

Full-Scope-Outsourcing für Notare

Markterfolge einer Komplettlösung durch Kooperation

Thomas Barsch, ITFLAT.de¹
Walter Büttner, Westernacher Products & Services AG²

In diesem Beitrag geht es um ein neuartiges Business-Modell für Softwareanbieter am Beispiel der Westernacher AG. In Zusammenarbeit mit ITFLAT.de® wurde eine Branchenkomplettlösung für Notare im Jahr 2007 am Markt positioniert. Es handelt sich hierbei um eine Lösung, die aus der Branchenapplikation für Notare NOAH® und dem Full-Scope-Outsourcingmodell ITFLAT.de® der ITFLAT.de® besteht. Das Mietmodell beinhaltet Hard- und Software sowie alle erforderlichen Dienstleistungen der Implementierung und des IT-Betriebes für die Dauer von 60 Monaten zum monatlichen Festpreis (FLAT).

1. Ausgangslage Westernacher

Der Softwarehersteller Westernacher entwickelte die Software NOAH® im Auftrag des Landes Baden-Württemberg und hat diese zwischen 2001 und 2006 in allen 350 Amtsnotariaten eingeführt. Um eine weitere Expansion der Software zu erzielen, weitete Westernacher die Vermarktung des Produktes auch auf freiberufliche Notare im Bundesgebiet aus. Zu Beginn des Jahres 2007 erfolgten daraufhin die Anpassungen und Erweiterungen des Produkts für den Nicht-Amtsbereich. Westernacher stellte sehr schnell fest, dass die Einführung der Fachanwendungs-Software folglich mit einer Veränderung bzw. einer Neugestaltung der Informations- und Telekommunikations-Infrastruktur in den Notariatskanzleien verbunden sein würde.

Eines der ersten Projekte wurde, wie in der Branche üblich, an 5 IT-Dienstleister ausgeschrieben. Nach 2 Preisrunden erhielt dann ein Angebot den Zuschlag, das für die Implementierung 51 Stunden nach Aufwand vorsah. Daraus wurden letztendlich 150 Stunden für den Dienstleister und

¹ Schönblickstraße 41; 75428 Illingen; E-Mail: tb@itflat.de

² Zeiloch 20; 76646 Bruchsal; E-Mail: walter.buettner@westernacher.com

60 Stunden interner Aufwand bei Westernacher. Am Ende wollte der Dienstleister auch keine Wartung mehr übernehmen. Die Zusammenarbeit mit örtlichen Händlern oder bundesweit agierenden Systemhäusern gestaltete sich darüber hinaus meist mühsam, insbesondere konnten keine verbindlichen, einheitlichen IT-Service-Prozesse mit allen Dienstleistern definiert werden. Der Projektumfang (5 bis 35 Arbeitsplätze) ist für Big-Player nicht strategisch genug und Abgrenzungsschwierigkeiten zwischen Fachanwendung sowie Systemsoftware waren voraus zu sehen. Da die Reputation der Software eng verbunden ist mit dem Service und der Verfügbarkeit der Infrastruktur, entschied sich Westernacher für das ITFLAT.de[®] Modell.

2. Warum Westernacher zu ITFLAT.de[®] wechselte?

Nach den Erfahrungen von Westernacher aus den ersten Projekten mit ortsansässigen Systemhäusern, wussten die Verantwortlichen sehr genau, welche Abläufe sie nicht mehr wünschten. Daraufhin intensivierte Westernacher die Kontakte zu ITFLAT.de[®] und eine Kooperation entstand. Eine Testumgebung wurde aufgebaut. Die abgeschlossene Installation wurde nach nur 2 Stunden ohne jegliche Beanstandung von Westernacher abgenommen.

Ab sofort hatte man bundesweit einheitliche IT-Service-Prozesse, eine Beschränkung der individuellen Anpassungen auf das erforderliche Maß und dadurch eine sehr hohe Kosten- und Risikodeckung. Die internen Kosten wurden dauerhaft drastisch reduziert. Die Industrialisierung bei der Implementierung beschleunigte die Umsetzung bei den Notaren von der Unterschrift bis zum Echtstart auf nur 4 Wochen.

One face to the customer: Der Endkunde hat nur einen Vertragspartner, der ihm alles zur Verfügung stellt: Hardware, Software, Fachanwendung, Service. Und nur eine Service-Rufnummer, über die alles abgewickelt wird.

