

## WHITE PAPER

---

# Ein weiterer Schritt bei der Entwicklung der SAP Support Services: SAP Enterprise Support

Im Auftrag von: SAP

---

Elaina Stergiades

Matt Healey

April 2008

## IDC-STANDPUNKT

Betriebswirtschaftliche Software sorgt für den störungsfreien Betrieb der alltäglichen Geschäftsprozesse und gehört damit zu den erfolgsentscheidenden Bestandteilen der IT-Landschaft von Unternehmen. Für die Gewährleistung optimaler Performance und Zuverlässigkeit ist die Implementierung einer umfassenden Supportstrategie für die Softwareumgebung unabdingbar.

Eine ideale Supportstrategie besteht nicht nur aus Softwareupgrades, -updates und -patches, sondern beinhaltet auch Features, die dazu beitragen, die Ausfallzeiten zu minimieren und die Anpassung der Lösung an die sich wandelnden Kundenanforderungen zu ermöglichen. Die folgenden IDC-Richtlinien sollen Unternehmen dabei helfen, für einen adäquaten Support für ihre betriebswirtschaftliche Software zu sorgen:

- ☒ **Prüfen der Flexibilität des Supportangebots.** Beim Abschluss von Supportservicevereinbarungen sollten Unternehmen darauf achten, dass sich diese, unabhängig vom Umfang der Implementierung, problemlos an ihre eigene Umgebung anpassen lassen. Dabei kann es sich auch als sinnvoll erweisen, auf Supportanbieter zurückzugreifen, die Supportservices für mehrere Komponenten einer IT-Umgebung anbieten können.
- ☒ **Prüfen des Umfangs des Supportangebots.** Supportserviceangebote sollten nicht nur Upgrades, Updates und Patches umfassen, sondern auch Maßnahmen enthalten, die Ausfallzeiten so weit wie möglich reduzieren. Für Unternehmen gilt es, auf Reaktionszeitgarantien, moderne Möglichkeiten des Remotesupports, eine hohe Verfügbarkeit der Supportmitarbeiter und kontinuierliche Qualitätsprüfungen zu achten.
- ☒ **Ermitteln der Supportprioritäten für die konkrete Systemumgebung.** Supportanbieter entwickeln Lösungen, die die dynamischen Entwicklungen der jeweiligen Branche berücksichtigen. So wird z. B. die Unterstützung der gesamten IT-Umgebung angeboten, oder es werden moderne Möglichkeiten des Remote Monitoring genutzt. Unternehmen sollten sich bei der Bewertung von Angeboten, die diese neuen Optionen enthalten, genau überlegen, welche Supportanforderungen in ihrer IT-Umgebung tatsächlich bestehen.

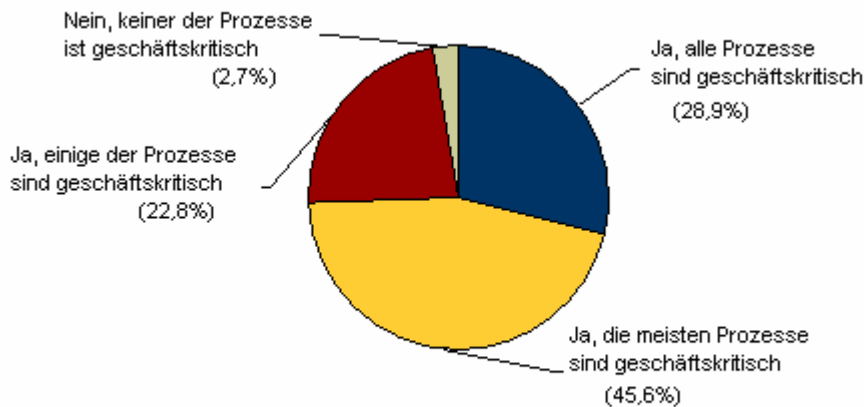
## SITUATIONSÜBERBLICK

Betriebswirtschaftliche Anwendungen sind zu einem erfolgsentscheidenden Bestandteil der IT-Landschaft von Unternehmen geworden. In einer von IDC im Auftrag von SAP durchgeführten Studie haben beinahe 75 % der Kunden angegeben, dass die kürzlich implementierten betriebswirtschaftlichen Applikationen vollständig oder zumindest überwiegend, für geschäftskritische Prozesse genutzt werden. Diese Kunden können sich keine Ausfallzeiten leisten. Nähere Angaben finden Sie in Abbildung 1.

