

EINSCHREIBEN

SAP AG

Herr Professor Henning Kagermann

Herr Léo Apotheker

Dietmar-Hopp-Allee 16

69190 Walldorf, Germany

Datum

6. November 2008

Änderung der Supportleistungen

Sehr geehrter Herr Professor Kagermann,
Sehr geehrter Herr Apotheker,

Anfang des Sommers haben wir das Ankündigungsschreiben für das neue Support-Modell (Enterprise Support) per Mail und Brief aus Ihrem Haus erhalten. Darin wurde uns mitgeteilt, dass der Standard Support künftig durch einen verpflichtenden Enterprise Support ersetzt wird, was eine Kostensteigerung in Höhe von ca. 30 Prozent bedeutet. Zwischenzeitlich sind auch die Kündigungsschreiben zu unseren Wartungsverträgen eingetroffen. Dazu möchten wir Stellung nehmen.

Wir sind verärgert darüber, dass ein strategischer Partner, mit dem wir durch den Einsatz eines ERP-Systems eine langfristige Bindung eingegangen sind, so vorgeht. Zumal kaum die Möglichkeit besteht, innerhalb kurzer Zeit auf eine andere Software zu wechseln. Bestünde diese Möglichkeit, wäre dies durchaus eine Option.

Bislang waren wir der Meinung, dass wir mit SAP einen starken, verlässlichen Partner an unserer Seite haben. Speziell hier in Österreich, wo der Markt überschaubar ist, haben wir bisher eine enge, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der Landesgesellschaft Österreich gepflegt. Auch bei Meinungsverschiedenheiten oder Diskussionen konnten wir darauf vertrauen, dass eine Lösung gefunden wird, die auf die Bedürfnisse des österreichischen Marktes (mittelstandsdominierte Kundenstruktur) zugeschnitten ist. Darauf können wir leider nicht mehr bauen. Denn: In Gesprächen mit Herrn Weißmann wurde uns unmissverständlich mitgeteilt, dass es keinen Verhandlungsspielraum in dieser Sache gibt. Kein Verhandlungsspielraum? So stellt sich auch die Situation in unseren Unternehmen dar. Da haben wir auch keinen Spielraum, wenn es um Kosten geht. Wie sollen wir in der derzeitigen Situation erhöhtes Budget vor unserer Geschäftsführung rechtfertigen? Das geht nur auf Kosten von Personal oder intensive Prüfung von Alternativen bei Zusatzinvestitionen.

Wir lehnen daher das neue Support-Modell in seiner jetzigen Form ab.

Deshalb sehen wir erheblichen Handlungsbedarf. Stellvertretend für 40 Unternehmen in Österreich, die rund 61.500 User repräsentieren, möchten wir als Verantwortliche in den unten aufgeführten Unternehmen unsere Kritikpunkte an Sie weitergeben und diesbezüglich in den Dialog mit Ihnen treten.

- Enterprise Support ist nicht auf die Bedürfnisse der Kunden in Österreich zugeschnitten (hauptsächlich mittelständische Kundenstruktur). Für den Mittelstand ist Enterprise Support eine oder mehrere Nummern zu groß. Wir fordern ein einfaches Modell.
- Wir unterstützen die Forderung weltweiter Anwendervereinigungen, dass ein bedarfsgerechtes, optionales Wartungsmodell den SAP-Kunden die Möglichkeit bietet, entsprechend ihrer wirtschaftlichen und IT-technischen Rahmenbedingungen zu agieren.