3. Einflüsse auf ITFLAT.de[®]

3.1 Fachkräftemangel

Der Fachkräftemangel in der IT wird sich noch weiter verschärfen und das, obwohl einige zumeist größere Player weitere Arbeitsplätze abbauen. Stellte sich der Geschäftsführer eines KMUs (Klein- und mittelständiges Unternehmen) gestern noch die Frage „make or buy“, sucht er heute vergeblich den IT-Spezialisten / Koryphäe, der in ein Unternehmen geht, in welchem die adäquaten Herausforderungen fehlen. Oder anders herum: das vorhandene Personal besitzt zumeist nicht das notwendige IT Know-how. Unternehmen müssen sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Warum also die IT Dienstleistung nicht outsourcen?

Ein KMU, welches zweistellig wachsen möchte, hat gar keine andere Chance als sich für IT-Outsourcing zu entscheiden.

3.2 Sinkende Margen in der IT

Sinkende Margen in der IT gab es zunächst bei der Hardware und nun seit einigen Jahren auch bei den Dienstleistungen. Das zentrale Thema, das sich hieraus ergibt, ist die Reaktion auf den stets präsenten billigeren Wettbewerber.

3.3 Dienstleistungspotential bei den KMUs

Die Entwicklung bei KMUs sieht vielversprechend aus: Mittelgroße Unternehmen, die 20 Prozent der weltweiten IT-Ausgaben bestreiten, sagen aus, dass ihre Budgets bis zu 10 Prozent pro Jahr ansteigen werden. Bei Kleinunternehmen sind es sogar 14 Prozent. Die schlüssige Folgerung hieraus wäre damit eine Fokussierung auf Unternehmen mit 3 bis 999 PC-Arbeitsplätzen.

3.4 Industrialisierung im IT-Service

Die konsequente Anwendung und Nutzung der Industrialisierungsprinzipien hat im vergangenen Jahrhundert die meisten Branchen grundlegend verändert. Die relativ junge Disziplin der IT hat diesen Wandel gerade erst begonnen und steht in den nächsten Jahren vor wesentlichen Veränderungen. Wer hier den Anschluss nicht verpassen will, muss die Bedeutung der Industrialisierung in der IT gründlich durchdenken. Die Schlussfolgerung, die sich hieraus ergibt, liegt in der Einführung einer Softwareverteilung für die automatisierte Betankung bei Erweiterungen oder im Fehlerfall für Austauschgeräte (nur SWAP-Service) bei allen Notaren.

3.5 Kosten- und Risikodeckung

Die Flatrate liegt im Trend. Angefangen von Mobilfunkunternehmen bis hin zu Automobilherstellern, die jetzt Fahrzeuge mit Kombinationen aus Leasing und Wartung mit „FLAT“ anbieten.

3.6 Shared Service Center Gedanken

Shared Service ist ein Organisations-Modell, das zum Ziel hat, unternehmensweite Unterstützung zu bieten, indem Dienstleistungen (Services) der Unternehmenszentrale und der einzelnen Geschäftsbereiche, Geschäftseinheiten oder Abteilungen verknüpft und in einer spezifischen, marktorientierten Organisationseinheit (Center) zusammengefasst werden. Auf diese können die einzelnen Geschäftsbereiche, Geschäftseinheiten oder

Abteilungen dann nach Bedarf (shared) zugreifen, um die entsprechende Serviceleistung zu erhalten.

Da die KMUs in der Regel zu klein für einen eigenen SSC-Ansatz sind, wurde dieser Ansatz im Flatgedanken weiterentwickelt und von ITFLAT.de® als externer Provider allen Notaren angeboten.

3.7 Best Practice ITIL

Dies ist vergleichbar mit der Shared-Service-Center-Idee: Was bei Großunternehmen oft gehandhabt wird, ist von KMUs meist gar nicht zu finanzieren. Daher ist Westernacher mit ITFLAT.de intern nach ITIL aufgestellt, das bedeutet, dass der Notar wie nebenbei eine professionelle Service-Organisation nach ITIL in Bezug auf die outgesourceten Services erhält.

3.8 Single-Sourcing

Der Trend geht hin zum Ein-Lieferanten-Prinzip, also einer Beschaffungsstrategie, bei der ein Unternehmen Roh-, Hilfs- oder Betriebsstoffe von einem einzigen Lieferanten bezieht. Die Komplexität in der IT wird zunehmend nicht mehr beherrschbar. Bei dem herkömmlichen Beschaffungsansatz wird eher aktionsbezogen bestellt, z.B. welcher Distributor hat gerade einen PC im Angebot und wo gibt es die höchste Hardwaremarge. Dies hat aber zur Folge, dass dann manuell also per Hand installiert werden muss. Im Fehlerfall fangen dann die Recherchearbeiten an: Was hat der Notar bekommen? Wann und wo wurde das Gerät gekauft? Hat es noch Garantie? Man kann hier nicht von optimierten Prozesskosten über den Lebenszyklus sprechen. Die nächsten beiden Abbildungen (siehe Abb. 1+2) lassen den Unterschied überaus deutlich hervor treten.

