public Securities Group wechselt zur Cloud mit Sage Intacct

Die Public Securities Group, eine hundertprozentige Tochtergesellschaft von Brookfield Asset Management, Inc., investiert in börsennotierte Immobilien- und Infrastrukturpapiere. Derzeit verwaltet die Gruppe weltweit etwa 16 Milliarden US-Dollar an verwalteten Vermögen. In den letzten Jahren hat sich das Unternehmen im Zuge der Neubewertung von Strategien und der Schaffung einer Grundlage für Wachstum erheblich weiterentwickelt.

Das gesamte Unternehmen nutzte ein altes Mainframe-System, das eine zentrale Verwaltung und IT-Wartung, komplizierte Berichtsumgehungen und papierbasierte Prozesse erforderte. Die Rechnungsarbeitsabläufe waren umständlich und ineffizient, insbesondere für das verteilte Finanzteam der Public Securities Group. Um diese Probleme zu lösen, beschloss Brookfield, auf eine robustere ERP-Lösung umzusteigen – Sage Intacct.

„Wir wollten auf eine Cloud-basierte Finanzsoftware mit flexibler Berichterstellung, einfacher Konfiguration und zuverlässiger Sicherheit umsteigen“, so Kyle O'Connor, Vice President of Finance and Accounting der Public Securities Group von Brookfield. „Die Entscheidung für Sage Intacct war einfach, da es all unseren wichtigsten Anforderungen entsprach. Im Vergleich zu mehreren anderen Optionen waren wir am meisten von der umfassenden Multi-Mandanten-Funktionalität von Sage Intacct beeindruckt, die ich ohne Informatikstudium selbst verwalten konnte.“

Mit den Sage Intacct Lieferantenzahlungsservice hat die Public Securities Group von Brookfield ihren gesamten Kreditorenbuchhaltungsprozess (AP) grundlegend umgestaltet. Infolgedessen konnte das AP-Team die Zeit für die Genehmigungseinholung, das Versenden von Schecks in Papierform zur Unterschrift und die Eingabe von Lieferantenrechnungen halbieren und ihren Rückstand von über 100 Rechnungen abbauen. Darüber hinaus rationalisierten die globalen

Konsolidierungen, Währungsumrechnungen, Projekt- und Anlagenfunktionen von Sage Intacct mehrere andere Finanzarbeitsabläufe. Die Gruppe verkürzte ihren monatlichen Abschluss auf nur noch zehn Tage, wodurch ein ewiger Zyklus beendet wurde, bei dem der Abschluss des nächsten Monats ohne Pause unmittelbar nach Abschluss des Vormonats begonnen wurde. Und da das Hauptbuch von Sage Intacct Dimensionen verwendet, die den geschäftlichen Kontext jeder Transaktion erfassen, kann die Public Securities Group von Brookfield jetzt die Leistung anhand verschiedener Faktoren analysieren, ohne Daten außerhalb des Systems in Excel bearbeiten zu müssen. „Mit der flexiblen Berichterstellung von Sage Intacct können wir die Daten für die Echtzeitplanung genau so aufschlüsseln, wie wir sie benötigen. Dies ist eine enorme Verbesserung gegenüber unserer alten Software, die nur einen Dump des Hauptbuchs in Excel ermöglichte“, erklärt O'Connor. „Und während wir am Budget für das kommende Jahr arbeiten, können wir mit Sage Intacct detaillierte Vergleiche für bestimmte Abteilungen durchführen – etwas, was wir noch nie hatten – und unser Budget im Voraus fertigstellen, anstatt erst, wenn das Jahr schon halb rum ist. Dies wird uns sicherlich helfen, die Bruttomargen der Gruppe auf lange Sicht zu verbessern.“

### Ergebnisse

- Schnellere Erkenntnisse und Halbierung des monatlichen Abschlussprozesses
- Steigerung der Effizienz der Kreditorenbuchhaltung um 40 Prozent
- Zeitersparnis von 120 Stunden pro Jahr bei der Berichterstellung
- Aufrechterhaltung eines schlanken Finanzteams trotz kontinuierlichem Geschäftswachstum
- Amortisation der Software in weniger als 6 Monaten

# Lösungen bewerten

## So finden Sie die richtige Software

Jetzt, da Sie die Vorteile von Cloud-basierten Finanzsystemen kennen, ist es an der Zeit, die verschiedenen Lösungen auf dem Markt zu bewerten. Aber wählen Sie Ihr Finanzsystem nicht leichtfertig: Es handelt sich um eine anspruchsvolle Softwareanwendung. Auch bei Cloud-Lösungen bleibt der grundlegende Prozess der Anbieterprüfung gleich. Nutzen Sie die folgende Checkliste und lesen Sie dann die zusätzlichen Fragen für Cloud-Anbieter im nächsten Abschnitt.