### ABBILDUNG 1

Wichtigkeit der jeweils zuletzt implementierten Software-Applikationen für Unternehmen

F. Wird die zuletzt bei Ihnen implementierte betriebswirtschaftliche Software für die Ausführung geschäftskritischer Prozesse genutzt?



152 Teilnehmer

Quelle: IDC, 2008

Mit der steigenden Bedeutung von betriebswirtschaftlicher Software müssen Kunden sicher sein, dass diese komplexen Softwarepakete adäquat unterstützt werden. Unternehmen, die auf die Supportservices der Hersteller von betriebswirtschaftlicher Software zurückgreifen, können eine Vielzahl zusätzlicher Vorteile nutzen. Hersteller betriebswirtschaftlicher Software können darüber hinaus ihren Kunden eine komplette Supportstrategie anbieten, die auch Best Practices für die Unterstützung ihrer IT-Umgebungen beinhaltet. In der IDC-Studie wurde untersucht, warum Kunden sich für Premium Supportservices entscheiden, die *üblicherweise* mehr umfassen als die einfachen Supportservices.

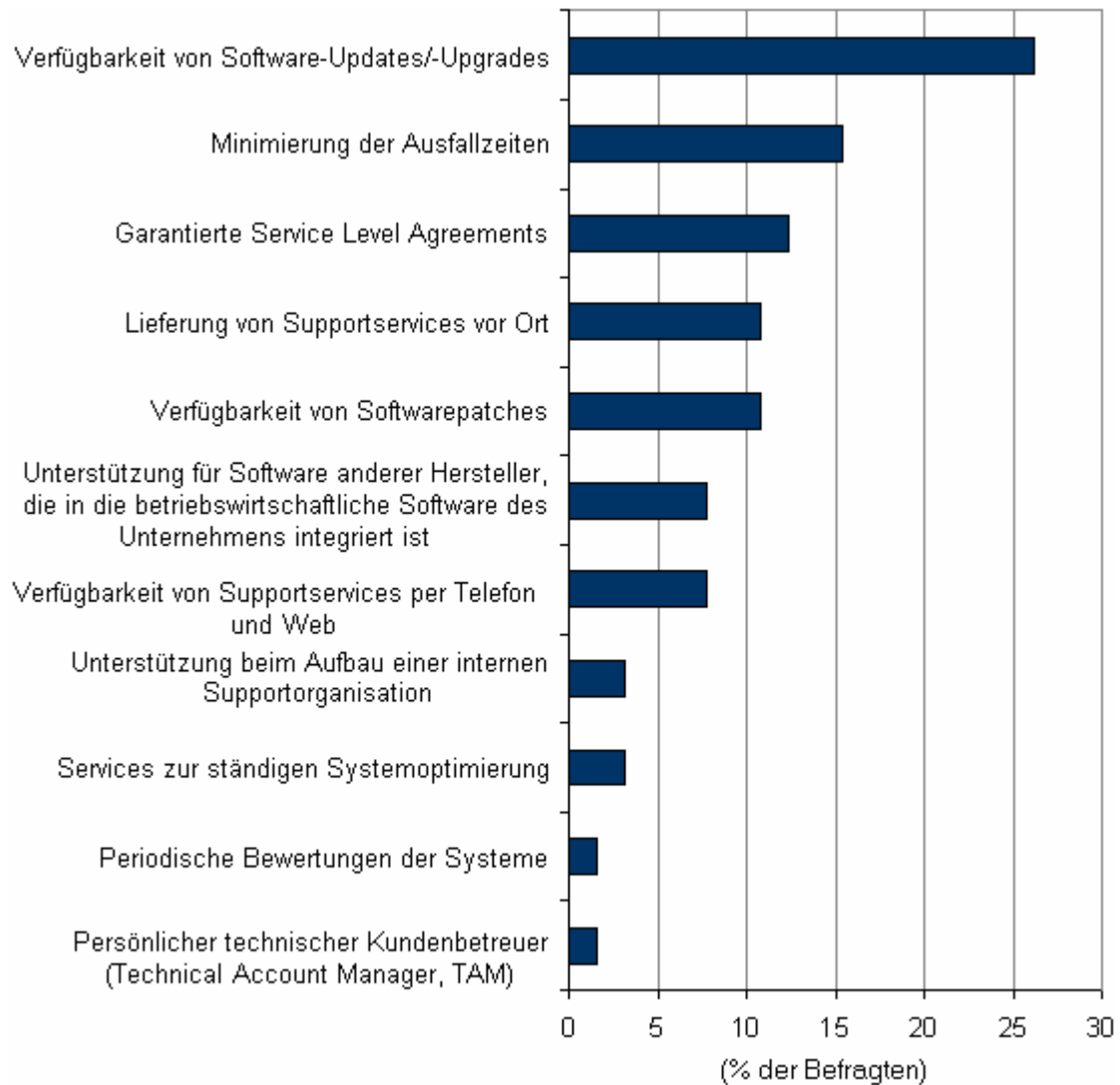
Als wichtigster Grund für die Entscheidung für Premium Supportservices wurde der Zugriff auf Softwareupgrades, -updates und -patches genannt. Dieses Feature ist zwar im Allgemeinen auch in Standardsupportangeboten enthalten, gehört aber