Ihre Nachteile durch die Einzelfertigung von Hand bei herkömmlicher IT-Dienstleistern:

- Mehrere Ansprechpartner
- Mehrere Einzellösungen
- Hohe Investitionssummen
- Keine kalkulierbaren Kosten
- Komplizierte Prozesse

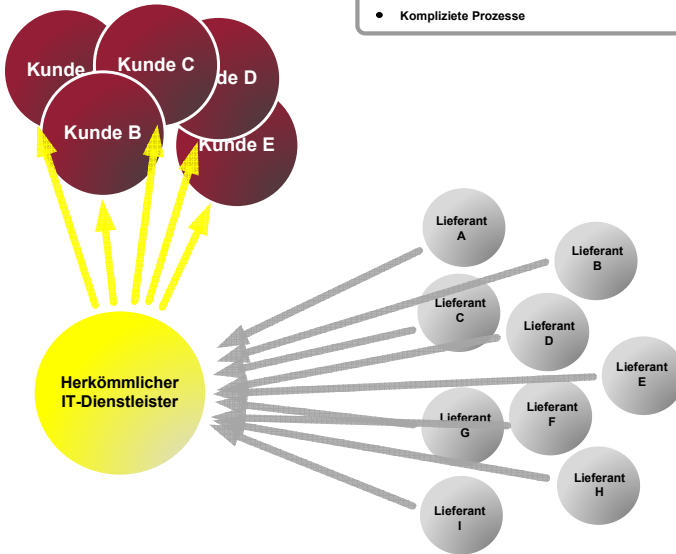


Abb. 1: Herkömmlicher Beschaffungsansatz

Ihre Vorteile durch die automatisierte Serienfertigung von ITcollection:

- Ein Ansprechpartner
- Keine Investitionen notwendig
- Modulare Einzel-Lösungen
- Integrierte Gesamt-Lösung
- Proaktiver Service
- Garantierte Service-Levels
- Klare Exit-Strategie
- Fest kalkulierbare Kosten durch „Flatrate“ (Miete)
- Unkomplizierte Erweiterung/ Reduzierung der Arbeitsumgebungen

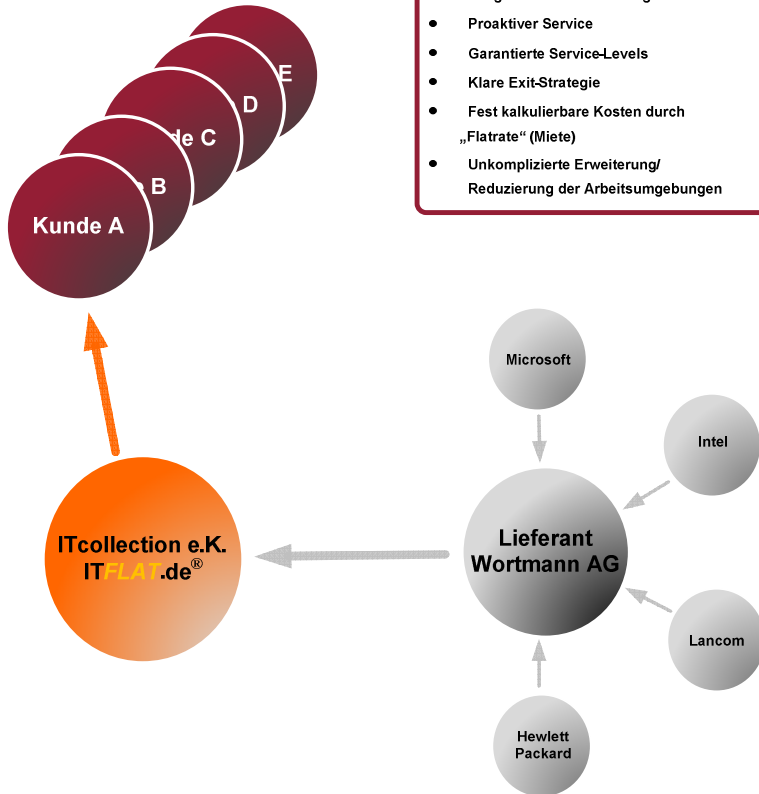


Abb. 2: ITFLAT.de® Single-Sourcing

3.9 Single Point of Contact

Single Point of Contact (kurz SPOC) wird in einem Unternehmen eine exklusive (also einzig mögliche) Anlaufstelle für ein bestimmtes Thema, Problem oder eine festgelegte Tätigkeit genannt.

