

Leitfaden durchs Wartungslabyrinth

Im Wartungslabyrinth der SAP sind Wegweiser eine nützliche Angelegenheit. Andreas Oczko, Leiter des Arbeitskreises CCC/Service & Support, zeigt den Lesern einen einfachen Weg durchs Begriffs-Dickicht. Wer den Durchblick haben will, sollte die im Beitrag beschriebenen Regeln beachten.

© Andreas Oczko, stellvertretender Vorsitzender der DSAG und Leiter des Arbeitskreises CCC/Service & Support

Zugegeben, manchmal blicke ich schon etwas wehmütig zurück. Früher gab es ein ERP, also eine produktive SAP-Instanz. Es hieß SAP R/3. Für das System gab es die Standardwartung. Alles war einfach zu beherrschen. Wenn, was selten genug vorkam, ein Problem auftauchte, erhielten Anwender rasch, kompetent und unbürokratisch Hilfe von SAP. Heute ist alles komplexer und damit komplizierter geworden. Neben einem ERP-System haben Unternehmen ein Customer-Relationship-Management-System, eine Business-Intelligence- und eine Supplier-Relationship-Management-Lösung und und und im Einsatz.

Zusätzlich zur Vielfalt der Lösungen stehen heute verschiedene Wartungsmodelle zur Verfügung: Standardwartung, MaxAttention, MaxIm, Customer Engagements, Premium Support bzw. künftig Enterprise Support etc. DiedamitverbundenenHerausforderungen und die Frage, ob die Zahl der Probleme genauso ausufert, sind ein Thema, das an anderer Stelle diskutiert werden soll. Was ich Ihnen aber heute geben möchte, ist ein Leitfaden, wie Ihnen auch künftig rasch, kompetent und unbürokratisch von SAP geholfen werden kann, und das zu vernünftigen Aufwendungen. Aber der Reihe nach.

Regel 1: Standard bleibt die Standardwartung!

Ist Ihnen aufgefallen, was es früher und heute gibt? Richtig! Die Standardwartung bleibt die Konstante in Ihrer Beziehung zu SAP. Im Rahmen der Standardwartung deckt SAP die Support-Bedürfnisse Ihrer „normalen“ SAP-Landschaft ab. Die Standardwartung ist die tragende Säule des Supports durch SAP. Dies wurde ausdrücklich auch von SAP-Vorstandsmitglied Gerhard Oswald in seiner Keynote auf dem DSAG-Jahreskongress 2007 in Frankfurt unterstrichen. Der Preis dafür ist entsprechend Ihrer Vertragskonditionen Stand heute 17 Prozent vom Listenpreis oder ggf. auch vom rabat-

tierten Listenpreis. Das ist eindeutig in der Preis- und Konditionenliste geregelt. Ich möchte nicht verschweigen, dass unsere Mitglieder in Gänze und auch SAP-Kunden allgemein mit der Standardwartung sehr zufrieden sind.

Regel 2: Alle über die Standardwartung hinausgehenden Wartungsangebote der SAP genau prüfen!

Wie oben beschrieben, gibt es aber über den „gemeinen Standardkunden“ hinaus Kunden mit komplexen Landschaften, Kunden mit einem höheren Sicherheitsbedürfnis oder Kunden mit besonderen Fragestellungen, bei denen sie eine spezielle Unterstützung der SAP benötigen: Für sie hat SAP spezielle Wartungsangebote entwickelt, darunter MaxAttention. SAP begegnet damit einer Nachfrage aus dem Markt.

Bei MaxAttention teilen sich naturgemäß die Meinungen. „Standardkunden“ empfinden beispielsweise die Preise hierfür als exorbitant hoch. Die wenigen Kunden mit sehr speziellen Bedürfnissen dagegen, die dieses Angebot in Anspruch genommen haben, sind in der Regel zufrieden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis. Gehen ihre besonderen Anforderungen doch über das „Normale“ hinaus und benötigen ein individuell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot. Dafür sind sie auch bereit, tiefer in die Tasche zu greifen.

