

De implicaties van ASP voor bedrijfsvoering en accountant

Henk Jonkers, Ronald van Eijk en Gerard Bottemanne

SAMENVATTING Application Service Providing (ASP), het op huurbasis aanbieden van software op afstand via bijvoorbeeld het internet, heeft het stadium bereikt dat het een serieuze optie wordt voor kleine en middelgrote ondernemers. Door hun brede inzetbaarheid en modulaire opbouw zijn applicaties voor de financiële administratie erg geschikt voor het ASP-model. In tegenstelling tot wat vaak wordt beweerd, is kostenbesparing in dit geval niet de belangrijkste reden om voor ASP te kiezen. Andere voordelen, zoals toegang tot de administratie vanuit meerdere locaties en nieuwe mogelijkheden tot samenwerking, spelen een grotere rol. ASP kan gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering van een onderneming in het algemeen, en voor de samenwerking met de accountant in het bijzonder. Accountants ontdekken nieuwe vormen van dienstverlening gebaseerd op ASP, zoals het assisteren bij de financiële administratie op afstand. Daarnaast ontstaan er modellen waarbij de accountant fungeert als intermediair tussen ondernemer en de ASP.

1 Inleiding

Application Service *Providing* is het op huurbasis aanbieden van software op afstand via bijvoorbeeld het internet. Een dergelijke dienst wordt in de literatuur aangeduid als ASP. De term ASP wordt echter ook vaak gebruikt om de aanbieder van de dienst aan te

Dr. Ir. H. Jonkers en Dr. R. J. van Eijk zijn als wetenschappelijk onderzoeker werkzaam bij het Telematica Instituut (www.telin.nl), een onafhankelijk topinstituut dat onderzoek doet op het gebied van informatie- en communicatietechnologie. G.H. Bottemanne AA is eigenaar van GBNED (www.gbned.nl), een zelfstandig bureau voor met name onderzoek- en consultancyactiviteiten op het gebied van standaard administratieve software.

duiden, dat wil zeggen de Application Service *Provider*. In dat geval wordt gesproken over 'de ASP' of 'ASP's'. Veel mensen zien ASP als onderdeel van de internet-hype van eind jaren negentig en de indruk bestaat soms dat het concept nooit echt goed van de grond is gekomen. Er zijn in de afgelopen jaren veel ASP's op de markt verschenen en even snel weer verdwenen. Maar de situatie lijkt zich nu enigszins te stabiliseren, waarbij met name softwareleveranciers in de accountancysector zich lijken te richten op het ASP-concept als bindmiddel tussen accountant en cliënt. De ASP-markt lijkt minder zwaar getroffen te zijn dan de andere segmenten van de nieuwe economie en er zijn betrekkelijk veel ASP's overeind gebleven (Holland et al., 2001). In Nederland is er op dit moment een groot aantal softwareleveranciers die hun pakketten op ASP-basis aanbieden (zie www.softwarepakketten.nl). De laatste paar jaren is ASP serieuzer op de markt gekomen. Dit heeft drie oorzaken.

Ten eerste: grote bedrijven ondersteunen het ASP-model, zowel technologiebedrijven zoals Microsoft, IBM en Oracle als grote accountancy- en consultingkantoren zoals PricewaterhouseCoopers, Deloitte & Touche, Ernst & Young, KPMG en Accenture. Accenture investeert bijvoorbeeld in grote ASP's en Ernst & Young Technologies biedt zelf ASP-diensten aan, onder andere aan het moederbedrijf Ernst and Young (Wainwright, 2002).

Ten tweede: de beschikbaarheid en kwaliteit van snelle datanetwerken zoals bijvoorbeeld ADSL en WiFi nemen toe waardoor software door meerdere mensen en bedrijven en op meerdere locaties wordt gebruikt, zowel binnen als buiten en zowel op het werk als thuis. Behalve de kwaliteit en snelheid van netwerken neemt ook het gebruik van internet voor zakendoen en financiële transacties sterk toe. Zo doet 50% van alle bedrijven al aan internetbankieren (zie www.nederlandgaatdigitaal.nl). Ten derde: de IT-kosten bij zowel grote bedrijven als bij het MKB nemen toe. Dit wordt weer veroorzaakt door een grotere vraag naar goede service die moet

worden geboden aan grotere aantallen (onervaren) gebruikers die met steeds complexere software op de werkplek moeten werken. Terwijl de kosten voor IT stijgen, zien bedrijven liever de IT-budgetten dalen, omdat ze in hun kerncompetenties willen investeren. Tijd dus om te onderzoeken of organisaties hun IT efficiënter kunnen beheren.

Als gevolg van deze ontwikkelingen ontstaat er een nieuwe markt rondom de ASP-technologie. Er ontstaan nieuwe partijen, nieuwe manieren van zaken doen en nieuwe samenwerkingsvormen. In dit artikel wordt deze nieuwe markt en de invloed van deze ontwikkelingen op zowel de (bedrijfs)economie als op de rol van de accountant beschreven.

