



## Mehrwert nur im Konjunktiv: SAP Enterprise Support

### SAP: Wir nehmen das Modell nicht zurück

**Auf dem Jahreskongress der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG) e. V. im September 2008 in Leipzig wählte der DSAG-Vorstandsvorsitzende, Prof. Dr. Karl Liebstückel, vor den über 3.200 SAP-Anwendern klare Worte. Das Ärgeris Nr. 1 stand im Zentrum seiner Keynote: Ab dem Jahr 2009 ist für den Großteil der Kunden das neue Service- und Supportmodell Enterprise Support verpflichtend. Der Anwenderärger schob Themen wie Kernrelease SAP ERP 6.0, Lizenzmodelle und Pricing sowie Enterprise SOA beinahe in den Hintergrund.**

Bei seiner Eröffnungsrede thematisierte Prof. Dr. Karl Liebstückel, Vorstandsvorsitzender der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG) e. V., zunächst das Thema Enterprise Support (ES). Die DSAG sieht die Anhebung der Wartungsgebühren von derzeit 17 auf 22 Prozent nach wie vor mit Skepsis. Inhaltlich findet das neue Service- und Supportmodell – Stand heute – beim DSAG-Vorstand und bei vielen Mitgliedern nur wenig Zuspruch. Aus ihrer Sicht ist das neue Modell nicht auf die Bedürfnisse eines Großteils der SAP-Kunden zugeschnitten. „Den Mehrwert gibt es nur im Konjunktiv“, pointierte Karl Liebstückel. Die Höhe der Wartungskosten sei nicht akzeptabel. Dann erntete der DSAG-

Vorstandsvorsitzende vom gesamten Auditorium sogar Beifall auf offener Bühne: „Die Qualität von Software und Support rechtfertigen keine Preiserhöhung.“ Klagen treffen besonders die Meldungsbearbeitung durch die SAP, aber auch Fehler in Software-Produkten.

Die DSAG und mittlerweile auch weitere internationale SAP-Anwenderverbände im Rahmen des SAP Executive User-



Prof. Dr. Henning Kagermann: „Eine Erweiterung des SAP-Angebots wird nicht auf dem Rücken der Bestandskunden geschehen.“

group Networks (SUGEN) setzen sich intensiv dafür ein, dass SAP-Kunden ein bedarfsgerechtes Support-Modell zur Verfügung gestellt bekommen. Dies könnte beispielsweise darin bestehen, dass den Kunden eine Wahlmöglichkeit zwischen dem heutigen Standard Support und dem Enterprise Support eingeräumt wird. „Keine Zwangsverpflichtung“, so Karl Liebstückel.

Bislang hat sich der Walldorfer Softwarekonzern aber noch nicht bewegt. Ob er es überhaupt tun wird, ist fraglich. SAP-Top-Manager Prof. Dr. Henning Kagermann meinte zwar, SAP liebe kritische User-Groups und besonders die kritischste von ihnen, die deutsche. Zugleich verkündete er vor den über 3.200 SAP-Anwendern in Leipzig: „Wir nehmen das SE-Modell nicht zurück.“ Vielmehr werde SAP den Mehrwert an Beispielen belegen. Workshops mit Anwendern haben allerdings bislang niemanden aus den DSAG-Reihen überzeugen können. Mit diesem Problem wird sich künftig der bisherige SAP-Vertriebsvorstand Léo Apotheker als Nachfolger des alleinigen SAP-Vorstandssprechers Kagermann beschäftigen müssen. Auf die DSAG könnten unruhige Zeiten zukommen. Über Apotheker war zu hören, er sei nämlich „etwas emotionaler und vielleicht auch ein bisschen ungeduldiger“ als Henning Kagermann.

## SAP ERP 6.0

Ein weiterer zentraler Punkt des Vortrags von Prof. Dr. Karl Liebstückel war das aktuelle Kernrelease SAP ERP 6.0. Für die Mehrheit der DSAG-Mitgliedsunternehmen soll es die strategische Unternehmenssoftware der nächsten Jahre sein. Auch hier schwappten jedoch Ärger und Unverständnis über das Enterprise Support-Modell hoch. „Wir stellen eine Migration zunächst hinten an“, erbot sich ein Anwender. „Schließlich haben wir ein IT-Budget, das wir nicht beliebig vervielfachen können.“ Seine Meinung steht stellvertretend für nicht wenige SAP-Kunden. ES-Preise gehen klar zu Lasten anderer IT-Investitionen. Die Einkaufsgewohnheiten der Anwender kommen auf den Prüfstand. Andreas Oczko, DSAG-Vorstandsressort Operations/Service und Support und stellvertretender DSAG-Vorstandsvorsitzender, gab über die Stimmung der Kunden im kleinen Kreis preis: „Das Vertrauen der Anwender in die SAP ist erschüttert. Wir werden zunehmend Fremdprodukte unter die Lupe nehmen.“

