



Deutschsprachige  
SAP® Anwendergruppe

# PRESSEMITTEILUNG

DSAG-Stellungnahme

## **Enterprise Support für alle Kunden verpflichtend**

**Walldorf, 16. Juli 2008 – Das ab Februar für Neukunden verpflichtende Service- und Supportmodell in Höhe von 22 Prozent des Lizenzlistenpreises (Enterprise Support) wird laut SAP künftig auch auf Bestandskunden ausgeweitet. Diese Tatsache hat für Gesprächsbedarf zwischen der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG) e. V. und SAP gesorgt. Die DSAG setzt sich dafür ein, dass sich das geänderte Service- und Supportmodell an den Bedürfnissen ihrer Mitglieder orientiert.**

Bei der Preisgestaltung für Großkunden („Large Enterprise“) ist SAP bereits einem Anliegen der DSAG gefolgt. In diesem Segment verläuft der Aufwand für die Betreuung und Unterstützung der Kunden nicht linear, sondern degressiv zum Vertragswert. Daher sind Großkunden von der neuen Regelung als Konsequenz der DSAG-Gespräche mit SAP ausgenommen.

### **Workshop-Reihe mit DSAG-Mitgliedern soll Mehrwerte zeigen**

„Für den Großteil der mittelständischen Unternehmen könnte der Enterprise Support überdimensioniert sein“, so die Befürchtung von Prof. Dr. Karl Liebstückel, Vorstandsvorsitzender der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG) e. V. Inwiefern sich das neue Konzept für den Mittelstand eignet, aus dem sich ein Großteil der DSAG-Mitgliederbasis rekrutiert, wird noch geprüft. Aus diesem Grund wurde eine gemeinsame Workshop-Reihe von SAP mit DSAG-Mitgliedern aufgesetzt, in der anhand von praktischen Beispielen der Nutzen von Enterprise Support gegenüber dem Standard Support verdeutlicht werden soll. „Niemand nimmt gerne Preissteigerungen in Kauf. Deshalb richtet sich unser Augenmerk darauf, zu identifizieren, inwiefern das im Enterprise Support enthaltene Mehrangebot für Kunden zu einem echten Mehrwert führt und ihre Anforderungen abdeckt“, erklärt Prof. Dr. Karl Liebstückel. Erste Ergebnisse sollen ggf. auf dem DSAG-Jahreskongress in Leipzig (23. bis 25. September) vorliegen.

„Die Diskussionen sind noch nicht abgeschlossen. SAP hat somit die Möglichkeit, zu verdeutlichen, dass die Erhöhung auf 22 Prozent nicht nur eine Preisanpassung



Deutschsprachige  
SAP® Anwendergruppe

## PRESSEMITTEILUNG

bedeutet, sondern, dass Leistungen geliefert werden, die an den Bedürfnissen der Kunden und ihrer Unternehmensgröße ausgerichtet sind“, so Prof. Dr. Karl Liebstückel. „Klärungsbedarf besteht darüber hinaus bei der Frage, wie SAP die mit dem Enterprise Support verbundenen gestiegenen Qualitätsanforderungen organisatorisch abdecken will.“

Das Entgegenkommen der SAP, die preisliche Anpassung zumindest in mehreren Stufen vorzunehmen, begrüßt die DSAG. „Die kurzfristige Erhöhung der Wartung in einem Schritt wäre für Anwenderunternehmen u. a. vor dem Hintergrund ihrer bereits erfolgten Budgetplanungen kaum zu leisten gewesen,“ erklärt Andreas Oczko, Stellvertretender Vorstandsvorsitzender der DSAG und zuständig für den Vorstandsbereich CCC/Service & Support.

### **Wartungsverlängerung für SAP R/3 4.6C**

Positiv wertet die DSAG die Reaktion auf zuvor gegebenes Feedback hinsichtlich älterer Releasestände. Die Situation von Kunden, die noch auf SAP R/3 4.6C und 4.7 sind, wurde insofern berücksichtigt, als dass die erweiterte Wartung für die SAP-R/3-Lösungen entsprechend der 5-1-2-Wartungsstrategie im Enterprise Support enthalten ist und damit nicht gesondert bezahlt werden muss. „Darüber hinaus wurde die erweiterte Wartung für SAP R/3 4.6C um ein Jahr bis 2010 verlängert, was diesem Kundenkreis zusätzliche Flexibilität bietet. Viele dieser Installationen sind gerade im Mittelstand anzutreffen“, erklärt Andreas Oczko.

### **Über die DSAG**

Die Deutschsprachige SAP-Anwendergruppe (DSAG) e. V. in Walldorf versteht sich als eine unabhängige Interessenvertretung aller SAP-Anwender in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Ziel der DSAG ist es, bedarfsgerechte SAP-Lösungen zu schaffen. Die 1997 als eingetragener Verein gegründete DSAG zählt heute über 2.000 Mitgliedsunternehmen und hat sich als eine der größten SAP-Anwendergruppen weltweit etabliert.



Deutschsprachige  
SAP® Anwendergruppe

# PRESSEMITTEILUNG

## **Ansprechpartner für die Presse**

### DSAG

Angelika Jung  
Deutschsprachige SAP® Anwendergruppe (DSAG) e. V.  
Altrottstraße 34a  
69190 Walldorf  
Telefon: +49 / 6227 / 358 0 969  
Fax: +49 / 6227 / 358 0 959  
E-Mail: [presse@dsag.de](mailto:presse@dsag.de)  
Internet: <http://www.dsag.de>

### PR-Agentur

Michael Treffeisen  
verclas & friends kommunikationsberatung gmbh  
Gaisbergstraße 16  
69115 Heidelberg  
Telefon: +49 / 6221 / 58787-31  
Fax: +49 / 6221 / 58787-39  
E-Mail: [michael.treffeisen@verclas-friends.de](mailto:michael.treffeisen@verclas-friends.de)  
Internet: <http://www.verclas-friends.de>