Dit artikel is als volgt opgebouwd. Allereerst zal in paragraaf 2 worden uitgelegd wat ASP is. Hierbij besteden we aandacht aan de techniek, de financiële toepassingen, hoe continuïteit van de dienst kan worden gewaarborgd in technisch en contractueel opzicht en tot slot de kosten. In paragraaf 3 zal worden uitgelegd wat de opkomst van ASP betekent voor de financiële bedrijfsvoering van de gebruiker en met name voor de rol van de accountant. In paragraaf 4 wordt aan de hand van conclusies beschreven waar een bedrijf rekening mee moet houden als het overweegt de financiële software uit te besteden aan een ASP.

2 Application Service Providing

Onze definitie van een Application Service Provider (ASP) is: 'Een service-organisatie die – via het internet of andere datanetwerken – softwareapplicaties en daaraan gerelateerde ICT-diensten ter beschikking stelt. Deze worden betaald op basis van gebruik.'

Bij Application Service Providing gaat het dus om een combinatie van twee trends: (1) het *huren* in plaats van *kopen* van software en (2) het gebruik van applicaties op afstand, via het internet of een ander datanetwerk, waarbij het beheer door de aanbieder wordt uitgevoerd. Een ASP is dus de eigenaar van de applicaties, de applicaties zijn niet bij de ondernemer geïnstalleerd maar bij de ASP en applicaties kunnen worden gedeeld met anderen. Beide trends komen ook afzonderlijk voor: licentievormen voor huren van software die lokaal wordt geïnstalleerd, en *hosting*, waarbij eigen software op een server van een externe partij is geïnstalleerd en waarbij deze partij zorgt voor het beheer hiervan. Hosting is bijvoorbeeld geschikt voor maatwerksoftware.

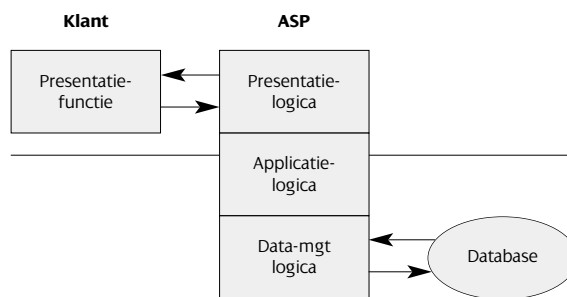
Naast applicaties biedt een ASP vaak bepaalde diensten aan die het gebruik van de applicaties

vergemakkelijken. De ASP zorgt er bijvoorbeeld voor dat altijd de laatste versie van een applicatie is geïnstalleerd, dat er een helpdesk is voor vragen en dat er automatisch back-ups worden gemaakt van de gegevens.

2.1 De techniek

Technisch gezien verschilt ASP niet van andere vormen van 'server-based computing': het gaat erom dat applicaties op afstand, via een netwerk, benaderd kunnen worden. Om de eisen aan de computer van de klant zo beperkt mogelijk te houden, wordt gebruikgemaakt van het zogenaamde 'thin client'-concept. Dit houdt in dat alleen de weergave van informatie op het beeldscherm en de in- en uitvoer van gegevens op de werkplek van de klant worden uitgevoerd. Dit in tegenstelling tot veel traditionele client-serverapplicaties, waarbij ook een gedeelte van de verwerking op de werkplek plaatsvindt. Figuur 1 illustreert de verdeling van functies tussen de klant en de ASP in het 'thin client'-model (Disch en Theelen, 2001).

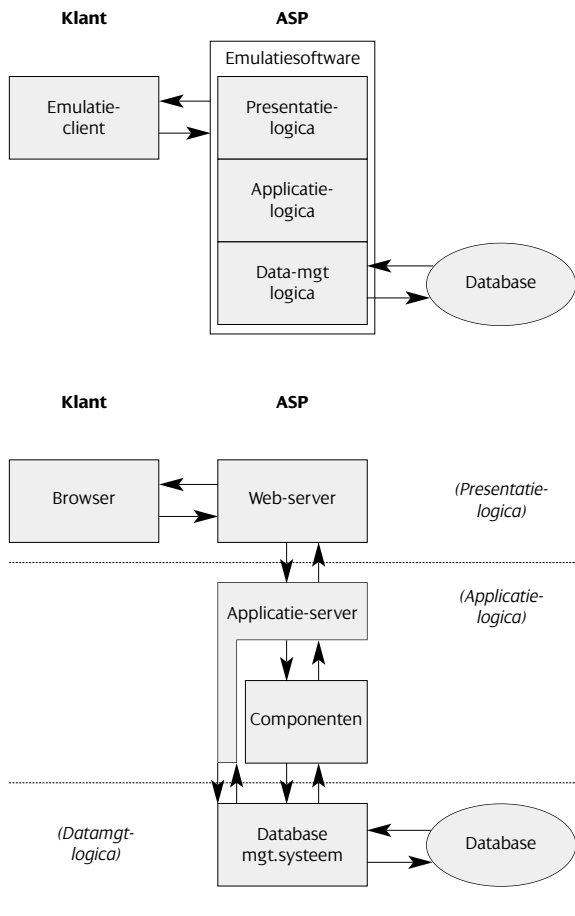
Figuur 1. Verdeling van functies volgens het 'thin client'-concept



- In het geval van ASP wordt meestal gebruikgemaakt van een van de volgende twee mogelijkheden om het 'thin client'-model te realiseren.