trotzdem zu den wichtigsten Kriterien für die Entscheidungsfindung. Eine problemlose und zuverlässige Implementierung ist dabei von größter Bedeutung. Als zweitwichtigster Grund für die Entscheidung für Premium Supportservices wurde die Minimierung der Ausfallzeiten der Anwendung genannt. An dritter Stelle stand die Verfügbarkeit eines garantierten Service Level Agreements (SLA). Die letzten beiden Punkte zielen darauf ab, die Auswirkungen von Softwareproblemen auf die Geschäftsabläufe zu reduzieren. Nähere Angaben finden Sie in Abbildung 2.

## ABBILDUNG 2

### Warum sich Kunden für Supportservices entscheiden

F. Welches war das wichtigste Kriterium für die Entscheidung zugunsten eines Service Level Agreements für die betriebswirtschaftliche Software in Ihrem Unternehmen?



Quelle: IDC, 2008

IDC sieht seit einiger Zeit den Trend, dass die täglichen Geschäftsabläufe in vielen Unternehmen von betriebswirtschaftlicher Software unterstützt werden, und dieser Trend wird sich unserer Ansicht nach in der Zukunft noch verstärken. Diese umfassenden Softwarepakete werden immer mehr mit dem Ziel implementiert, erfolgsentscheidende Geschäftsprozesse zu unterstützen. Dies bedeutet, dass für die meisten IT-Abteilungen maximale Performance und Zuverlässigkeit auf der Prioritätenliste ganz weit oben stehen. Schon eine Stunde Ausfallzeit kann signifikante Auswirkungen auf die Umsatzzahlen haben. Je mehr Unternehmen den Wandel zu einer serviceorientierten Architektur vollziehen, umso wichtiger wird die Minimierung der Ausfallzeiten.