### 1. Anforderungen sammeln

Definieren und dokumentieren Sie Ihre Bedürfnisse sorgfältig. Holen Sie sich von wichtigen Nutzern in der Finanzabteilung und verwandten Abteilungen im gesamten Unternehmen Input und erreichen Sie einen Konsens. Benötigen Sie eine Integration mit Ihrem CRM-System? Sprechen Sie mit dem Vertrieb. Müssen neue Bestellanforderungsprozesse eingeführt werden? Sprechen Sie mit der Kreditorenbuchhaltung.

### 2. Prioritäten und Herausforderungen identifizieren

Kein System kann alle Bedürfnisse jedes Benutzers erfüllen. Bestimmen Sie, welche Funktionen und Anforderungen absolute Priorität haben, und ordnen Sie sie so ein, dass Sie das System auswählen können, das den einzigartigen Bedürfnissen Ihres Finanzteams am besten entspricht.

### 3. RFI/RFP erstellen

Nachdem Sie Ihre Anforderungen festgelegt haben, listen Sie nun Ihre Bedürfnisse, Erwartungen und Parameter in einem Request for Proposal (RFP)-Formular auf, das Sie an eine engere Auswahl von Anbietern senden können. Die Verwendung desselben Formulars für alle Anbieter ermöglicht Ihnen einen direkten Vergleich der Lösungen.

### 4. Recherchieren Sie Ihre Optionen

Recherchieren Sie online, um eine engere Auswahl zu treffen, Angebote zu vergleichen und unabhängige Forschungsergebnisse und Bewertungen zu studieren. Nutzen Sie soziale Netzwerke wie LinkedIn und Twitter, um sich mit Personen zu vernetzen, die bereits die Produkte verwenden, die Sie bewerten. Echte Bewertungen von tatsächlichen Benutzern finden Sie auf Proformative, TrustRadius, OMR und der Salesforce.com AppExchange.

### 5. Demo oder Test mit ausgewählten Anbietern

Eine sorgfältige Bewertung der Benutzerfreundlichkeit ist unerlässlich. Beobachten Sie auch die Abläufe auf administrativer Ebene.

### 6. Fokus auf die Produktmerkmale

Grundsätzlich gilt: Unabhängig vom Bereitstellungsmodell gibt es keinen Ersatz für innovative Technologie. Sie benötigen ein Finanzsystem, das die umfassenden, modernen Funktionen bietet, die moderne Unternehmen von heute benötigen. Viele Unternehmen finden beispielsweise, dass die Konsolidierung mehrerer Unternehmen und die projektbasierte Buchhaltung genauso wichtig sind wie Echtzeit-Berichterstellung, Prozessanpassung, automatisierte Genehmigungen und die Integration mit anderen Softwareprodukten.

### 7. Referenzen prüfen, bewerten und auswählen

Prüfen Sie die Referenzen der Anbieter sorgfältig. Vergewissern Sie sich, dass die Anbieter Zugang zu zufriedenen und erfolgreichen Kunden gewähren, aber vernachlässigen Sie nicht Online-Foren wie die Salesforce.com AppExchange, wo Sie ungefiltertes Feedback zur Leistung der Anbieter erhalten.



# Sieben entscheidende Faktoren bei der Auswahl eines Cloud-Anbieters

Wenn Sie Ihre Finanzen in die Cloud verlagern, übernimmt Ihr Anbieter – nicht Ihre IT-Abteilung – den Betrieb des Finanzsystems. Dieser grundlegende Unterschied sollte sich stark auf Ihre Bewertung auswirken. Es ist nicht mehr wie früher, als Sie Software vom Anbieter lizenzierten und dann auf sich allein gestellt waren. In der Cloud-Computing-Welt muss der Anbieter eine langfristige Partnerschaft mit Ihnen eingehen und sich Ihr Geschäft jeden Monat aufs Neue verdienen. Daher müssen Sie sicherstellen, dass Ihr Anbieter Ihr System besser betreiben kann als Sie selbst und dass er diese gute Arbeit Monat für Monat weiterleistet.

## 1. Erfolgreiche Implementierung

Die ideale Cloud-Finanzlösung ist von Grund auf als Cloud-Anwendung konzipiert und wird von einem Anbieter und Partnern mit umfangreicher Erfahrung unterstützt. Stellen Sie sicher, dass Ihr Anbieter auf eine nachweisliche Erfolgsbilanz erfolgreicher Implementierungen verweisen kann.