Daraus leitet sich eine einfache Verhaltensregel ab: Hinterfragen Sie jedes zusätzliche Wartungsangebot der SAP, das über den Standard Support hinausgeht, sehr kritisch. Prüfen Sie, ob es Ihre speziellen Bedürfnisse mit einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis befriedigt und prüfen Sie die folgenden Fragestellungen:

- Benötigen Sie z. B. ein garantiertes Service Level Agreement (SLA)? Inwieweit hilft Ihnen ein solches SLA im täglichen

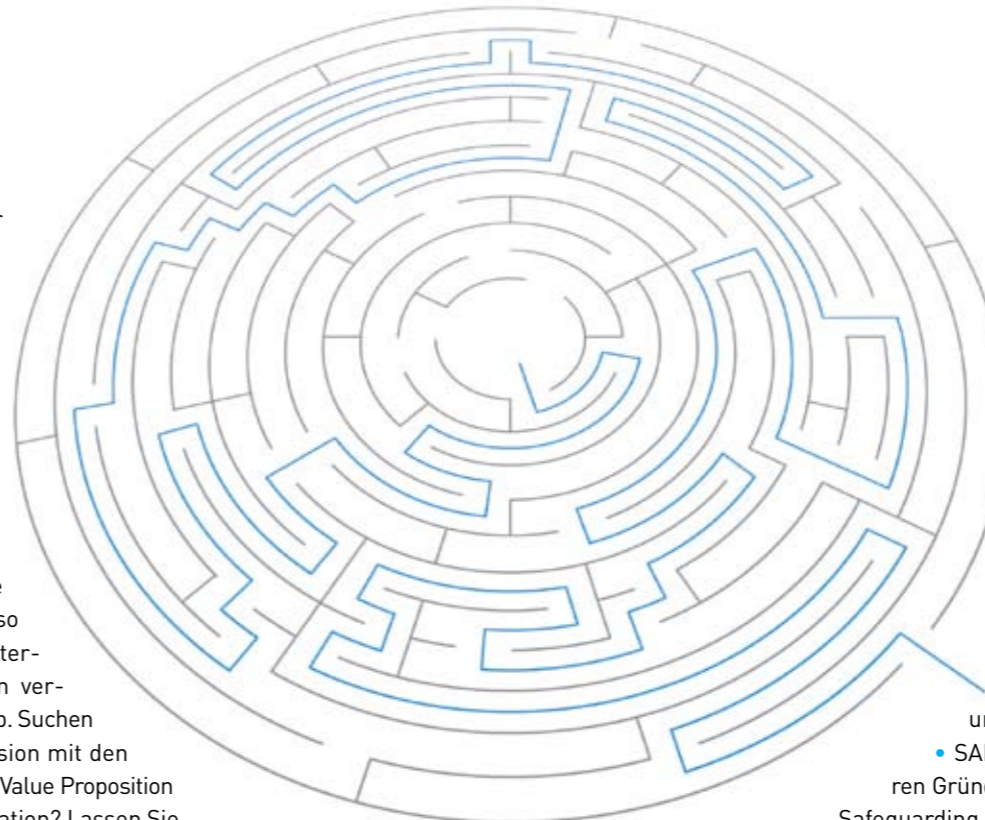
Geschäft weiter als der Standard Support?

- Fragen Sie ggf. nach Vergleichskennzahlen zwischen dem Standard Support und dem erweiterten Wartungsangebot. Welches Modell enthält mehr von dem, was Sie wirklich benötigen? Was kostet es?
- Leiten Sie aus der Value Proposition der SAP, also den Nutzen, den ein Unternehmen seinem Kunden verspricht, Ihren Mehrwert ab. Suchen Sie hier aktiv die Diskussion mit den SAP-Vertretern. Passt die Value Proposition auf Ihre Support-Organisation? Lassen Sie sich die generischen Vorteile des SAP-Vorschlags in konkrete Vorteile speziell für Sie übersetzen.
- Sehen Sie Schwachstellen in Ihrer Organisation, die Sie beseitigen müssen? Inwieweit kann SAP mit ihrem Wartungsangebot helfen? Welche Alternativen gibt es?

Befolgen Sie diese Regeln, sollten Sie sich sicher ohne Probleme durch das Wartungslabyrinth bewegen können.

Regel 3: Jedes erweiterte Angebot muss individuell auf Sie zugeschnitten sein!

