

Interview mit Dr. Gunther Reinhard, Mitglied des Vorstands der DSAG

„ABWÄGEN, WELCHE WARTUNGSOPTION DIE BESTE IST“

Die jüngst erfolgte Ankündigung von SAP, den Kunden ein Wahlrecht zwischen „Enterprise Support“ und „Standard Support“ einzuräumen, stellt eine Annäherung zwischen SAP und Mittelstand dar, sorgt aber auch für neuen Informationsbedarf. S@PPORT führte aus diesem Grund ein Interview mit Dr. Gunther Reinhard, Mitglied des Vorstands der DSAG, Vorstandsressort Mittelstand, und ließ sich über die Auswirkungen der veränderten Situation aufklären.

Dr. Gunther Reinhard:
„Um ein gestörtes Vertrauensverhältnis wiederherzustellen, bedarf es mehr als einer einzigen Aktion.“



S@PPORT: Die langwierigen Diskussionen um den „SAP Enterprise Support“ sind mit der Entscheidung von SAP, den Kunden das Wahlrecht zwischen Standard Support und Enterprise Support einzuräumen vom Tisch. Wie beurteilt die DSAG das neue Modell?

Dr. Gunther Reinhard: Damit erhalten SAP-Kunden weltweit jetzt endlich wieder das Wahlrecht, das die DSAG seit Beginn der Diskussion um Enterprise Support immer als Ziel kommuniziert hat. Für den Mittelstand war der Enterprise Support schlichtweg überdimensioniert, eine zweite Supportmöglichkeit daher dringend notwendig.

S@PPORT: Welchen Vorteil bietet die Wahlmöglichkeit den Kunden?

Dr. Reinhard: Jetzt kann sich jeder SAP-Kunde über das Leistungsvermögen der Supportmodelle informieren und abwägen, welche Wartungsoption für ihn die beste ist. Viele mittelständische Kunden nutzen primär nur die Fehlerbehebung über „SAP Online Service and Support“

(OSS) und die Support Packages sowie die Updates, um neue Funktionen einzuführen. Beispielsweise die proaktive Systemüberwachung oder die Prozessdokumentation und Optimierung werden als Kernfunktionen im SAP-Support kaum benötigt.

S@PPORT: Was ist bei der Entscheidung zu beachten?

Dr. Reinhard: Der Mittelständler muss sich darüber klar werden, was er an Support benötigt. Für Bestandskunden bedeutet rein rechnerisch die Differenz zwischen maximal 18 Prozent beim Standard Support und 18,36 Prozent beim Enterprise Support finanziell keinen großen Unter-

schied mehr. Folglich wird sich eher die Frage stellen, ob für 2010 ein signifikanter Leistungsunterschied zwischen den beiden Wartungsmodellen zu erwarten ist. Warum nicht für ein Jahr 0,36 Prozent mehr bezahlen und sehen, ob sich der erwartete Nutzen einstellt? Anschließend kann ja neu entschieden werden. Entweder der Kunde bleibt dann beim Enterprise Support, weil der Nutzen erkennbar ist. Oder der Standard Support ist die erste Wahl, weil sich aus den zusätzlichen Bestandteilen kein Nutzen ziehen lässt. Zu beachten ist auch, dass Nachläufe beim Standard Support mit einer 18-Prozent-Wartung verbunden sind. Beim Enterprise Support sind dies schon 22 Prozent. Auch für Kunden, die den Enterprise Support ▶

bereits zu 22 Prozent abgeschlossen haben, kann folglich der Schritt auf 18 Prozent interessant sein.

S@PPORT: Wie wirkt sich ein Wechsel in die eine oder andere Richtung für das Unternehmen aus?

Dr. Reinhard: Wer für 2010 den Standard Support wählt und 2011 auf Enterprise Support wechselt, muss mit dem Übergang sofort 22 Prozent bezahlen. Die augenblickliche Staffellung bis 2015 fällt dann weg. Andererseits ist es möglich, vom Enterprise Support auf den Standard Support zu wechseln. Eine spätere Rückkehr auf den Enterprise Support bedeutet dann jedoch wiederum den Einstieg bei 22 Prozent. Bis zum 15. März 2010 haben die Kunden aber einmalig die Chance, in den Enterprise Support mit der aktuellen Staffellung zu wechseln.

S@PPORT: Welche Auswirkungen hat das Wahlrecht auf das von Anwendern und SAP ins Leben gerufene Kennzahlensystem (KPIs), mit dem der Mehrwert des Enterprise Support nachgewiesen werden sollte?

Dr. Reinhard: Durch die Wahlmöglichkeit stehen die KPIs nun natürlich deutlich weniger im Fokus. Dennoch werden wir als DSAG die weitere Entwicklung des Programms mit Interesse verfolgen und dessen Inhalt genau prüfen. Wobei generell erst einmal abgewartet werden muss, ob SAP nach der Einführung des Wahlrechts beim Support das KPI-Programm überhaupt fortsetzt.

S@PPORT: Hat aus Ihrer Sicht das Festhalten der SAP am Enterprise Support die Wechselbereitschaft der Anwender von „R/3“-Systemen auf das aktuelle Release „SAP ERP 6.0“ eingeschränkt?