## 2. Betriebliche Erfolgsbilanz

Ihr ausgewählter Anbieter entwickelt und lizenziert nicht nur Software. Er verwaltet die Finanzsysteme, die Ihr Unternehmen am Laufen halten – was die Partnerschaft für Sie strategisch macht. Finden Sie heraus, wie Ihr Anbieter Geschäfte macht. Wie passt die Unternehmenskultur zu Ihrem Unternehmen? Welche Standards verfolgen sie? Wo werden die Anwendungen physisch betrieben?

## 3. Datenhoheit

Stellen Sie sicher, dass eindeutig geklärt ist, dass Sie Ihre eigenen Daten besitzen und eine Kopie Ihrer Daten (gegen eine angemessene Gebühr) erhalten können, wenn Ihre Beziehung endet. Sie sollten auch eine Vereinbarung über angemessene Unterstützung bei der Abwanderung vom Anbieter treffen, falls Sie sich jemals für einen Wechsel entscheiden.

## 4. Infrastruktur und Sicherheit

Die meisten Cloud-Anbieter arbeiten mit führenden Rechenzentrumsbetreibern zusammen, die das Rückgrat ihrer Angebote bilden. Finden Sie heraus, wer diese Partner sind. Wo befinden sich die Rechenzentren? Welche Notfall- und Geschäftskontinuitätspläne gibt es? Welche Sicherheitsstandards wurden eingeführt? Können sie garantierte und angemessene Verfügbarkeitsniveaus liefern? Wie verhindern, erkennen und beheben sie physische und netzwerkbedingte Sicherheitsverletzungen? Bewerten Sie gründlich das Network Operations Center und die technologische Infrastruktur jedes Anbieters.

## 5. ROI/TCO

Obwohl die Finanzmodelle erheblich variieren können, sind die Gesamtbetriebskosten (TCO) von Cloud-Computing-Systemen in der Regel deutlich niedriger als bei lokalen und gehosteten Systemen. Nehmen Sie sich die Zeit, sorgfältig geeignete ROI-Szenarien und Zeitpläne zu erstellen, um die Investitionen und Amortisationszeiten zu bestimmen. Die einzigen laufenden Kosten sollten die monatlichen Gebühren für das Softwareabonnement, Schulungen und Konfigurationen sein. Wenn Sie Cloud mit lokalen Lösungen vergleichen, denken Sie daran, dass die Softwarelizenzierung für eine lokale Lösung tatsächlich nur einen sehr kleinen Prozentsatz der Gesamtkosten ausmacht. Zusätzliche laufende Kosten können Anpassungen, Hardware, IT-Personal, Wartung, Schulungen, Optimierungen, Anpassungen, Netzwerkwartung und vieles mehr umfassen. Und das bedeutet eine deutlich höhere Investitionshürde. Darüber hinaus werden Cloud-Computing-Kosten vollständig aus den Betriebskosten (OPEX) gedeckt, während lokale Bereitstellungen in der Regel sogar noch höhere OPEX-Kosten zuzüglich erheblicher CAPEX-Investitionen (Investitionsausgaben für längerfristige Anlagegüter) erfordern.

### Cloud Computing wandelt CAPEX in OPEX um

Lokales Modell	Cloud-Modell
Vorab-Lizenzgebühren	Pay-per-Use
Jährliche Wartungsgebühr von über 18 %	Inbegriffen
Der Kunde trägt alle IT-Kosten und -Risiken	Problem des Anbieters
Release-Zyklen von 18-24 Monaten	Quartalsweise Innovation
Der Kunde trägt alle Upgrade-Kosten und -Risiken	Wird vom Anbieter übernommen
Lieferung und vergessen	Anbieter ist verantwortlich

## 6. Support-Vereinbarung

Eine gute Supportvereinbarung gibt an, welcher Support im Abonnement kostenlos enthalten ist, und bietet verschiedene zusätzliche Support-Stufen an. Wenn Ihnen der Zugang zu deutschsprachigen Experten wichtig ist, sollten Sie sicherstellen, dass der Support auch auf Deutsch angeboten wird. Es empfiehlt sich auch, sich nach den Mitarbeitern in Ihrem Support-Team zu erkundigen. Stehen Ihnen bei Bedarf Buchhaltungsexperten und erfahrene Ansprechpartner zur Verfügung?