In den meisten Unternehmen sind beträchtliche IT-Ressourcen ausschließlich mit der Pflege der betriebswirtschaftlichen Applikationen beschäftigt. Dazu gehört auch, dass ein Teil des externen Budgets für Supportservices aufgewendet wird. In letzter Zeit sind u. a. die folgenden Trends festzustellen:

- ☒ **Support aus einer Hand.** Immer mehr Unternehmen sind bestrebt, den Support für ihre betriebswirtschaftliche Software in die Hände eines einzigen Partners zu legen. Dieser Ansatz hat viele Vorteile: einfacheres Vertragsmanagement, einheitliche Supportprozesse für die gesamte Organisation, genaue Kenntnisse der Kundenumgebung und Einzelverantwortlichkeit für das gesamte Unternehmen. Außerdem kann ein einzelner Anbieter alle Aspekte des Supports für jede Anwendung in der IT-Umgebung des Unternehmens koordinieren. Selbst dort, wo die Heterogenität der Kundenumgebungen zunimmt, wird nach Supportanbietern Ausschau gehalten, die sich um die Pflege der Anwendungen in der gesamten Umgebung kümmern.
- ☒ **Remote Support Services.** In Zeiten, in denen Kundenumgebungen immer stärker individuell angepasst werden und an Umfang zunehmen, ist der herkömmliche Ansatz, persönlichen Support auf einer 1-zu-1-Basis anzubieten, kaum noch durchführbar. Während es nach Ansicht von IDC auch in Zukunft immer eine Nachfrage nach persönlicher Betreuung geben wird, steigt bei den Kunden die Akzeptanz von Supportlösungen und -services, die „remote“, also per Fernüberwachung und -steuerung, bereitgestellt werden. Kunden erkennen, dass Supportanbieter dank Remote Services und Remote-Lösungen in der Lage sind, potenzielle Softwareprobleme zu lösen, bevor diese sich auf kritische Geschäftsprozesse auswirken. Die Vorteile dieser Herangehensweise überzeugen auch dort, wo anfänglich Befürchtungen wegen des Remotezugriffs auf die IT-Infrastruktur bestanden.
- ☒ **Hohe Verfügbarkeit der Supportmitarbeiter.** Je mehr Unternehmen sich bei geschäftskritischen Betriebsumgebungen auf Softwarelösungen verlassen, desto größer ist der Bedarf nach Erreichbarkeit der Supportanbieter, wenn ein Problem auftritt – gleich, wann oder wo dies passiert. Für viele Unternehmen bedeutet dies Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit der Supportmitarbeiter, ob per Telefon oder per Webchat/E-Mail. Dort, wo die Kontaktaufnahme online erfolgt, müssen die Reaktionen nahezu in Echtzeit erfolgen, damit diese Erwartung erfüllt wird.
- ☒ **Flexible Supportangebote.** Unternehmen möchten die Möglichkeit haben, ein Supportpaket zu wählen, das ihre grundlegenden Anforderungen erfüllt, ohne

dass es zu endlosen Auseinandersetzungen darüber kommt, was vom Paket abgedeckt ist und was nicht. Außerdem sind Supportangebote gefragt, die umfassend und leicht verständlich sind – zu viele Ebenen und Optionen verwirren nur und erschweren die Auswahl des richtigen Pakets.

IDC ist davon überzeugt, dass sich diese Marktdynamik in Zukunft weiterentwickeln wird und mehr und mehr Unternehmen von Supportservicesanbietern verlangen werden, diesen Anforderungen gerecht zu werden. Nur Angebote, die einer ständigen Weiterentwicklung unterworfen werden, können mit den sich wandelnden Kundenanforderungen Schritt halten.

## **SAP ENTERPRISE SUPPORT**

SAP Enterprise Support ist ein Angebot von SAP zur Unterstützung der hoch-integrierten Umgebungen und komplexen technologischen Rahmenbedingungen von heute. Bei der Entwicklung von SAP Enterprise Support stand die im vorherigen Abschnitt umrissene Dynamik – speziell bei geschäftskritischen Lösungen – im Mittelpunkt. SAP Enterprise Support kann alle Aspekte einer IT-Umgebung abdecken – von SAP-Anwendungen über kundenspezifischen Code bis hin zu Lösungen von Drittanbietern.