Dr. Reinhard: Nein, das glaube ich eigentlich nicht. In der Regel ist ein Releasewechsel eigentlich kein supportgetriebenes Thema. Dieser wird dann aktuell, wenn damit ein konkreter Nutzen für die Anwendungen verbunden ist, wie z.B. durch neue Funktionen. Oder für den Fall, dass die Lösung ohne Wechsel aus der technischen Wartung laufen würde. Bisher konnte die Wartung durch die „Extended Main-

tenance“ verlängert werden. Aufgrund des Zuschlages auf die Supportgebühren haben jedoch viele Kunden abgewogen, einen Releasewechsel innerhalb des Standardwartungszyklus durchzuführen. Durch den verpflichtenden Kauf von Enterprise Support, der den Extended-Maintenance-Service bereits beinhaltet, können schon einige Anwender den Releasewechsel verschoben haben, da sie bereits Extended Maintenance nutzen können und zwar ohne zusätzliche Kosten. Das könnte z.B. ein Argument sein, ein Release ohne Funktionserweiterung einfach länger zu nutzen. Unabhängig davon, musste jedoch mitunter ein höherer Anteil des Kundenbudgets für Wartung eingeplant werden, was zur Streichung von anderen Projekten führen konnte.

S@PPORT: Ist nach Ende der Diskussion um den Enterprise Support das Vertrauensverhältnis zwischen SAP und ihrer Kundenbasis wiederhergestellt?

Dr. Reinhard: Um ein gestörtes Vertrauensverhältnis wiederherzustellen, bedarf es mehr als einer einzigen Aktion. Die Zeit wird zeigen, wie SAP gegenüber den Kunden auftritt und wie miteinander umgegangen wird, damit das Vertrauen wieder wachsen kann. Die Entscheidung ist aber das richtige Signal in die richtige Richtung.

S@PPORT: Welche Lehren lassen sich aus der Diskussion ziehen?

Dr. Reinhard: Sie hat uns allen deutlich gezeigt, in welcher Abhängigkeit sich mittelständische Unternehmen gegenüber SAP befinden. Aber gleichzeitig haben wir auch gesehen, wie wichtig die Bündelung von Interessen über die DSAG als Sprachrohr in die SAP hinein sein kann.

S@PPORT: Kommen wir nach der Supportdiskussion noch kurz auf das technische Thema „Software as a Service“ zu sprechen, das für den Mittelstand immer wichtiger wird. Teilen Sie diese Einschätzung?

Dr. Reinhard: SaaS ist mit Sicherheit ein interessantes Thema für den Mittelstand, aber auch für alle anderen Unternehmen. Am Anfang steht dabei immer die Grundentscheidung: Miete ich eine Software

oder betreibe ich sie selbst? Bei Office-Produkten lässt sich ein Anbieter relativ schnell wechseln. Bei einem ERP-System besteht jedoch immer eine festere Bindung, z.B. bezüglich garantierter Service-Level und Verfügbarkeiten. Interessant sind in dem Zusammenhang auch Themen wie Datensicherung, Rechenzentrumssicherheit, Zugriffsschutz etc., die wie die Basisadministration einfach mitgemietet werden können. Wir sind jedenfalls vorbereitet, uns intensiv mit dem Thema auseinanderzusetzen.

S@PPORT: Ein weiterer Bereich, der augenblicklich diskutiert wird, ist „SAP Business ByDesign“. Wie nimmt sich die DSAG dieses Themas an?

Dr. Reinhard: Die Bedeutung von SAP Business ByDesign für die DSAG zeigt sich unter anderem darin, dass wir bereits einen entsprechenden Arbeitskreis gegründet haben. Die Zusammenarbeit mit SAP bei diesem Thema war aus unserer Sicht überaus fruchtbar und konstruktiv. Jetzt ist es an der SAP, das Produkt in den Markt einzuführen. Dann können auch wir uns damit auseinandersetzen.

S@PPORT: Gibt es weitere Themen, die – bezogen auf das Mittelstandssegment – dieses Jahr auf der Agenda der DSAG stehen?

Dr. Reinhard: Den typischen Mittelständler mit mittelstandsspezifischen Anforderungen gibt es genau genommen nicht. Entweder geht es um eine spezielle Branche oder einen bestimmten Prozess. Rund 500 bis 600 der DSAG-Mitglieder gehören dem Mittelstand an, engagieren sich aber entsprechend ihrer aktuellen Themen im Arbeitskreis Financials, Product Lifecycle Management, Supplier Relationship Management etc. Unser Ziel für 2010 ist daher eher übergreifend zu sehen. So wollen wir die DSAG-Angebote für den Mittelstand über die Arbeitskreistreffen hinaus erweitern. Dazu gehört unter anderem, spezifische Anforderungen von Bestandskunden aufzugreifen und abzuwägen, ob größere Mittelständler von einem Thementag zu einer bestimmten Anforderung eher profitieren als von Arbeitskreissitzungen, die sich mit einem weiter gefassten Themenquerschnitt beschäftigen. (ap) @