## 7. Service Level Agreements (SLAs)

Angesichts der hohen Einsätze ist ein erstklassiges Service Level Agreement (SLA) eine nicht verhandelbare Anforderung bei der Zusammenarbeit mit einem Cloud-Computing-Anbieter. Mit Cloud Computing sind Sie in puncto Support stärker auf Ihren Anbieter angewiesen. Sie können nicht einfach zum IT-Helpdesk gehen, um Hilfe zu erhalten, wenn Sie ein Systemproblem haben. Stellen Sie sicher, dass Ihr Anbieter über die richtige Infrastruktur verfügt, um Ihnen die beste Expertise und Reaktionsfähigkeit zu bieten, und bestehen Sie auf einem eisernen, umfassenden SLA. Als Grundlage Ihrer Beziehung kann dieses Dokument über Jahre hinweg durchgesetzt werden und ist unerlässlich, um Erwartungen zu setzen und Ihr Unternehmen vor Risiken zu schützen. Achten Sie auf SLA-Transparenz von Anbietern, die keine Angst haben, 12-Monats-Verlaufsdaten und den aktuellen Systemstatus auf ihren öffentlichen Websites zu veröffentlichen. Wenn ein Anbieter keine öffentliche Website mit dem Systemstatus hat, sollte dies ein großes Warnsignal sein, dass er seine Abläufe möglicherweise nicht vollständig im Griff hat.



# Sieben Must-Haves in Ihrem Cloud-Vendor-SLA

Das Service Level Agreement (SLA) Ihres Anbieters sollte Anreize und Strafen für diese Leistungskennzahlen und mehr festlegen. Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bereiche schriftlich abgedeckt sind.

## **1. Systemverfügbarkeit**

Suchen Sie nach einem Anbieter, der eine Verfügbarkeit von 99 Prozent oder höher garantieren kann.

## **2. Disaster Recovery**

Im Falle eines Rechenzentrums-Ausfalls sollten Sie innerhalb von 24 Stunden wieder betriebsbereit sein und nicht mehr als zwei Stunden Daten verlieren.

## **3. Datenintegrität und -besitz**

Wenn Sie sich in Zukunft entscheiden, Ihren Cloud-Anbieter zu verlassen, sollten Sie Ihre Daten problemlos aus dem System des Anbieters herausbekommen können.

## **4. Support-Reaktionszeit**

In der Regel sollte Ihr Anbieter transparent darüber sein, was ein hoch-, mittel- und niedrigpriorisiertes Problem darstellt, und in der Lage sein, auf hochpriorisierte Anfragen innerhalb von ein bis zwei Stunden zu reagieren.

## **5. Eskalationsverfahren**

Wenn Sie ein Support-Ticket haben, das Ihrer Meinung nach eskaliert werden muss, sollten Sie einen klaren Eskalationspfad und die Kontaktinformationen von mindestens drei Ansprechpartnern erhalten.

## **6. Wartungs-Kommunikation**

Ihr Anbieter sollte Sie informieren, wann regelmäßige Wartungsaktivitäten stattfinden, und sollte eine spezielle Benachrichtigung veröffentlichen, wenn Wartungsaktivitäten voraussichtlich länger als üblich dauern werden.

## **7. Produktkommunikation**

Ihr Anbieter sollte sich verpflichten, regelmäßig Updates zu neuen Produktfunktionen und Versionshinweisen bereitzustellen.