Emulatie, bijvoorbeeld met behulp van Citrix-software. Veel bestaande software kan op deze manier met betrekkelijk weinig inspanning geschikt worden gemaakt voor ASP. Wel moet er bij de gebruiker emulatiesoftware worden geïnstalleerd, die overigens beperkt in omvang is. De schaalbaarheid van deze oplossing is enigszins beperkt waardoor de ASP extra servers moet inrichten bij een groeiend aantal gebruikers. Er wordt echter gewerkt aan nieuwe emulatieoplossingen die dit probleem verlichten.

Figuur 2. Emulatie versus web-enabled



- Het ‘web-based’ maken van software. Hierbij gaat het vaak om software die specifiek voor ASP is ontwikkeld. De gebruiker heeft voldoende aan een normale webbrowser om gebruik te kunnen maken van de applicatie. Deze oplossing is beter schaalbaar dan emulatie.

Figuur 2, ontleend aan (Disch en Teelen, 2001), laat het verschil tussen deze twee oplossingen zien.

2.2 Financiële toepassingen op basis van ASP

Naast bijvoorbeeld applicaties voor Customer and Relationship Management (CRM) en software voor kantoorautomatisering vormt financiële software, bijvoorbeeld ter ondersteuning van de boekhouding en de urenregistratie, een van de meest gebruikte ASP-toepassingen. Dit valt onder andere af te leiden uit het aanbod van ASP-diensten dat in kaart is gebracht via een ASP-directory in samenwerking

tussen het ASP Forum, Telematica Instituut en GBNED. Een reden hiervoor is dat financiële software veel van de eigenschappen bezit, die het geschikt maken voor het ASP-model:

- Brede toepasbaarheid. Financiële applicaties vallen onder de zogenaamde ‘horizontale’ applicaties: ze worden in een groot aantal branches op soortgelijke wijze gebruikt. Er is in het algemeen weinig maatwerk nodig voor specifieke situaties. Dit betekent dat een aanbieder dezelfde applicatie aan een groot aantal klanten kan aanbieden, wat leidt tot schaalvoordeel en resulteert in kostenbesparing.
- Financiële toepassingen zijn grotendeels tekstgebaseerd: er hoeven dus geen grote hoeveelheden grafische informatie te worden uitgewisseld. Dit maakt het makkelijker om de applicatie via een netwerk aan te bieden, omdat de communicatie-snelheid in mindere mate een beperkende factor vormt.
- Financiële pakketten zijn vaak modulair opgebouwd: bepaalde functionaliteit, zoals het inboeken van facturen en het opvragen van een grootboekoverzicht, wordt door iedere ondernemer gebruikt. Daarnaast zijn er geavanceerdere functies die voor een kleinere groep van gebruikers van belang zijn, zoals urenregistratie of het maken van analyses en rapportages. Als deze software via een ASP wordt afgenomen kunnen, afhankelijk van de behoefte, gemakkelijk modules worden toegevoegd of verwijderd.

Hier staat tegenover dat kostenbesparing, een andere belangrijke overweging om voor ASP te kiezen, meestal niet van toepassing is op financiële applicaties in het MKB, maar alleen op zwaardere systemen die bestemd zijn voor grote en middelgrote bedrijven (zie Bottemanne, 2003 en ook paragraaf 2.5). De aanschafprijs van de meest gebruikte financiële pakketten in het MKB is relatief laag. Wel zijn de kosten over het algemeen meer verspreid. Dit betekent dat een eenmalige aanschafprijs wordt vervangen door een maandelijks bedrag en eventueel opstartkosten die veel lager liggen dan de aanschafprijs.

Er is een aantal issues met betrekking tot ASP-gebruik die specifiek gelden voor financiële toepassingen, of die voor financiële toepassingen sterker gelden dan voor veel andere applicaties. Het is belangrijk hiermee rekening te houden als een onderneming het gebruik van een financiële ASP-toepassing overweegt.

Omdat de financiële gegevens vertrouwelijk of concurrentiegevoelig kunnen zijn, is een goede beveiliging en de waarborging van vertrouwelijkheid van groot belang. Het is daarom erg belangrijk dat een ASP de vereiste graad van beveiliging en vertrouwelijkheid kan garanderen.

De financiële administratie heeft raakvlakken met alle facetten van de bedrijfsvoering van een onderneming. Dit betekent dat personen met verschillende rollen in de organisatie ermee te maken hebben: niet alleen financiële experts, maar ook bijvoorbeeld medewerkers die het primaire proces uitvoeren. Het is daarom van belang om na te gaan welke personen binnen de organisatie toegang moeten hebben tot de applicatie. Een ander gevolg is dat er mogelijk verschillende koppelingen nodig zijn met andere applicaties in de organisatie.