Kommen wir nun zu einer verwandten Faustformel: Handeln Sie wie im Alltagsleben. Nehmen Sie nichts, was Sie nicht auch bestellt haben. Wenn die Verkäuferin an der Fleischtheke Sie fragt, ob es etwas mehr sein darf, sagen Sie „Nein“. Wenn Ihnen der Autoverkäufer die 290-PS-Motor-Variante für Ihren Stadtwagen einfach so auf den Kaufvertrag setzt, fragen Sie nach Ihren Vorteilen und dem Preis. Aber aufgepasst, hier unterscheiden sich Alltags- und Geschäftsleben: Im Alltagsleben lässt sich mit 290 PS und Chromleisten gut protzen, im Support werden



Sie an der wirtschaftlichsten, nicht an der schönsten Lösung gemessen. Mit anderen Worten: Solange Sie zuverlässig von A nach B kommen, schaut man auf Ihr Bankkonto, nicht auf Ihr Auto.

Eine kurze Zusammenfassung: Haben Sie sich an Regel 1 und 2 gehalten? Es gibt keinerlei Verpflichtung, mehr als den Standard Support zu beziehen.

Regel 4: Glauben Sie nicht an Geister und Dämonen?

Es wird viel diskutiert, in diesem Labyrinth der Wartung. Es kreisen Gerüchte, SAP höhle den Standard Support aus, um neue Angebote attraktiver zu machen. Die Standardwartung solle auf 22 Prozent erhöht werden. Gewisse „billige“ Einzelservices seien nicht mehr zu bekommen, man müsse teure Pakete kaufen usw. Glauben Sie nicht an solche Geister und Dämonen. Nichts davon ist wahr.

- SAP arbeitet an der Verbesserung des Standard Supports. Sollten Sie ein anderes Gefühl haben, z. B. dass eine angedachte

Verbesserung eher negativ ist, gehen Sie nach Regel 5 (siehe unten) vor.

- Zurzeit beläuft sich die Standardwartung auf 17 Prozent. Welche Kriterien zu einer Erhöhung führen können, ist in der Preis- und Konditionenliste geregelt. Also, die 22 Prozent gehören in die Kategorie „Geister und Dämonen“.

- SAP setzt aus nachvollziehbaren Gründen verstärkt auf Pakete wie Safeguarding oder MaxAttention. Nichtsdestotrotz können sinnvollerweise Einzelservices weiter in ähnlicher Form über SAP Consulting bestellt werden. Also, die 22 Prozent gehören zur Kategorie „Geister und Dämonen“.

Regel 5: Die Gemeinschaft hilft durch das Labyrinth!

Die DSAG hilft Ihnen, sich im Wartungslabyrinth zurechtzufinden. Haben Sie Fragen oder Anliegen, wenden Sie sich an uns, wir bemühen uns, Ihnen weiterzuhelfen. Hierbei werden wir ausdrücklich von SAP unterstützt, die sich darüber freut, über die DSAG konsolidiertes Feedback zu erhalten und ihr Wartungsangebot aufgrund dieses Feedbacks fein abzustimmen. Es gibt ein oberstes gemeinsames Ziel aller Beteiligten: der erfolgreiche Betrieb Ihrer SAP-Anwendung!

So, mit diesen einfachen Regeln sollten Sie sich bis zur nächsten **blaupause** sicher in diesem Labyrinth bewegen können. Aber wie wir gelernt haben, es wird alles komplexer, nichts einfacher. In diesem Sinne: To be continued ...

AddOn SAP® Virtualisierungs-Check

Reale Vorteile für SAP® Systeme durch Virtualisierung

Virtualisierung verspricht viele Vorteile: Optimierte Nutzung vorhandener Hardware-Ressourcen, vereinfachte Handhabung, Hardware-Unabhängigkeit, 40% niedrigerer IT-Kosten, bessere Verfügbarkeit. Doch wie sieht das konkret für Ihre SAP-Infrastruktur aus? Der AddOn SAP® Virtualisierungs-Check gibt Ihnen konkrete Antworten. Erklären Sie mehr über die Möglichkeiten, die in Ihren Systemen stecken.

WIRTSCHAFTS AUTHORIZED CHECKPART

AddOn SAP® Virtualisierungs-Check

In 3 bzw. 5 Tagen analysieren wir den Virtualisierungspotential Ihrer IT, ermitteln Vorteile und empfehlen individuelle Lösungen. So wird Virtualisierung ganz schnell ganz real. Holen Sie Kontakt mit uns und weiter www.addon.sap.com oder www.addon.sap.com

AddOn®
We know how IT works

Belgien - Holland - München - Oslo - Wien - Zürich