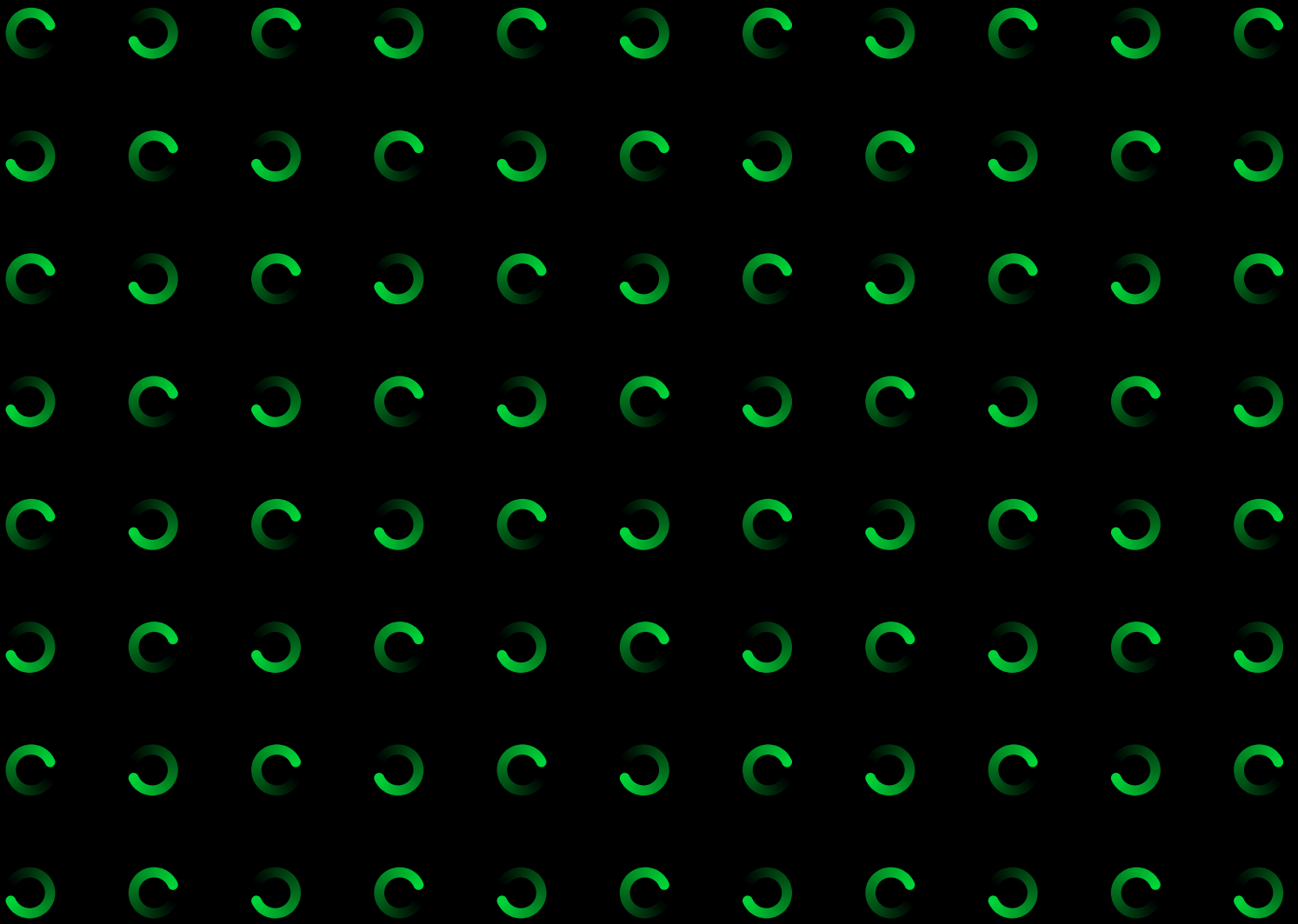
# Käufer aufgepasst

## Tipps für clevere Entscheider

Cloud-Anbieter müssen sich Ihr Geschäft jeden Monat aufs Neue verdienen. Sie sind motiviert, über den anfänglichen Verkaufsabschluss hinauszuschauen und sich auf eine langfristige Beziehung zu konzentrieren, die Sie zufrieden stellt. Nachdem Sie die harte Arbeit der Anforderungsanalyse, der Erstellung einer Shortlist und der Auswahl eines Anbieters geleistet haben, stellen Sie sicher, dass Sie verstehen, wofür und wann Sie bezahlen werden.

### Zwei wichtige Hinweise

1. Seien Sie vorsichtig bei hohen Anfangsrabatten. Schützen Sie sich, indem Sie in Ihrem Vertrag Obergrenzen für Preiserhöhungen im Laufe der Zeit festlegen. Andernfalls könnten Sie am Ende Ihres ersten Dienstjahres eine böse Überraschung erleben.
2. Berücksichtigen Sie alle Variablen, um Überraschungen zu vermeiden. Die Preismodelle für Cloud-Anwendungen sind sehr unterschiedlich. Einige Anbieter verlangen eine All-in-One-Gebühr. Andere wiederum trennen möglicherweise verschiedene Komponenten wie Wartung, Support oder Schulungen auf und erheben dann zusätzliche Gebühren basierend auf der Anzahl der Benutzer oder Transaktionen.



**Sage GmbH**  
Franklinstraße 61 – 63  
60486 Frankfurt am Main

+49 69 50007-0  
info@sage.de

[www.sage.com](http://www.sage.com)



**Sage**

© 2024 Sage GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Sage, das Sage Logo sowie hier genannte Sage Produktnamen sind eingetragene Markennamen der Sage Global Services Limited bzw. ihrer Lizenzgeber. Alle anderen Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber. Technische, formale und druckgrafische Änderungen vorbehalten.