2.3 Continuïteit en de rol van standaarden

Ten slotte is de continuïteit van de ASP een belangrijk aandachtspunt omdat de beschikbaarheid van een applicatie daarvan afhankelijk is. In de afgelopen jaren zijn er nogal wat nieuwe ASP's bijgekomen, maar ook weer van de markt verdwenen. Zo is CMG bijvoorbeeld gestopt met Epayrol, een ASP-oplossing voor loonadministratie. Bestaande gebruikers van Epayrol kunnen nu eventueel overstappen naar een andere ASP, te weten Loonsom (www.loonsom.nl). Dit is een samenwerking tussen enkele leveranciers van salarissystemen in Nederland.

Uit bovenstaande blijkt dat het aan te bevelen is om goede contractuele afspraken met de ASP te maken voor als het mis mocht gaan, bijvoorbeeld afspraken over het terughalen van gegevens. Als het gaat om een pakket dat ook lokaal bij de klant kan worden geïnstalleerd, of dat door meerdere aanbieders wordt geleverd, dan kan de klant met dezelfde gegevens doorwerken. In andere gevallen is het belangrijk om gegevens in een standaardformaat te verkrijgen. Deze formaten zijn vaak gebaseerd op XML (eXtensible Markup Language), een standaard om de structuur van documenten vast te leggen. Het XML Salaris-initiatief van de Belastingdienst en de SRA (Stichting Samenwerkende Register en AA Accountants) is in dit kader een belangrijke ontwikkeling (zie www.xmlsalaris.nl). Het doel van XML Salaris is om een standaard voor het elektronisch uitwisselen van salarisgegevens te definiëren. Een ander voorbeeld is de standaard XML Auditfile Financieel (XAF). Dit formaat wordt gebruikt door de Belastingdienst bij het geautomatiseerd controleren van de financiële administratie bij ondernemers. Maar de toepassingen van XAF gaan verder dan dat. Door het opnemen van import- en exportmogelijkheden in de softwarepakketten kunnen gegevens van het ene naar het andere softwarepakket worden overgebracht. Naast administratieve lastenverlichting draagt de XML Auditfile Financieel bij aan de overdraagbaarheid van gegevens binnen het totale proces van de financiële administratie: van journaal-

post tot winstaangifte wordt één taal gesproken (zie www.xmlfinancieel.nl). XBRL (eXtensible Business Reporting Language), tot slot, is een op XML gebaseerde open standaard voor het samenstellen en elektronisch uitwisselen van businessrapportages en gegevens via het internet. Het is ook heel goed toe te passen voor het uitwisselen van gegevens tussen systemen of het periodiek samenstellen van rapportages vanuit verschillende bronnen (zie voor meer informatie www.softwarepakketten.nl en Software AG, 2002).

2.4 Contracten en 'Service Level Agreements'

Zoals bij alle vormen van outsourcing speelt het contract tussen de klant en een ASP, waarin de rechten en plichten van de partijen duidelijk zijn vastgelegd, een belangrijke rol. Hoewel er diverse partijen nodig zijn om het ASP-model te realiseren, is het de ASP waarmee u het contract afsluit. De ASP moet op zijn beurt natuurlijk ook contracten afsluiten met zijn toeleveranciers van bijvoorbeeld hard- en software, netwerkconnectiviteit en dataopslag.

Een belangrijk onderdeel van een ASP-contract is het zogenaamde 'Service Level Agreement' (SLA), waarin de minimale verwachtingen die de klant van de dienstverlening heeft, worden vastgelegd. Het gaat hierbij om kenmerken zoals de beschikbaarheid van de applicatie, de netwerkprestaties en responstijden, de beveiliging, et cetera. Ook aanvullende dienstverlening kan worden vastgelegd in een SLA, bijvoorbeeld de beschikbaarheid van een helpdesk.

In het contract moet ook iets staan over de 'exit-strategie', waarin is vastgelegd wat er gebeurt bij het beëindigen van een contract of wanneer de ASP failliet gaat. Hierin hoort onder andere vermeld te zijn op welke wijze de klant in dat geval over haar financiële gegevens kan beschikken. Standaarden voor financiële gegevensopslag kunnen hierbij een belangrijke rol spelen (zie ook paragraaf 2.3).

Klanten van ASP's kunnen ook een zogenaamde Escrow-overeenkomst aangaan. In deze overeenkomst wordt gegarandeerd dat de ASP-dienst operationeel blijft, zelfs als de ASP om welke reden dan ook niet meer in staat is deze dienst te leveren (zie www.escrow.nl). Escrow waarborgt de continuïteit niet alleen in operationele zin, maar ook op juridisch en financieel gebied.

2.5 De kosten

Vaak worden twee verschillende prijsmodellen voor ASP-gebruik onderscheiden (Disch en Teelen, 2001): betaling op basis van het aantal gebruikers ('user-

