



Wollen Sie monatlich informiert werden?

Dann bestellen Sie geballtes Wissen der SAP-Community unter
www.e3abo.de

E-3 ist das unabhängige ERP-Community-Magazin für die deutschsprachige SAP-Szene

„Wir sind nicht zufrieden“

E-3 Magazin, Oktober 2008, Seite 8, Szene

Die unabhängige SAP-Community hat einen neuen Star: Prof. Karl Liebstückel

In unmissverständlichen und noch nie zuvor gehörten, deutlichen Worten äußerte Professor Karl Liebstückel, Vorstandsvorsitzender der DSAG, die Empörung und Entrüstung der Mitglieder und der gesamten SAP-Community über die 30-prozentige Erhöhung der Wartungskosten. Noch nie zuvor gab es während einer DSAG-Keynote Szene-Applaus! Liebstückel bekam ihn. A Star ist born!

So leise, so angespannt, so konzentriert waren die Zuhörer einer DSAG-Keynote noch nie. Als Professor Karl Liebstückel die Bühne betrat, war seine Anspannung zum Greifen nahe. Nervosität lag in der Luft. Und dann die Erleichterung: Der DSAG-Vorsitzende spricht klare Worte, bezieht eindeutig Stellung und nennt die Auffassungsunterschiede beim Namen. Auf dem Jahreskongress der deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG) e. V. vom 23. bis 25. September 2008 in Leipzig verdeutlichte der DSAG-Vorstandsvorsitzende, Prof. Dr. Karl Liebstückel, die Standpunkte des Verbands zu aktuellen SAP-Themen. Neben dem Kernthema des Kongresses, ERP 6.0, stand das ab dem Jahr 2009 für den Großteil der Kunden verpflichtende Service- und Supportmodell Enterprise Support im Zentrum seiner Keynote.

Liebstückel betonte immer wieder, dass naturgemäß der verpflichtende Enterprise Support nur eines von vielen Themen ist, aber dennoch verwendet er den Großteil seiner Keynote für einen scharfen Angriff gegen die SAP und sprach den vor ihm sitzenden SAP-Chef Henning Kagermann direkt an. 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 beim DSAG-Vorstand und bei vielen Mitgliedern wenig Zuspruch. Aus ihrer Sicht ist das neue Modell nicht auf die Bedürfnisse eines Großteils der SAP-Kunden zugeschnitten. Zudem fehlt zum jetzigen Zeitpunkt ein erkennbarer, unmittelbarer Mehrwert, der die Höhe der Wartungskosten rechtfertigt. Damit bezieht nun die DSAG erstmals offiziell Stellung zur Presseaussendung der SAP von Mitte Juli, in der es hieß: „In engem Dialog mit den Kundenvereinigungen der deutschsprachigen SAP-Anwendergruppe (DSAG) und der Americas' SAP Users' Group (ASUG) hat SAP einen Stufenplan für den Wechsel auf SAP Enterprise Support entwickelt.“ Wie Professor Liebstückel auf dem DSAG-Jahreskongress ausführte, wurde der Vorstand des Vereins am 11. Juni offiziell über das Vorhaben der SAP unterrichtet, den Enterprise Support verpflichten für alle Bestandskunden einzuführen. Nach seinen Angaben habe man bereits zu diesem Zeitpunkt SAP vor den Folgen gewarnt, und die zahlreichen Reaktionen in der SAP-Community und bei der DSAG selbst gaben Liebstückel Recht. Jedoch wollte der DSAG-Vorstand nicht sofort mit der schlechten Nachricht an die Öffentlichkeit, sondern SAP die Gelegenheit geben, die 30-prozentige Preiserhöhung zu argumentieren und zu rechtfertigen. Dieses Vorhaben misslang aber: An vier ausgewählten DSAG-Mitgliedern sollte SAP den Mehrwert des neuen Enterprise Support demonstrieren. Dazu erklärten sich die SAP-Bestandskunden Stihl, Getzner, Endress & Hauser sowie Südzucker bereit. In allen vier Fällen kam es zu einem negativen Ergebnis, worauf für Oktober eine Wiederholung des Leistungsnachweises vereinbart wurde. Weil das Thema Enterprise Support alle Bestandskunden betrifft, setzen sich die DSAG und mittlerweile auch weitere internationale SAP-Anwenderverbände im Rahmen des SAP Executive Usergroup Networks (SUGEN) intensiv dafür ein, dass SAP-Kunden ein bedarfsgerechtes Support-Modell zur Verfügung gestellt wird. Dies könnte beispielsweise darin bestehen, dass den Kunden eine Wahlmöglichkeit zwischen dem heutigen Standard Support und dem Enterprise Support eingeräumt wird. Darüber hinaus zeigt das Feedback der Kunden, dass der Leistungsumfang von Enterprise Support um Funktionen zu erweitern ist, die von Kunden benötigt werden und einen echten Mehrwert liefern. Auch wenn Liebstückel vorrangig den eingetretenen Vertrauensbruch zwischen den Bestandskunden und SAP, sowie das mangelhafte Preis-Leistungsverhältnis des Enterprise Supports kritisierte, gibt es in der SAP-Community noch weitere wesentlich Vorbehalte gegenüber der SAP.

