



Deutschsprachige
SAP® Anwendergruppe

Walldorf, 29.10.2009

Preiserhöhung für den SAP Standard Support – Positionspapier der in der DSAG vertretenen CIOs

1. Ausgangssituation

Im Zuge der geplanten, verpflichtenden Einführung des SAP Enterprise Supports für Bestandskunden gab es in 2008 eine rege Diskussion zwischen SAP und ihren Kunden. Am Ende der Diskussion lag die Entscheidung der SAP vom 9.12.2008, den Standard Support für Kunden aus Deutschland und Österreich beizubehalten und den Enterprise Support optional anzubieten. Gleichzeitig kündigte SAP an, die Preise des Standard Supports – rückwirkend je nach Kundensituation über mehrere Jahre – ab 2010 anzuheben. In 2009 blieben die Wartungssätze für den Standard Support unverändert bei 17%.

2. Bewertung durch CIOs

Bereits mit der Ankündigung des verpflichtenden Enterprise Supports in 2008 hat SAP das Vertrauen als Grundlage einer stabilen und auf Langfristigkeit ausgelegten Geschäftsbeziehung erheblich beschädigt. Die CIOs haben daher die Entscheidung von SAP vom 9.12.2008 begrüßt, den Enterprise Support nur optional einzuführen und den Standard Support beizubehalten. Auch der Nachweis eines möglichen Mehrwertes von Enterprise Support durch das Erreichen von definierten Key-Performance-Indikatoren wird von den CIOs begrüßt.

Leider sind die vergangenen zehn Monate nicht durch SAP genutzt worden, das Vertrauen der Kunden, die sich für die Beibehaltung des Standard Supports entschieden haben, zurückzugewinnen. Vielmehr wird durch die angekündigte Preiserhöhung des Standard Supports das Vertrauen erneut deutlich belastet.

So führt die geplante Preiserhöhungsmechanik dazu, dass gerade langjährige und somit treue SAP-Kunden mit deutlich stärkeren Preisaufschlägen rechnen müssen als jüngere Kunden.

Die Preiserhöhung wird außerdem in einem klaren Zusammenhang mit der missglückten Einführung des Enterprise Supports gesehen: Über die angekündigte Preiserhöhung sollen Kunden bewegt werden, sich für den Enterprise Support zu entscheiden, auch wenn sie für die dort enthaltenen Leistungen über den Standard Support hinaus keinen Bedarf haben. Diese Kunden empfinden die Behandlung durch SAP über die reine Kostensteigerung hinaus als nicht geeignet, um zu einer vertrauensvollen Geschäftsbeziehung zurückzufinden.

3. Argumente gegen eine Preiserhöhung

Neben dem bereits beschriebenen empfundenen Vertrauensbruch spricht eine Reihe von sachlichen Gründen gegen die verlangte Preiserhöhung:

- In einer Zeit tiefer wirtschaftlicher Depression und dem Kampf vieler Unternehmen um das Überleben stellt die angekündigte Preiserhöhung eine nicht akzeptable Kostensteigerung dar. Wenn dies im Zusammenhang mit der durch SAP öffentlich kommunizierten Absicht einhergeht, die Renditen von einem bereits heute sehr hohen Niveau weiter zu steigern, gilt dieses Argument noch stärker.
- Auch wenn der Nachweis eines Mehrwertes durch die SUGEN-KPIs auf den Enterprise Support abzielt, so ergibt sich ein Zusammenhang zum Standard Support, da die Preiserhöhungen ja vor allem darauf abzielen, Kunden zum Abschluss eines Enterprise-Support-Vertrages zu bewegen und nicht mit einer Kostensteigerung begründet werden. Daher wünschen auch die CIOs, die Standard Support verwenden, zunächst den Nachweis des versprochenen Mehrwertes von Enterprise Support.
- Zwar blieb der Wartungssatz mit 17% in den vergangenen Jahren konstant, dennoch erfuhren Kunden eine Kostensteigerung, da sich die Basis der Kostenrechnung veränderte. Kunden haben in den vergangenen Jahren zu einem großen Teil neue mySAP.ERP oder mySAP.Business-Suite-Verträge abgeschlossen, bei denen sich der Vertragspreis erhöhte oder haben zusätzliche Produkte gekauft – oft, obwohl sie erwartet hätten, dass derartige Produkte Bestandteil einer über die Wartungsgebühren abgegoltenen Fortentwicklung der Bestandsprodukte wären.
- Ernsthafte Bemühungen von SAP, den Aufwand für die Wartung ihrer Produkte durch eigene Anstrengungen zu senken, sind nicht erkennbar. Im Gegenteil führen eine ständig steigende Komplexität, ein mangelhafter Zugriff auf relevante Informationen über den Service-Market-Place und andere Gründe zu steigenden Kosten. Dies betrifft vor allem interne Kosten der SAP-Kunden, da für den Betrieb und die Bearbeitung von Support-Fällen in der Hauptsache Kundenressourcen herangezogen werden.

gen werden und nur in sehr geringem Umfang der SAP-Support genutzt werden kann.

4. Vorschläge der CIOs

Für die CIOs liegt der Schlüssel in der Rückgewinnung verlorenen Vertrauens als Basis einer gesunden Geschäftsbeziehung. Daher schlagen die CIOs im Einzelnen vor,

- auf eine Preiserhöhung des Standard Supports zu verzichten, bis sich die allgemeine Wirtschaftslage wieder erholt hat und der Nachweis echter Mehrwerte des alternativen Enterprise Supports erbracht wurde.
- auf Preiserhöhungen, die zu einer Ungleichbehandlung oder sogar Schlechterstellung von Altkunden führen, grundsätzlich zu verzichten.
- mit SAP-Kunden in einen ernsthaften Dialog über den Bedarf an Support-Leistungen zu treten, dessen Ergebnis bedarfsorientierte Support-Leistungen sind. Konkret bedeutet dies das Angebot eines nach Leistungen und Preisen differenzier-ten Supports.
- zurückzufinden zu einer Ausrichtung auf die Entwicklung erstklassiger Produkte und Dienstleistungen, die für Kunden einen unbestreitbaren Mehrwert darstellen und für die Kunden intrinsisch, also aus den Produkten selbst heraus, bereit sind angemessene Preise zu bezahlen.

gez. Der CIO-Beirat der DSAG

Stefanie Kemp, Vorwerk & Co. KG

Dr. Marco Lenck, Rhein Chemie Rheinau GmbH

Michael Nippel, Viega GmbH & Co. KG

Dr. Simone Rehm, TRUMPF GmbH & Co. KG

Werner Schwarz, Gerolsteiner Brunnen GmbH & Co. KG

Thorsten Steiling, EJOT Holding GmbH & Co. KG

Johannes Truttmann, Krombacher Brauerei Bernhard Schadeberg GmbH & Co. KG

Der CIO-Beirat steht stellvertretend für Hunderte in der DSAG organisierte CIOs in DACH.