based pricing’, een vast bedrag per gebruiker per maand) of op basis van het daadwerkelijk gebruik van de applicatie (‘usage-based pricing’). De meeste ASP’s gebruiken momenteel ‘user-based pricing’, omdat het relatief gemakkelijk te meten is: het kan geïntegreerd worden met de identificatie en autorisatie van gebruikers die toch al moet plaatsvinden. Bovendien zijn de prijzen die ASP’s aan veel software-leveranciers moeten betalen meestal ook gebaseerd op het aantal gebruikers. ‘Usage-based pricing’ is – zeker als transacties gemeten moeten worden – relatief lastig om te meten. Er zijn vaak wijzigingen van applicaties nodig om transacties te kunnen meten. Maar steeds meer ASP’s overwegen om naar een ‘usage-based’-model te gaan. Redenen daarvoor zijn onder andere dat het aantal gebruikers niet altijd in relatie staat met de kosten, bijvoorbeeld als bij een ASP-toepassing sprake is van een groot percentage variabele kosten. Een andere reden is de vraag vanuit de afnemers. Combinaties van beide modellen zijn ook mogelijk, bijvoorbeeld een vast bedrag per gebruiker per maand in combinatie met een bedrag per gegenereerde transactie. In tegenstelling tot wat vaak wordt beweerd zijn de kosten bij ASP-gebruik niet noodzakelijkerwijs lager dan bij het kopen van software. Dit geldt zeker voor veel basisboekhoudpakketten die kleinere ondernemers gebruiken. Als voorbeeld laat tabel 1 een kostenvergelijking zien voor een typisch boekhoudpakket dat via een ASP wordt aangeboden, maar ook kan worden aangeschaft voor lokaal gebruik. De vergelijking is gebaseerd op

Tabel 1. Kostenvergelijking basispakket op basis van één gebruiker, met een economische levensduur van vijf jaar

	ASP	LOKAAL
Enmalige kosten		
- Aanschaf basispakket		595,00
- Opstartkosten basisadministratie	150,00	
- Digipass	50,00	
Maandelijkse kosten		
- Basispakket	30,00	
- Digipass	15,00	
Jaarlijkse kosten		
- Onderhoud basispakket		100,00
Totaal vijf jaar	2.900,00	1.095,00
Kosten per jaar	580,00	219,00

(Bottemanne, 2003). Het gaat hierbij om een basispakket op basis van één gebruiker, en we gaan uit van een economische levensduur van vijf jaar. Het is duidelijk dat in dit geval het huren van de ASP-toepassing een stuk duurder uitvalt dan het aanschaffen van het pakket voor lokaal gebruik. Als we gebruikmaken van het pakket met optionele modules, zoals uitbreiding financieel, uren en declaraties, projecten, budgetten, activa, vaste journaalposten, telebankieren en incasso, dan geeft dat een hele andere vergelijking, zoals weergegeven in tabel 2. Deze vergelijking valt wel in het voordeel van ASP uit.

In het algemeen zal een besparing op de directe kosten dus niet een reden zijn om op ASP over te stappen, zeker voor eenvoudige boekhoudapplicaties; andere voordelen zullen de doorslag geven. Voor zwaardere applicaties, die met name middelgrote en grote bedrijven gebruiken, speelt een directe kostenbesparing mogelijk wel een rol, zo blijkt feitelijk uit bovenstaand rekenvoorbeeld. Wel is het mogelijk dat er op een aantal verborgen kosten flink wordt bespaard. Voorbeelden zijn de tijd die het kost om nieuwe versies te installeren, problemen met de software op te lossen en back-ups te maken (hoewel dat bij moderne boekhoudpakketten meestal met één druk op de knop kan). Belangrijker is het efficiencyvoordeel dat zou kunnen

Tabel 2. Kostenvergelijking op basis van het pakket met optionele modules

	ASP	LOKAAL
Enmalige kosten		
- Aanschaf basispakket		595,00
- Aanschaf optionel modules		7.495,00
- Opstartkosten basisadministratie	150,00	
- Digipass	50,00	
Maandelijkse kosten		
- Basispakket	30,00	
- Digipass	15,00	
- Optionel modules	122,00	
Jaarlijkse kosten		
- Onderhoud basispakket		100,00
- Onderhoud optionel modules		749,50
Totaal vijf jaar	10.220,00	12.337,50
Kosten per jaar	2.044,00	2.467,50

worden behaald door on line samen te kunnen werken via een ASP-toepassing, onder andere met de accountant. Dit kan direct een besparing opleveren in de reizen en reiskosten van de accountant (zie ook paragraaf 3.2).

3 Invloed van ASP op de bedrijfsvoering

De opkomst van ASP zal veranderingen teweegbrengen in zowel de bedrijfsvoering van individuele bedrijven als in de relatie tussen bedrijven. De manier waarop het geheel van aan elkaar gerelateerde bedrijven geld verdient, noemen we een businessmodel. Aldrich en Fortune (2000) concludeerden dat het netwerk van bedrijven en industrieën dat zich richt op de ASP-technologie een 'organizational community' is. De industrie richt zich namelijk op een gemeenschappelijke technologie: de ASP-technologie. Een community kenmerkt zich door zowel onderlinge concurrentie als samenwerkingsverbanden en een onderlinge afhankelijkheid in de bedrijfsvoering. Het ontstaan van de ASP-community heeft verschillende gevolgen voor de (bedrijfs)economie, aldus Aldrich en Fortune. Ten eerste heeft het geleid tot nieuwe industrieën met eigen competenties, zoals applicatiehosting en service-integratie. Ten tweede kunnen startende bedrijven veel bedrijfsfuncties eenvoudig via het internet laten verlopen en zich meer richten op hun specifieke bedrijfsfuncties. Ten derde maakt het bestaan van de ASP-community het mogelijk dat het MKB sneller kan innoveren, omdat hij toegang krijgt tot hoogwaardige software.