Die der DSAG-Vorstandsvorsitzende nicht adressierte. Bis Ende September sollen alle SAP-Verträge gekündigt und dann mit dem offiziellen Inkrafttreten des Enterprise Supports zum 1. Januar 2009 neu unterschrieben werden. In vielen Fällen wird das jedoch rechtlich nicht möglich sein. Staatliche Einrichtungen und auch andere SAP-Bestandskunden sind verpflichtet, solche Verträge öffentlich auszuschreiben. Dem E-3 Magazin liegen Aussagen von Bestandskunden vor, die ziemlich sicher zum 1. 1. nicht unterschrieben können. In Einzelfällen hat die SAP nun auch schon Übergangsfristen in Aussicht

gestellt und dass Bestandskunden mit Wartungskosten über fünf Millionen pro Jahr auch weiterhin nur 17 Prozent Support-Gebühren zahlen müssen. Ebenso gibt es noch keine Regelung für Bestandskunden, die ihre SAP-Verträge über Outsourcer wie Siemens und IBM abgeschlossen haben. Hierbei ist noch nicht einmal die Frage geklärt, wie und wann sich diese Verträge kündigen lassen. Kurzfristig war keine Stellungnahme von den betroffenen Firmen verfügbar. Ein weiteres Problem beim Enterprise Support scheint die Notwendigkeit zu sein, die gesamte Kommunikation in englischer Sprache zu führen. Bevor SAP eine Fehlermeldung akzeptiert, müssen alle dazu relevanten Geschäftsprozesse auf Englisch dokumentiert sein. Professor Liebstückel berichtete von mittelständischen Kunden, die hier theoretisch bis zu tausend Manntagen in eine entsprechende Dokumentation investieren sollten. Und auch die weitere Kommunikation soll nach Vorstellung der SAP ausschließlich auf Englisch erfolgen, was wiederum für kleinere und mittlere Bestandskunden ohne Native-Speaker in der Basis nachhaltige Probleme mit sich bringen wird. Über den jetzigen Zustand erklärte der DSAG-Vorstandsvorsitzende somit: „Wir sind nicht zufrieden!“ Und er bekam dafür lang anhaltenden Applaus. Henning Kagermann ging kaum auf die konkreten Wünsche, Anregungen und Forderungen von Professor Liebstückel ein, sondern betonte lediglich, dass der Enterprise Support eine beschlossene Sache sei und es hier nichts mehr zu ändern gebe. Schuld an der Misere sind jedoch nach Meinung von Kagermann nicht SAP, sondern eine allgemeine Zunahme an Komplexität in der ganzen IT-Szene. Damit würde SAP lediglich auf eine Entwicklung reagieren und mit dem 22-Prozent-Enterprise-Support das beste Preis-Leistungsverhältnis liefern. Naturgemäß sehen das viele Bestandskunden anders. Auf dem DSAG-Jahreskongress gab es somit auch erste Meldungen, dass Unterschriftlisten gesammelt werden, um SAP nachhaltig zu zeigen, welche breite Front sich hier gegen den ERP-Weltmarktführer aufbaut. Nachdem jedoch viele Bestandskunden der Meinung sind, dass für die SAP-Community ein Einheitsmodell nicht adäquat ist und dass ein Großteil der existierenden Komplexität von SAP selbst verschuldet ist, wird die Diskussion um den Enterprise Support noch lange andauern. Diesbezüglich hat Professor Liebstückel auch schon Kontakt zum Kagermann-Nachfolger Léo Apotheker aufgenommen, der seinerseits bereits zugesagt hat, als Keynote-Sprecher zum DSAG-Jahreskongress 2009 nach Bremen zu kommen. Ein weiterer zentraler Punkt des Vortrags von Liebstückel war das aktuelle Kernrelease ERP 6.0. Für die Mehrheit der DSAG-Mitgliedsunternehmen ist und wird es die strategische Unternehmenssoftware der nächsten Jahre sein. Die DSAG begrüßte die Verlängerung der Standardwartung bis 2013, allerdings sei für eine bessere Planungssicherheit und einen größeren Investitionsschutz eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösung anhand der Enhancement Packages über das Jahr 2010 hinaus sowie eine Konkretisierung der Roadmap erforderlich.