INITIATIVE ÖSTERREICHISCHER SAP-KUNDEN

- Den von SAP kommunizierten Mehrwert von Enterprise Support können wir nicht erkennen. Zumal mit dem neuen Vertragsangebot auch keine Leistungsbeschreibung übermittelt wurde. Wer unterschreibt einen Vertrag, ohne die Bedingungen zu kennen? Darüber hinaus haben einige Unternehmen in den letzten Wochen versucht, den Mehrwert von Enterprise Support gegenüber dem Standard Support zu identifizieren. Dies ist trotz intensiver Bemühungen nicht gelungen. Die in den letzten 1 ½ Jahren erfolgten Prüfungen des Premium Supports brachten übrigens ähnliche Ergebnisse.
- Der Solution Manager ist die Voraussetzung für Enterprise Support. Da der Solution Manager von den wenigsten Unternehmen, wie von SAP im neuen Support-Modell vorgesehen, genutzt wird und die Nutzung mit extrem hohem Aufwand und Implementierungskosten verbunden ist und weil viele Unternehmen den Solution Manager nicht nutzen können, ist das die falsche Basis für das neue Support Modell. Grundsätzlich ungeklärt erscheint uns die Problematik der Freigabe der Prozessdokumentation und der Verwendung von Alternativprodukten.
- Prozessdokumentation und Meldungsbearbeitungen sollen im Support laut SAP künftig zwingend in englischer Sprache erfolgen. Speziell für mittelständische Unternehmen schafft das erhebliche Kommunikationsbarrieren und großen Zusatzaufwand.
- Erweiterte Supportleistungen in diesem Umfang und den damit verbundenen Mehrkosten sind weder erwünscht noch vonnöten. Kümmern sich doch in vielen Unternehmen die Supportabteilungen selbst um ihre Probleme. Die Meldungen, die aufgegeben werden im Jahr, lassen sich teilweise an einer Hand abzählen.

Bitte führen Sie sich außerdem vor Augen, dass unsere IT-Abteilungen in den vergangenen Jahren als externe Vertriebsmitarbeiter für SAP aktiv waren. Wir haben uns in unseren Unternehmen für SAP-Lösungen eingesetzt. Als Begründung dienten uns Schlagworte wie Investitionsschutz, Integration, langfristig stabile Strategie und die partnerschaftliche sowie verlässliche Zusammenarbeit. Das alles ist jetzt hinfällig und hat sich vollkommen geändert. In vielen Unternehmen – darunter Unternehmen mit einer hohen SAP-Durchdringung – wurden SAP-Projekte gestoppt und werden Alternativen von Wettbewerbern geprüft.

Dieser Zustand ist weder für Sie noch für unsere Unternehmen erfreulich. Uns ist an einer weiteren guten und vertrauensvollen Geschäftsbeziehung gelegen. Bitte überdenken Sie daher Enterprise Support und nehmen Sie das verpflichtende Modell zurück.

Mit freundlichen Grüßen



Mag. Sepp Lerchenmüller
ARBEITSMARKTSERVICE
ÖSTERREICH



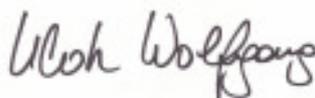
Manfred Ofner
AT&S AG



Gerhard Kreutmayr
Fritz Egger GmbH & CO



Dipl.-Ing. Bernd Kuntze
Franz Haas Waffel- und
Keksanlagen-Industrie GmbH



Wolfgang Klotz
Hirschmann Automotive GmbH



ppa Peter Karas
Mediaprint Zeitungs- und
Zeitschriftenverlag GesmbH & CoKG

INITIATIVE ÖSTERREICHISCHER SAP-KUNDEN



Dipl.-Ing. Thomas Falkner
mobilkom austria AG
m.b.H.



Johann Königshofer
Palfinger Service- & Beteiligungs GmbH



Josef Hagler
Porsche Informatik Gesellschaft



Dipl.-Ing. Heidi Perr
Alois Pöttinger Maschinenfabrik Ges.m.b.H



Steinwender (Telekom Austria AG)

Dieses Anliegen unterstützen weiters namentlich nachstehende SAP-Kunden:

ANDRITZ AG
Austria Metall Aktiengesellschaft
Austrian Airlines AG
AVL List GmbH
Constantia Duropack AG
ENERGIEALLIANZ Austria GmbH
FREQUENTIS AG
Gebauer & Griller Kabelwerke GesmbH
Getzner Textil Aktiengesellschaft
OMV Solutions GmbH (Österreichische Mineralölverwaltung)
Plansee-Gruppe
SPAR Österreichische Warenhandels AG
Statistik Österreich
WienIT Dienstleistungsgesellschaft mbH & Co KG
Wimmer Medien GmbH & Co KG
Wirtschaftskammer Kärnten
und weitere...

Diese Initiative erlebt derzeit einen enormen Zuspruch. Wir gehen daher von einer immer größer werdenden Anzahl an unterstützenden Firmen aus.

CC: Benno Weißmann, SAP Österreich