Bij het derde punt zijn wel enige kanttekeningen te plaatsen. Op het gebied van de financiële administratie bijvoorbeeld is het sterk de vraag of de kleinere MKB-bedrijven behoefte hebben aan zeer geavanceerde boekhoudpakketten als die beschikbaar zouden komen. De pakketten van bedrijven als Oracle, SAP en Coda zijn bijvoorbeeld veel te geavanceerd voor de meeste bedrijven (Bottemanne, 2003).

3.1 Veranderende bedrijfsvoering van de klant

Bij het outsourcen van IT leveren externe dienstverleners zowel personele als technische resources aan de organisatie. Het gebruiken van een ASP wordt vaak vergeleken met IT-outsourcing. Echter, er zijn een paar verschillen tussen het ASP-model en de traditionele manier van outsourcen. Dit laatste was vaak een alles of-niets service, ofwel het gehele informatiebeheer werd uit handen gegeven: de applicaties, het management en de infrastructuur. Het ASP-model moet meer worden gezien als 'selective outsourcing'. Per

applicatie of bedrijfsfunctie wordt een gedeelte uitbesteed aan een ASP (Factor, 2001). Afhankelijk van de overeenkomst heeft de organisatie nog steeds controle over de applicaties en de informatie. Er is veel onderzoek gedaan naar de afwegingen die bedrijven moeten maken voordat ze met een ASP in zee gaan.

Smith et al. (1998) noemen er vijf:

- 1 kostenreductie;
- 2 focus op kerncompetentie;
- 3 financiële noodzaak;
- 4 interne IT-capaciteit;
- 5 omgevingsfactoren.

Verskillende artikelen beschrijven de overwegingen die bedrijven maken om gebruik te maken van ASP aan de hand van economische modellen, zoals Kern en Kreijger (2001), Morabito (2003) en Walsh (2003). Kern en Kreijger vermelden dat grotere bedrijven met name zoeken naar een ASP die hun bedrijfsvoering in relatie met de software goed begrijpt. Kleinere bedrijven zoeken vooral naar een ASP die lage investeringskosten en een hoge servicegraad kunnen bieden.

Het in eigen huis hebben van specifieke resources is een strategisch voordeel. Als de juiste resources ontbreken moet een bedrijf deze van buiten halen. Dat is dus het geval bij een ASP. Het gebruikmaken van een ASP is een strategische beslissing die de beperkingen in IT-resources en -competenties oplost en ervoor kan zorgen dat een organisatie haar specifieke strategieën kan uitvoeren (Kern en Kreijger, 2001). Ook geldt dat hoe beperkter de eigen IT-mogelijkheden zijn, hoe groter de kans dat een manager voor een ASP-oplossing zal kiezen (Morabito, 2003). Sommige organisaties willen geen ASP gebruiken, omdat ze het in eigen beheer hebben van hun informatiesystemen zien als een strategisch voordeel. Echter, een ASP kan er juist voor zorgen dat de software altijd goed aansluit op het bedrijfsproces en gebruikmaakt van de laatste internettechnologieën (Walsh, 2003).

Generieke ASP-diensten die het bedrijfsproces weinig beïnvloeden en makkelijk te integreren zijn, kunnen meestal een duidelijk resultaat leveren en de (financiële) prestaties zijn vaak makkelijk te controleren. Maar wanneer de ASP-toepassing het bedrijfsproces sterk beïnvloedt, is het (financiële) resultaat veel onzekerder. Wanneer een onderneming de oude software en hardware opzij moet zetten, zijn de daarbij behorende investeringen voor niets geweest. Dit zal zij als kapitaalvernietiging beschouwen.

3.2 Veranderende dienstverlening van de accountant

Als de financiële administratie bij een ASP is onder-

gebracht, wordt het mogelijk om meerdere personen vanaf verschillende locaties hiertoe toegang te geven. Dit kan onder andere de samenwerking tussen ondernemer en accountant vereenvoudigen. Gegevens kunnen beperkt en tijdelijk worden opengesteld voor de accountant, bijvoorbeeld voor het controleren van een jaarrekening. Anderzijds kan de accountant (in de rol van administratiekantoor) bepaalde onderdelen van de administratie beschikbaar stellen aan de ondernemer, zoals het vastleggen van boekingen en het opvragen van informatie. Het over en weer kopiëren van gegevens is hiervoor niet meer noodzakelijk. Maar ook een intensievere vorm van samenwerken is mogelijk. Dit betekent wel dat er een extra gebruiker van de ASP-applicatie is, hetgeen extra ASP-kosten kan meebrengen.