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. Er konnte jedoch noch nichts Konkretes vorweisen, was umso erstaunlicher ist, da IT-Planungszyklen von fünf Jahren keine Seltenheit sind. Mehr Transparenz wünschen sich die DSAG-Mitglieder auch beim Lizenzmodell. Speziell für mittelständische Kunden werde die zunehmende Komplexität zur Herausforderung. Die DSAG würde an dieser Stelle eine nachhaltige Flexibilisierung bestehender Lizenzverträge befürworten, meinte Liebstückel. Darüber hinaus will sich der DSAG-Vorstandsvorsitzende für eine einfachere Anpassung des Modells an betriebliche Prozesse aussprechen. Dazu sucht die DSAG aktiv den Kontakt zu SAP. Ein Erfolg dieser Vorgehensweise zeigt sich darin, dass SAP bei der Ausrichtung der Preisliste mit DSAG-Mitgliedern zusammenarbeitet. Über das neue PUL-Modell wurde hingegen nicht diskutiert. PUL steht für Platform-User-License und soll den Bestandskunden über Enterprise-Services den preiswerteren Zugriff auf das ERP ermöglichen.

Weiter Infos: www.dsag.de

© Copyright 2008 by B4Bmedia.net AG | Handelsregister München: HRB 143171 | +49(0)89/210284-0 | www.b4bmedia.net | office@b4bmedia.net | Das E-3 Magazin und die dazugehörigen Web-Portale sind urheberrechtlich geschützt, alle Rechte vorbehalten. Alle geäußerten Meinungen, Firmen- und Produktangaben gehen auf die jeweiligen Unternehmen und Autoren der Beiträge zurück und entsprechen nicht notwendigerweise denen des Verlags B4Bmedia.net AG oder des Lizenzinhabers Informatik Publishing & Consulting GmbH. Das Copyright der Texte liegt bei dem jeweiligen Unternehmen. Die Nennung von Marken, geschäftlichen Bezeichnungen oder Namen erfolgt in diesem Werk ohne Erwähnung etwa bestehender Marken, Gebrauchsmuster, Patente oder sonstiger gewerblicher Schutzrechte. Das Fehlen eines solchen Hinweises begründet also nicht die Annahme, eine nicht gekennzeichnete Ware oder Dienstleistung sei frei benutzbar. SAP, R/3, SAP ERP 6.0, ESOA, NetWeaver und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. | Inhaltlich Verantwortlicher gemäß § 6 MDSiv: E-3 Herausgeber & Chefredakteur Peter M. Färbinger | pmf@b4bmedia.net | Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Das E-3 Magazin wird nicht durch die SAP AG (69190 Walldorf, Deutschland) oder sonstige SAP-Anwendergruppen gesponsert oder unterstützt und erscheint unabhängig von solchen Unternehmen. Mit ihnen bestehen auch keine anderen geschäftlichen Verbindungen bei der Veröffentlichung des Magazins und der dazugehörigen Web-Portale. SAP AG und die deutschsprachige SAP Anwendergruppe (DSAG e.V.) sind weder der Anbieter des E-3 Magazins und der damit zusammenhängenden Publikationen, PDF und Internetseiten (Web) oder sonst dafür presserechtlich verantwortlich.