

Teilnehmer

Bundesverband d. Dt. Gross- & Aussenhandels e.V.		André	Schwarz
Global Forest Products Council	Dr.	Gerald	Jüttner
Hauptverband des Deutschen Einzelhandels		Stephan	Tromp
Higher Education & Research Usergroup		Christoph	Wall
Konsumgüter und Vertreter DSAG CIO-Initiative		Christian	Grotowsky
Stahlindustrie im BDI		Frank	Schwabe
Verband der Chemischen Industrie e.V.		Jochen	Gintzel
Verband der Automobilindustrie e. V.		Werner	Mock
Verbandes Deutscher Papierfabriken e.V.		Katrin	Brabender
Wirtschaftsvereinigung Stahl		Arnd	Finke
Zentralverband gewerblicher Verbundgruppen e.V.		Jörg	Glaser
Deutschsprachige SAP® Anwendergruppe e.V.	Dr.	Mario	Günter
Deutschsprachige SAP® Anwendergruppe e.V.		Andreas	Oczko
Deutschsprachige SAP® Anwendergruppe e.V.		Otto	Schell
SAP		Gerhard	Oswald
SAP		Volker	Merk
SAP		Yasmin	Awad
SAP		Michael	Rieder
SAP		Norbert	Nowak

Gesprächspunkte:

Vorstellung SUGEN Aktivitäten (siehe Folien)

In den vorgestellten und bereits versandten Foliensätzen sind die konkreten Ergebnisse der jüngsten Verhandlungen auf SUGEN-Ebene dokumentiert. Hierzu zählen im Besonderen die Einführung einer maximalen jährlichen Steigerungsobergrenze (3,1 % p.a.) sowie das Benchmarkprogramm als Reaktion auf das negative Kundenfeedback bzgl. Transparenz des Leistungsspektrums von Enterprise Support. Objektivität/Neutralität des Programms und der Ergebnisse sollen durch eine Dritte Partei (Analyst) möglichst sicher gestellt werden. Die versammelten Verbände werden die Richtung der Gespräche verhalten positiv.

Für das Benchmarkprogramm werden noch Kunden zur Teilnahme gesucht – SAP bittet die Verbandsvertreter diese Information unter Ihren Mitgliedern zu verbreiten. Nähere Informationen bzgl. des Programms können durch Hr Nowak (SAP) bezogen werden. (Voraussetzungen für die Teilnahme: Enterprise Support Vertrag; Solution Manager 7.0 im Einsatz (idealerweise inkl. EhP1); Releasestand 4.7 oder höher; SAP Early Watch aktiv). Die Verbände erhalten somit über Ihre Mitglieder die Möglichkeit bei der Evaluierung der Leistungskennzahlen aktiv teil zu nehmen.

Technologische Komplexität

Die Verbandsvertreter stellen eine zunehmende, von SAP herbeigeführte, Komplexität der Installationslandschaft fest. Diskutiert wird folgender Gegensatz: einerseits steigende technologische Komplexität – andererseits soll mit Enterprise

Support der Komplexität entgegen gewirkt werden. Es wird begrüßt, dass Komplexitätsreduzierung als KPI im Benchmarkprogramm (Total Cost of Operations) verankert ist. In diesem Zusammenhang äußern sich die Verbände skeptisch bzgl. der Zeilerreichung des gesamten Benchmarkprogramms.

„Gemischte“ Vertragssituation

Beim Nachkauf von Usern oder Neuabschlüssen, können gemischte Vertragsverhältnisse entstehen. Dort wo SAP die Unterscheidung zw. Standard Support und Enterprise Support nicht treffen kann, erhalten die Kunden Enterprise Support.

Nichterfüllung von Beistellpflichten

Im Falle der Nichterfüllung von Beistellpflichten für den ES hat SAP ein eigenes Dokument bzgl. möglicher Konsequenzen zusammen gestellt. Vertragliche Konsequenzen sind nicht vorgesehen; es verschlechtert sich ggf. die Supportleistung.

Kernproblematik Vertrauen in Lieferanten SAP

Die Verbände berichten über das noch immer vorherrschende negative Stimmungsbild auf Ebene der Geschäftsführung in den angeschlossenen Unternehmen. Es ist derzeit nicht unüblich, dass CEOs einen weiteren Invest in SAP-Lösungen blockieren. Die Verbände artikulieren die Enttäuschung der Kunden erneut, um die SAP-Führung dafür zu sensibilisieren, dass der Markt noch immer auf wegweisende Signale seitens SAP hofft. An der geplanten Gestaltung der Preisentwicklung für Standard Support lässt sich beispielsweise die mangelnde Sensibilität für das Preis-/Leistungsgefüge Standard Support vs. Enterprise Support fest machen. Langjährige SAP-Kunden könnten ab dem kommenden Jahr schlechter gestellt werden als Unternehmen, die jüngst ihre Verträge umgestellt haben. Dieses Signal wird am Markt erneut sehr negativ aufgenommen, selbst bei Firmen die davon ausgenommen sind. Durch diese Vorgehensweise beraubt sich SAP der Glaubwürdigkeit des Enterprise Support Konzepts, da nicht die Leistungen im Mittelpunkt der Diskussion stehen, sondern die Rahmenbedingungen, die den Kunden in den Enterprise Support „zwingen“. Der Kreislauf der Vertrauenskrise ist damit nicht beendet. Zukunft Standard Support: Die Verbände haben hierzu bereits am 9. April 2009 ein Positionspapier übergeben, dass die wesentlichen Punkte der Beibehaltung eines bedarfsgerechten optionalen Modells zusammen fasst.

Hier nochmals der wesentliche Kern:

- Beibehaltung eines optionalen Modells und eines angemessenen Abstands im Pricing, z.B. wie heute mit 17% vs. 18,36%
- Keine Preiserhöhung in 2010
- Standard Support: Verzicht auf die Rückrechnung der maximalen Preissteigerung in Bezug auf das Jahr des Vertragsschlusses, um alte Kunden nicht schlechter zu stellen.

Bzgl. des letzt genannten Punktes wurde auch im Meeting festgestellt, dass eine solche rückgerechnete Preissteigerung juristisch unklar ist.

Reaktion SAP

Angebot V. Merk: Gesprächsbereitschaft für Kunden die bzgl. einer angedachten Rückrechnung des Standard Supports und der damit einhergehenden Preissteigerung besonders betroffen wären (siehe oben).

SAP bedankt sich für den offenen Austausch und zeigt Bereitschaft die wesentlichen Punkte in die interne Diskussion mit einfließen zu lassen.