Enkele ASP's die financiële pakketten aanbieden, hebben regelingen getroffen met accountants die deze pakketten als ASP beschikbaar stellen aan hun klanten. Op deze manier behoudt de accountant het contact met zijn eigen klanten, en biedt hij de software bijvoorbeeld via een portal aan; maar de service wordt eigenlijk door een derde partij geleverd, de daadwerkelijke ASP. De accountant is dan een virtuele ASP (Rubens, 2002) die het contact met de klant heeft en ook de bedrijfsspecifieke kennis heeft. Dit heeft drie voordelen voor de accountant:

- 1 Hij behoudt zijn klanten en zijn adviserende rol.
- 2 Door het aanbieden van de software en de portal kan hij nieuwe klanten winnen.
- 3 Hij krijgt de mogelijkheid om geld te verdienen aan deze nieuwe dienst of gerelateerde diensten.

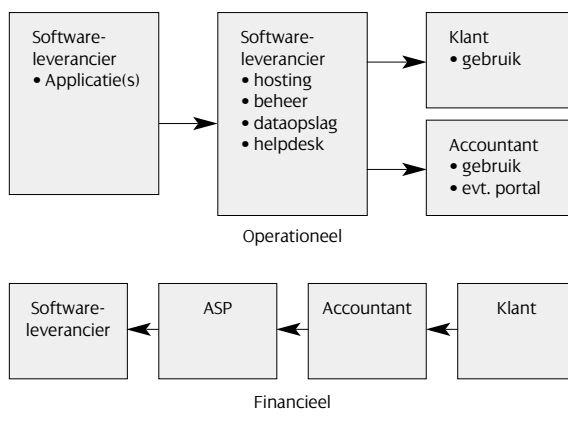
Figuur 3 illustreert de rol van de verschillende partijen in dit model, waarbij zowel de operationele als de

financiële afhankelijkheden zijn aangegeven. De ASP zorgt voor de beschikbaarheid en het beheer van de applicatie, terwijl de klant en de accountant beide potentiële gebruikers hiervan zijn. Eventueel dient de website van de accountant als 'portal', waarbij de klant wordt doorverwezen naar de applicatie bij de ASP. Een voorbeeld van een dienst die het accountants vereenvoudigt om een dergelijke portal op te zetten, is het Mijn Controller-platform (www.mijncontroller.nl). Financieel gezien verloopt de betaling van de klant aan de ASP via de accountant. Dit betekent in de meeste gevallen dat de accountant contractueel eveneens als intermediair fungeert. De accountant heeft een overeenkomst met de ASP, waarbij mogelijk gunstige prijsafspraken kunnen worden gemaakt.

Er zijn inmiddels voorbeelden van accountantskantoren die zich zelf richten op de ASP-markt en zelf de infrastructuur inrichten om hun klanten toegang te geven tot (een deel van) de administratie. In de praktijk wordt dan gekozen voor bestaande software die via emulatie (zie paragraaf 2.1) met betrekkelijk weinig inspanning geschikt worden gemaakt voor ASP.

In RAC 402 zijn richtlijnen vastgelegd voor de uitoefening van de controlefunctie bij een onderneming die gebruikmaakt van een serviceorganisatie die haar transacties uitvoert. In de hier beschreven constructie is de serviceorganisatie de ASP en dat betekent dat de accountant een relatie heeft met de serviceorganisatie, waarvan hij de vakbekwaamheid moet toetsen als deze een belangrijke rol speelt in de financiële huishouding van de klant. Hier kan dus een verstrengeling van belangen ontstaan. Bij de hier beschreven constructies moet de accountant dus kunnen aantonen dat zijn onafhankelijkheid is gewaarborgd.

Figuur 3. Rolverdeling bij accountant als intermediair



4 Conclusies

Application Service Providing bevindt zich momenteel in het stadium dat het een serieuze optie vormt voor het outsourcen van IT-diensten voor zowel grote als kleine ondernemers. Software voor de financiële administratie heeft een aantal kenmerken waardoor het een goede kandidaat is voor het ASP-model.

Hoewel kostenbesparing vaak als argument wordt genoemd voor het toepassen van ASP, blijkt dit voor kleinere financiële pakketten meestal geen doorslaggevend argument te zijn. Andere voordelen van ASP wegen vaak zwaarder, zoals het uitbesteden van software- en databeheer, de toegang tot de administratie vanuit verschillende locaties en het makkelijker kunnen samenwerken met anderen. De kosten die hiermee samenhangen kunnen hierdoor eventueel wel lager uitvallen.

Bij het kiezen voor een ASP spelen verschillende zaken een rol. Door het uitbesteden van IT kan een bedrijf zich meer op zijn kerncompetenties richten. Een ander groot voordeel is een beter overzicht in de kosten per IT-dienst, die nu afzonderlijk, dat wil zeggen per specifieke dienst, worden verrekend. Intern IT-management wordt complexer en duurder in grote bedrijven. Door verschillende applicaties uit te besteden wordt het duidelijker welke kosten specifiek aan welke applicatie en dus aan welke bedrijfsfunctie zijn gerelateerd. Er wordt per stuk software en vaak zelfs per softwaremodule en per gebruiker verrekend. Dit maakt het beheer overzichtelijker en financiële planning eenvoudiger. De kosten van het gebruik van de softwareonderdelen kunnen makkelijker worden gerelateerd aan de winst en kosten die bij specifieke interne bedrijfsprocessen horen.