SAP Enterprise Support entwickelt und erweitert ausgewählte SAP-Funktionen, um eine größere Supportflexibilität zu ermöglichen und geschäftskritische Prozesse in großen und mittelgroßen Unternehmen abzusichern.

SAP Enterprise Support beinhaltet neue Features, Werkzeuge und Prozesse, die für den gesamten Lebenszyklus der SAP-Umgebung des Kunden gelten. SAP Enterprise Support unterstützt SAP-Kunden in allen Phasen des Softwarelebenszyklus – von der Konzipierung und Entwicklung über die Implementierung bis hin zum Betrieb und zur fortwährenden Aktualisierung.

SAP Enterprise Support stellt neue Werkzeuge und Funktionen für einen Change Management Prozess bereit, die vom Scoping bis hin zur Bereitstellung angewendet werden können. Durch die Nutzung eines gemeinsamen Prozesses für den gesamten Lebenszyklus kann SAP Enterprise Support dabei helfen, ein konsistentes Support-niveau für das Change Management und Qualitätsmanagement aufrechtzuerhalten und gleichzeitig potenziell das Risiko für Ausfallzeiten im produktiven Einsatz zu reduzieren.

SAP Enterprise Support wartet darüber hinaus mit neuen Prozessen und Programmen für ein Custom Component Management innerhalb des Support-lebenszyklus auf. Dies umfasst den Betrieb, das Anwendungsmanagement, die Wartung, Integrationstests und technische Upgrades. Das Angebot enthält Werkzeuge, mit denen Kunden bei Upgrades und Erweiterungen individuelle Programme und Berichte verwalten können. Außerdem erhalten Kunden im Rahmen des in SAP Enterprise Support integrierten Custom Component Management Anleitungen und Dokumentationen zu potenziellen Konflikten bei Upgrades und Erweiterungen für das gesamte IT-Ökosystem des Unternehmens.

Durch die Unterstützung des gesamten IT-Ökosystems während des Softwarelebenszyklus zeigt SAP im Rahmen von SAP Enterprise Support die Bereitschaft, Support

auf Lösungsebene zu leisten. Ziel von SAP Enterprise Support ist es, das IT-Ökosystem als Ganzes zu integrieren und SAP-Kunden ein weitverzweigtes Supportnetzwerk bereitzustellen, das auf der End-to-End-Supportinfrastruktur sowie auf Supportregeln basiert, die von allen Beteiligten in der IT-Umgebung des Kunden anerkannt werden.

---

## End-to-End Solution Operations

### **SAP Solution Manager**

SAP Enterprise Support macht umfangreichen Gebrauch vom SAP Solution Manager, einer Lösung für das Anwendungsmanagement, die die Grundlage für die kritischen Geschäftsabläufe des Kunden bildet. Wenn es zu einem Systemausfall kommt, kann der Kunde mithilfe des SAP Solution Manager dem SAP-Team die erforderlichen Informationen zu seinen Systemen zur Verfügung stellen. Dadurch lässt sich der Supportservicesprozess beschleunigen und sicherstellen, dass SAP schnell auf Probleme reagiert.

SAP Enterprise Support beinhaltet eine erweiterte Version des SAP Solution Manager, die auf der bestehenden Version aufbaut und folgende Merkmale aufweist:

- ☒ **Verbessertes Software- und Konfigurationsänderungsmanagement.** Dazu gehört ein umfassendes Test- und Change Management für die Implementierung von Erweiterungen und Supportpaketen. Diese Funktionalität hilft, Änderungen und Anpassungen in vorhandener Software zu erkennen und einen Testplan zu definieren, der speziell auf potenzielle Konfliktbereiche bei der Implementierung von Support- und Erweiterungspaketen ausgerichtet ist.
- ☒ **Bessere Nachverfolgbarkeit.** Diese Funktionalität bietet Kunden die Möglichkeit, in komplexen IT-Landschaften den Ursprung von Problemen ausfindig zu machen und so sowohl das Risiko von Ausfallzeiten zu mindern als auch den für die Lösung erforderlichen Zeit- und Ressourcenaufwand zu reduzieren. Die Nachverfolgbarkeitsfunktion wurde um die folgenden Szenarien erweitert: Prozessstrukturmanagement, Dokumentenmanagement, Change Management und Test Management.
- ☒ **Solution Documentation Assistant (geplant).** SAP plant die Bereitstellung einer neuen Methodik zur Analyse der Lösungslandschaften von Kunden, die die automatische Bereitstellung eines umfassenden Bericht über die Systemnutzung und die Generierung kundenspezifischer Kerngeschäftsprozessmodelle im SAP Solution Manager ermöglichen soll. Mit dieser Funktionalität können Kunden ihre Geschäftsabläufe in kürzester Zeit verbessern, Projekte mithilfe der gewonnenen Geschäftsprozessdaten aufwerten, die Konsolidierung und Dokumentierung von Systemen und Dokumenten mit automatischem Systemvergleich ermöglichen und sicherstellen, dass der Wissenstransfer auf aktuellen Prozessinformationen fußt.

## **Mission-Critical Operations Support**

Zur Bereitstellung von Support für geschäftskritische Abläufe kommen bei SAP Enterprise Support neben Continuous Quality Checks auch ein Support Advisory Center und Service Level Agreements zum Einsatz.

### ***Continuous Quality Checks***

SAP Enterprise Support nutzt die auch schon in früheren Supportangeboten vorhandenen Continuous Quality Checks. Diese finden während des gesamten Lebenszyklus des Projekts statt und SAP legt dabei besonderes Augenmerk auf die Benutzerfreundlichkeit und potenzielle Risiken für das System. Die drei Hauptbereiche für Qualitätsprüfungen sind die technische Risikobewertung, die Betriebsbereitschaft und/oder die Optimierungsbewertung. Im Rahmen einer solchen Qualitätsprüfung erhält der Kunde einen detaillierten Bericht der Ergebnisse mit praktischen Empfehlungen dazu, welche Maßnahmen für die erkannten Risikobereiche einzuleiten sind.

### ***Support Advisory Center***

Zum Angebot von SAP Enterprise Support gehört der Zugriff auf ein Support Advisory Center mit einem speziellen Team von Supportmitarbeitern, die rund um die Uhr zur Verfügung stehen, um Kundenprobleme zu lösen. Bei früheren Supportangeboten wurde dem Kunden ein persönlicher Supportberater zur Seite gestellt, der nur während der normalen Geschäftszeiten (8 Stunden am Tag, 5 Tage die Woche) bereitstand. IDC glaubt, dass die Ausweitung der Verfügbarkeit von SAP-Supportmitarbeitern für viele Unternehmen den Verlust des persönlichen Ansprechpartners bei SAP wettmachen kann.

Ein weiteres Merkmal des Support Advisory Centers ist die Einrichtung einer eigenen Telefonleitung für den telefonischen Kontakt mit SAP. Auf diese Weise können Kunden des SAP Enterprise Supports die Supportmitarbeiter schnell erreichen. Supportmitarbeiter konzentrieren sich in erster Linie auf die Fernbetreuung von Kunden. Support vor Ort erfolgt nur im Bedarfsfall.

### ***Service Level Agreements***

SAP Enterprise Support beinhaltet SLAs für die anfängliche Reaktionszeit und für Korrekturmaßnahmen nach abgeschlossener Implementierung. Darüber hinaus werden auch für projektspezifische Vorfälle, die während der Implementierung auftreten, SLAs für anfängliche Reaktionszeit und für Korrekturmaßnahmen mit genau festgelegten Reaktionszeiten und durchzuführenden Maßnahmen angeboten.