Die DSAG begrüßt die Verlängerung der Standardwartung bis 2013. „Allerdings sind für eine bessere Planungssicherheit und einen größeren Investitionsschutz eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösung anhand der SAP Enhancement Packages über das Jahr 2010 hinaus sowie eine Konkretisierung der Roadmap erforderlich“, betonte der DSAG-Vorstandsvorsitzende. Wie auf dem Jahreskongress von Henning Kagermann verkündet, ist SAP auf diese Forderung eingegangen und wird eine langfristige Weiterentwicklung von SAP ERP 6.0 über die Enhancement Packages fortsetzen. „Eine Erweiterung des SAP-Angebots wird nicht auf dem Rücken der Bestandskunden geschehen.“



Andreas Oczko, DSAG-Vorstand:  
„Das Vertrauen der Anwender in die SAP ist erschüttert. Wir werden zunehmend Fremdprodukte unter die Lupe nehmen.“

## Lizenzmodell / Pricing

Mehr Transparenz fordert die DSAG künftig beim Lizenzmodell. Speziell für mittelständische Kunden werde die zunehmende Komplexität zur Herausforderung. Karl Liebstückel: „Die DSAG befürwortet an dieser Stelle eine nachhaltige Flexibilisierung bestehender Lizenzverträge.“ Darüber hinaus will sich der DSAG-Vorstandsvorsitzende für eine einfachere Anpassung des Modells an betriebliche Prozesse aussprechen. Ein erster kleiner Erfolg der Anwendergruppe zeigt sich: SAP will bei der Ausrichtung der Preisliste mit DSAG-Mitgliedern zusammenarbeiten.

## Enterprise SOA

Zur Aufklärung in Sachen SOA (früher Enterprise SOA) hat die DSAG im vergangenen Jahr einiges, aber offenbar noch lange nicht genug Praxisbezug beigetragen. Prof. Dr. Karl Liebstückel: „Wir benötigen

eine gezielte und transparente Strategie, die aber nicht zu Lasten der Weiterentwicklung von SAP ERP gehen darf.“ Die DSAG will sich darüber hinaus weiterhin für eine umfassende Wissensvermittlung durch SAP einsetzen und ihrerseits eine intensive Aufklärung für ihre Mitglieder betreiben. Zudem gibt es noch offene Fragen zu Produkten von Partnerunternehmen und weiteren Drittanbietern.



Prof. Dr. Karl Liebstückel, Vorstandsvorsitzender der Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG): „Den Mehrwert gibt es nur im Konjunktiv.“

## Business Objects

Die Übernahme von Business Objects durch SAP hat unter den SAP-Anwendern zahlreiche Fragen zum Investitionsschutz, der Produktabgrenzung zu SAP NetWeaver Business Intelligence (BI), zu künftigen Supportleistungen oder zur Preispolitik aufgeworfen. Prof. Dr. Karl Liebstückel bekräftigte deshalb in seiner Rede die Notwendigkeit eines Bestandsschutzes der bislang eingesetzten BI-Tools in SAP NetWeaver. „Eine von SAP offen gelegte Roadmap sowie eine nachvollziehbare Lizenzpolitik erleichtert uns die Planungen.“

## SAP Business ByDesign

Der allgemeine Marktgang von SAP Business ByDesign ist für das Jahr 2009 geplant. Die DSAG hat dieses Thema von Anfang an begleitet und ihrerseits ein Mitgliederkonzept aufgesetzt. Der Bedeutung des Produkts für den Mittelstand entsprechend, wurde unter dem Dach der DSAG Mitte September ein entsprechender Arbeitskreis gegründet. Anforderungen der Mitglieder wurden bei der Sitzung bereits aufgenommen und sollen weiter verfolgt werden. Durch einen Dialog zwischen DSAG und SAP ist ein deutschsprachiges Forum entstanden. Darin können Anwender ihre Erfahrungen austauschen.

[www.dsag.de](http://www.dsag.de)

### Neue DSAG-Organisationsstruktur

Zum Abschluss seiner Rede richtete der DSAG-Vorstandsvorsitzende den Blick nach innen und stellte das von einem aus DSAG-Vorstand, Arbeitskreis-Sprechern und Geschäftsstelle bestehenden Projektteam ausgearbeitete Konzept zur neuen Organisationsstruktur vor. Demnach würden Vorstand und Arbeitskreise künftig ressortgebunden tätig sein. Pro Ressort soll es künftig thematisch aufgestellte Fachbeiräte geben, die bisherigen Funktionen des Lenkungsraums werden umdefiniert. Das Konzept wurde in der auf dem Jahreskongress tagenden Mitgliederversammlung am zweiten Kongress-tag zur Abstimmung gebracht.

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.

[www.dsag.de](http://www.dsag.de)