ASP's vervullen een andere rol dan traditionele softwareleveranciers. Hun dienstverlening bestaat behalve uit de ontwikkeling van de software ook uit het beschikbaar stellen van de oplossingen op het internet, en het integreren van de dienst met de bedrijfsvoering van de klant. ASP's kenmerken zich ook door intensief contact met de klant. Hij sluit een langduriger contract met de klant en de klant geeft meer taken uit handen. Omdat de meeste ASP's niet de specifieke boekhoudkundige kennis hebben, speelt de accountant vaak de rol van de tussenpersoon. Hij onderhoudt het contact met zijn klanten en biedt deze de software aan die eigenlijk door een ASP wordt aangeboden. Op deze manier kan de accountant zijn kennis gebruiken en behoudt hij zijn adviserende rol. Een probleem hierbij kan wel zijn dat de accountant een deel van zijn onafhankelijkheid verliest, omdat hij een relatie aangaat met de aanbieder van financiële software aan zijn klant.

Omdat de ASP-markt nog vrij nieuw is, is deze nog niet uitontwikkeld. De markt is onderhevig aan veranderingen wat betreft de aanbiederpartijen en hun rollen. Voor de klant betekent dit dat deze duidelijke afspraken moet maken over wat er moet gebeuren als het contract met de ASP wordt verbroken. De klant moet in ieder geval zijn gegevens kunnen behouden. Standaarden, zoals het XML Salaris, XML Auditfile Financieel en XBRL zorgen ervoor dat gegevens eenvoudiger uitwisselbaar zijn tussen verschillende softwareapplicaties. Zo blijven de gegevens altijd beschikbaar voor de klant. ■

Dankwoord

Dit artikel is tot stand gekomen in het kader van het ASPect-project. In dit project werken het Telematica Instituut, Syntens en brancheorganisaties onder de vlag van 'Nederland gaat Digitaal' aan het introduceren van ASP

bij het MKB. Het project wordt financieel mogelijk gemaakt door het Ministerie van Economische Zaken. Op de projectwebsite <http://aspect.telin.nl> is een breed aanbod aan informatie over ASP te vinden.

Literatuur:

- Aldrich, H.E. en A. Fortune, (2000), *'Can't Buy Me Love' (But I Know Where You Can Rent It): The Emerging Organizational Community Around Web-based Application Service Providers*, working paper, University of North Carolina, Kenan-Flagler Business School, Chapel Hill, NC, USA. <http://www.unc.edu/~healdric/Workpapers/WP131.pdf>.
- Bottemanne, G., (2003), *Boekhouden via Internet: de Praktijk; 'Vijf ASP toepassingen op de testbank'*, GBNED, rapportnr. 2003-08, juni. <http://www.softwarepakketten.nl>.
- Disch, H. en F. Theelen, (2001), *De ASP is Dood; Leve de ASP*, Technieus, TN2001-06. <http://www.technieus.org/cgi-twa/twa.pl/SanMateo/7.html>.
- Factor, A.L., (2001), *Analyzing Application Service Providers*, Prentice Hall.
- Heeswijk, M. van, (2000), Internet en de Relatie met de Accountant, in: *Tijdschrift Controlling*, oktober.
- Holland, C., H. Bouwman en M. Smidts, (2001), *Return to the Bottom Line - Onderzoek naar Succesvolle E-businessmodellen*, Hoofdstuk 6 (Application Service Providers), ECP.NL, november, <http://www.vinc.nl/downloads/returntobottomline.pdf>.
- Jaruzelski, B., F. Ribeiro en R. Lake, (2000), *ASP 101: Understanding the Application Service Provider Model*, Whitepaper, Booz, Allen & Hamilton.
- Kern, T. en J. Kreijger, (2001), *An Exploration of the Application Service Provision Outsourcing Option*, in Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences, Maui, Hawaii, IEEE Computer Society, januari.
- Morabito, V., (2003), *An Empirical Investigation of Determinants to Buy Application Services from ASPs*, in Proceedings 11th European Conference on Information Systems (ICES 2003), Napels, Italië, juni.
- Rubens, P., (2002), *Virtual ASPs Get Real*, <http://www.aspnews.com>
- Sammon, D., D. McAuley en F. Adam, (2003), *Understanding the Important Issues of Concern in the Adoption of the ASP Application Model*, in Proceedings 16th Bled eCommerce Conference, Bled, Slovenia, juni, pp. 805-818.
- Seltsikas, P. en W. Currie, (2002), *Evaluating the Application Service Provider (ASP) Business Model: The Challenge of Integration*, in Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences, Big Island, Hawaii, IEEE Computer Society, januari.
- Smith, M.A., S. Mitra en S. Narasimhan, (1998), Information Systems Outsourcing: A Study of Pre-event Firm Characteristics, in: *Journal of Management Information Systems*, vol. 15, no. 2, pp. 60-92.
- Software AG, (2002), *XBRL – Understanding the Standard for Business Reporting and Finance*, Whitepaper.
- Wainwright, P., (2002), *What's the Big Deal With the Big 5?*, <http://www.aspnews.com>
- Walsh, K.R., (2003), Analyzing the application ASP concept: technologies, economics, and strategies, in: *Communications of the ACM*, vol. 46, issue 8, augustus, pp. 103-107.