3.10 Branchenfokussierung

Jede Branche hat ihre spezifischen Gegebenheiten und Anforderungen. Nur Dienstleister, die die Branche verstehen und wie die Branche denken, werden in Zukunft erfolgreich sein.

3.11 Green IT

Neben den positiven Effekten der Umweltaktionen hinsichtlich Image und gesellschaftlichem Engagement für die Unternehmen, gibt es auch deutliche Kostenaspekte, die den Ideen der Green IT Vorschub leisten. Das Modell der ITFLAT.de erfordert daher, dass bei jedem neuem Notar die vorhandene Hardware durch stromsparendere ersetzt.

3.12 Fernwartung und Frühwarnsystem (Proaktiver Service) mit den aktuellsten Microsoft- und Intel-Technologien.

Für die Fernwartungsfähigkeit bei den Clients werden ausschließlich Intel vPro-Prozessoren verwendet. Durch Plug-Ins werden diese dann in das Systemmanagement, dem sogenannten Microsoft System Center Essentials 2007, integriert. Jeder Notar erhält so sein eigenes Überwachungssystem. Diese unterschiedlichen Überwachungssysteme sind dann wiederum im Leitstand der ITFLAT.de® an den Microsoft System Center Remote Operations Manager angeschlossen.

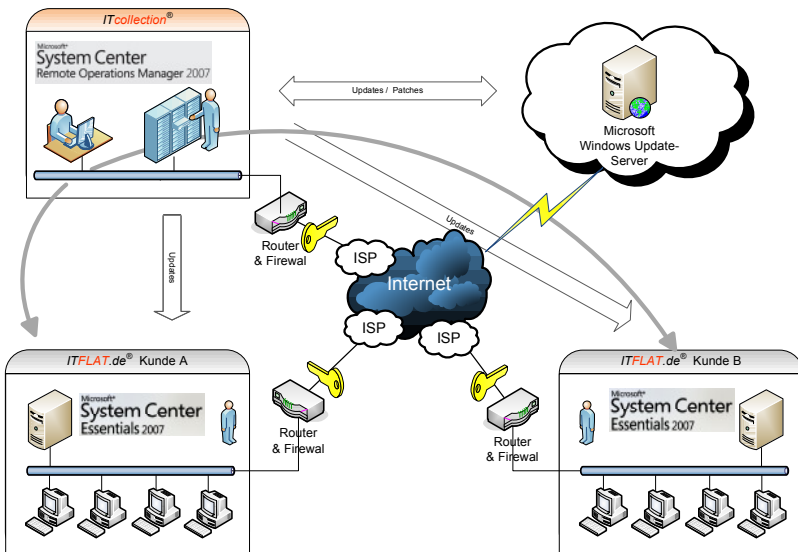


Abb. 3: ITFLAT.de® Fernwartungs-Infrastruktur

3.13 Service-Level-Agreement (SLA) Verfügbarkeit

Der Notar erhält eine garantierte Wiederanlaufzeit von 24h und eine garantierte Verfügbarkeit von 99%.

4. Leistungsinhalte ITFLAT.de[®] + NOAH[®]

Die Kooperation zwischen Westernacher und ITFLAT.de[®] steht dafür, Lösungen stärker am Bedarf der Anwender auszurichten und standardisiert Komplettpakete für den Einsatz in Notariaten zu bündeln. Das aus dieser partnerschaftlichen Zusammenarbeit entstehende Angebot der ITFLAT.de[®] + NOAH[®] bietet Notariaten eine wesentlich flexiblere Nutzung von Hard- und Software. Durch die Kopplung der branchenspezifischen Softwarelösung NOAH[®] seitens Westernacher mit bedarfsgerechter Qualitätshardware und Dienstleistung von ITFLAT.de[®] erhält der Notar eine Gesamtlösung mit dem höchsten Vollständigkeits- und Servicegrad auf dem Markt.

