



Deutschsprachige
SAP® Anwendergruppe

PRESSEMITTEILUNG

DSAG-Umfrage 2014 zum Thema Support und Wartung

Weiterhin Ausgewogenheit bei den Support-Modellen

Walldorf, 30.07.2014 – Die Deutschsprachige SAP-Anwendergruppe (DSAG) e.V. hat im Frühjahr ihre Mitglieder zum Themenbereich Wartung/Service & Support befragt. Zentrale Ergebnisse sind: Die Nutzung von Standard Support und Enterprise Support hält sich im deutschsprachigen Raum weiterhin die Waage. Beim Enterprise Support bedarf es noch mehr Aufklärungsarbeit. DSAG-Mitglieder sind größtenteils auf dem neuesten Stand mit ihren ERP-Systemen. Über die Hälfte nutzt die aktuellsten Versionen der Enhancement Packages.

Das Verhältnis zwischen Standard Support und Enterprise Support ist, wie schon in den vergangenen Jahren, nahezu ausgeglichen. Österreich weicht hier ab mit einem deutlich stärkeren Einsatz des Enterprise Support. „Im deutschsprachigen Raum entscheiden sich die Anwender ganz bewusst für ein Support-Modell und halten daran fest. Der Wert ist über die letzten Jahre stabil und auch die Wechselbereitschaft niedrig“, kommentiert Andreas Oczko, DSAG-Vorstand Operations/Service & Support. Auf Drittanbieter setzen lediglich zwei Prozent der befragten Support-Experten. Ohne Wartungsvertrag kommt ein Prozent der Teilnehmer aus.

Mehrwert von Enterprise Support

Was die schon mehrere Jahre andauernde Mehrwertdiskussion hinsichtlich des Enterprise Support betrifft, hat SAP noch weiter Überzeugungsarbeit zu leisten – wenngleich sich die Zahlen verbessert haben. Zwar äußerte sich knapp ein Fünftel



Deutschsprachige
SAP® Anwendergruppe

PRESSEMITTEILUNG

positiv bzw. neutral zum „teureren“ Support-Modell. Insgesamt 42 Prozent der Befragten sehen darin aber immer noch einen geringen bzw. keinen Mehrwert. Interessant dabei, fast 40 Prozent machten keine Angabe zu diesem Thema. Dennoch zeichnet sich ein positiver Trend ab. Im vergangenen Jahr attestierten bei einer ähnlichen Umfrage fast drei Viertel der Teilnehmer dem Enterprise Support wenig bis keinen Mehrwert. „Die Vorteile von Enterprise Support, wie beispielsweise kostenlose Services, konnten bei den Kunden noch nicht flächendeckend bekannt gemacht werden. Die von SAP ins Leben gerufene Enterprise Support Academy, mit der Aufklärungsarbeit betrieben wird, ist vielversprechend, müsste allerdings noch mehr Aufmerksamkeit erhalten“, folgert Andreas Oczko. Nichtsdestotrotz lautet der Aufruf an SAP, Standard Support weiterhin im Fokus zu behalten. Die Leistungen dieses Support-Modells, für das schließlich ebenfalls ein nicht unerheblicher Wartungssatz bezahlt wird, sollte nicht nur ein Mindestmaß an Service-Levels enthalten. Hier gilt es, mehr Transparenz zu schaffen, welche Leistung in welchem Support-Vertrag enthalten ist.

Meinung zum Wert der Wartung abgefragt

Erstmals wurde in der Umfrage erhoben, wie DSAG-Mitglieder den Wert der Wartung im Verhältnis zu den gezahlten Wartungsgebühren einschätzen. Das Ergebnis: DSAG-Mitglieder sind eher skeptisch. Und mehr noch! Die Skepsis ist stärker als die Zufriedenheit. Stimmen werden lauter, dass SAP hauptsächlich in Innovationen investiert und etablierte SAP-Produkte wie SAP ERP nur moderat bzw. kaum weiterentwickelt werden. Das führt teilweise zu Unzufriedenheit unter den Anwendern.

Hinsichtlich gesetzlicher Änderungen, die von SAP laut Wartungsvertrag ohne Zusatzkosten im Standard angepasst werden müssen, zeichnet die Umfrage ein positiveres Bild. 154 Befragte sind der Meinung, SAP komme ihrer Pflicht bei gesetzlichen Änderungen nach. 60 sind eher unzufrieden, 66 sind neutral. Ein Drittel der Befragten konnte keine Angabe bei dieser Frage machen. Die DSAG setzt sich weiterhin dafür ein, dass die nachhaltige Softwarepflege der Lösungen im Rahmen



Deutschsprachige
SAP® Anwendergruppe

PRESSEMITTEILUNG

der Standardwartung, und damit u.a. die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen für alle Releases in der Mainstream Maintenance, gewährleistet sein muss.

Wie aktuell sind die Systeme?

Neben den Fragen zur Wartung wurden Informationen zum Stand der Softwaresysteme erhoben. Über zwei Drittel der befragten Support-Experten haben für ihr SAP ERP 6.0 ein Enhancement Package technisch eingespielt. Über die Hälfte nutzt die aktuellsten Versionen, also die Erweiterungspakete 6 und 7. In Sachen Business Functions, mit denen SAP funktionale Neuerungen oder Erweiterungen zur Verfügung stellt, setzen Anwender hauptsächlich auf kostenlose Funktionen, ein geringer Anteil auf kostenpflichtige. Für den Großteil stellt sich das Modell der Business Functions als eher intransparent dar, weshalb diese kaum aktiviert werden: „So werden unter Umständen wertvolle Funktionen ‚liegen gelassen‘,“ bedauert Andreas Oczko.

Das Fazit von DSAG-Vorstand Andreas Oczko verspricht arbeitsreiche Wochen und Monate: „Die Umfrage zeigt deutlich, bei welchen SAP-Themen wir im Sinne der Anwender bereits Einfluss nehmen konnten. Auf der anderen Seite lässt sich daraus ableiten, wo SAP noch nachlegen sollte. Wir stehen für die Zusammenarbeit bereit!“

Erhebungsgrundlage

Bei der Umfrage zum Thema Service und Support wurden CIOs, CCC-Leiter und Mitarbeiter in Support-Organisationen aus DSAG-Mitgliedsunternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz im April/Mai 2014 befragt. 389 Personen nahmen an der Online-Umfrage teil.

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, darauf



Deutschsprachige
SAP® Anwendergruppe

PRESSEMITTEILUNG

hinzuwirken, dass bedarfsgerechte SAP-Lösungen geschaffen werden, sowie den Erfahrungs- und Informationsaustausch sowohl der SAP-Kunden untereinander als auch mit SAP zu fördern. Die 1997 als eingetragener Verein gegründete DSAG zählt heute über 2.900 Mitgliedsunternehmen mit über 50.000 Mitgliedspersonen und hat sich als eine der größten SAP-Anwendergruppen weltweit etabliert.

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.dsag.de, www.dsag.at, www.dsag-ev.ch

Umfang: ca. 650 Zeichen

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

Internet: www.dsag.de