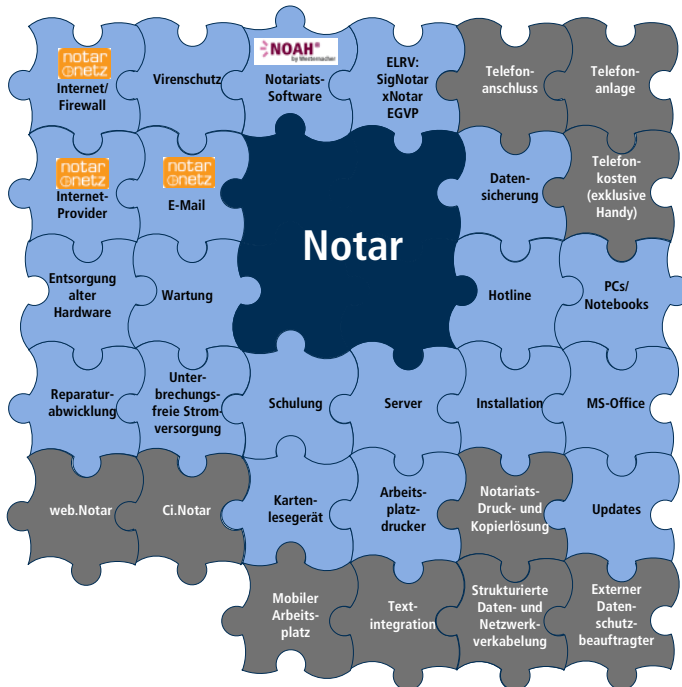


Abb. 4: Einzelbausteine der Notar-Komplettlösung

5. Win-Win-Win

Für alle Beteiligten ist die neue Lösung ITFLAT.de® + NOAH® ein Gewinn.

5.1 Gewinne für den Notar

- Einheitlicher Ansprechpartner und Verantwortlicher
- Miete statt Kauf bringt Liquiditätsvorteile
- Höchstmöglicher Servicegrad mit garantierten Service-Level-Agreements
- Vollkaskoversicherung für die ausfallsichere Komplettlösung
- Preisbindung für 60 Monate
- Kalkulierbare Kosten, keine versteckten Betriebskosten

5.2 Gewinne für Westernacher

- Hohe Professionalität durch Auslagerung des Systemparts an ITFLAT.de® und damit hohe Glaubwürdigkeit auf dem Markt
- ITFLAT.de® als Standard hat den Supportaufwand signifikant reduziert
- Geringere Kosten durch Automation und durch bundesweit einheitliche IT-Service-Prozesse
- Schnellere Implementierung durch Industrialisierung
- Kalkulierbare Umsätze
- Alleinstellungsmerkmal auf dem Markt durch vollständige All-in-One-Lösung als liquiditätsoptimiertes Mietmodell

5.3 Gewinne für ITFLAT.de®

- Erfolgreiche Branchenlösung
- Referenzmodell für andere Softwareanbieter bzw. Branchenlösungen (siehe Abb. 5)
- Hohe Kundenbindung durch eine Laufzeit von mindestens 60 Monaten
- Einzelkomponenten /-preise rücken in den Hintergrund
- Kalkulierbare Umsätze
- Alleinstellungsmerkmal auf dem Markt

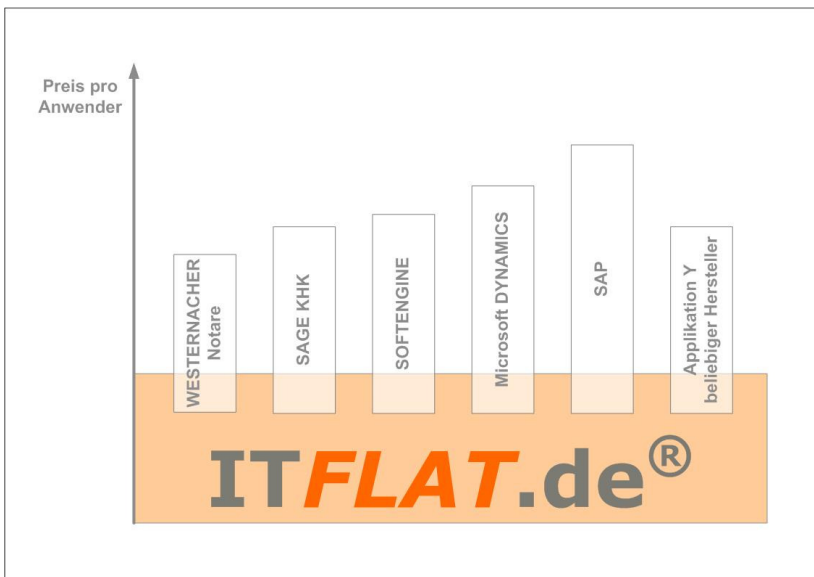


Abb. 5: Die Plattform für Applikationshersteller