Bei Problemen mit der Priorität 1 garantiert SAP eine Reaktionszeit von maximal einer Stunde nach Meldung des Problems und die Bereitstellung einer Lösung oder eines Maßnahmenplans innerhalb von vier Stunden. Zusätzlich zu den SLAs für anfängliche Reaktionszeit und für Korrekturmaßnahmen bei Meldungen bezüglich Reaktionszeit und durchzuführender Maßnahmen für Probleme mit der Priorität 1 gilt für Probleme mit der Priorität 2 eine garantierte Reaktionszeit von 4 Stunden. Werden die im SLA festgelegten Reaktionszeiten nicht eingehalten, verpflichtet sich SAP zur Zahlung einer Vertragsstrafe.

---

## **Run SAP**

SAP Enterprise Support enthält Features, die speziell auf die Bereitstellung von End-to-End Solution Operations ausgerichtet sind. Durch Nutzung der Run SAP-Methode zur Implementierung von Solution Operations Standards werden Unternehmen in die Lage versetzt, "Best-in-Class"-Prozesse für eine Vielzahl von Supportschlüsselbereichen, wie die Überwachung der Geschäftsprozesse, das Change Request Management und die Volume- und Datentransparenz, bereitzustellen. Run SAP beinhaltet Standards, Methoden und Best Practices zur Implementierung von End-to-End Solution Operations. Dieser Ansatz kann zur Erhöhung der Transparenz in der IT-Landschaft des Unternehmens führen und so die Entscheidungsfindungsprozesse und die Supportfähigkeit verbessern, was sich wiederum in niedrigeren Gesamtbetriebskosten niederschlagen kann.

---

## **SAP Global Support Backbone**

Zusammen mit dem SAP Solution Manager und der bereits etablierten Service- und Supportinfrastruktur kann SAP Enterprise Support über das SAP Global Support Backbone die Voraussetzungen für die Zusammenarbeit zwischen SAP, Kunden und Partnern schaffen. Auf diese Weise können alle am SAP Ecosystem Beteiligten auf Best Practices und Lösungsvorschläge zugreifen, wodurch sich möglicherweise die Problemlösungszeit und damit die Ausfallzeit von System verkürzen lässt. Kunden und Partnern stehen die Informationen in den SAP-eigenen Knowledge-Hubs, wie dem SAP Marketplace und dem SAP Developer Network, zur Verfügung. Das Global Support Backbone kann außerdem das integrierte Lebenszyklusmanagement, das Incident Management, die Servicelieferung und Softwareupdates unterstützen.

---

## **Zusatz-Features**

Für SAP Enterprise Support gibt es keine Mindestlizenzgebühren, und das Angebot ist für Unternehmen aller Größen verfügbar. Durch die Eliminierung der Mindestlizenzgebühren kann SAP Enterprise Support von den meisten SAP-Kunden erworben werden.

SAP Enterprise Support steht sowohl für SAP- als auch für Nicht-SAP-Applikationen, einschließlich aller Drittanbieteranwendungen im SAP-Vertriebsportfolio, zur Verfügung. Die einzigen Ausnahmen sind die Anwendung SAP Business One (deren Support üblicherweise von zertifizierten Partnern übernommen wird) und die SAP Business ByDesign-Lösung (bei der der Support bereits zum Produktangebot gehört).

SAP Enterprise Support kann über Vertriebspartner und Reseller erworben werden. Einzelheiten zu diesem Programm werden im weiteren Verlauf des Jahres 2008 bekannt gegeben.

---

## **Weiterer Schritt bei der Entwicklung der SAP-Supportprogramme**

SAP Enterprise Support stellt nach Auffassung von IDC eine konsequente Weiterentwicklung der SAP-Supportprogramme dar und zeigt, wie Supportanbieter auf die aktuellen Trends bei Software Support Services reagieren. Kunden, die betriebswirtschaftliche Software nutzen, suchen nach robusteren Supportlösungen, und SAP Enterprise Support ist SAP's Antwort auf diese Entwicklung.

Durch die Erweiterung von SAP Enterprise Support auf von SAP vertriebene Drittanbieteranwendungen tritt das Unternehmen als zentraler Ansprechpartner für alle Supportanforderungen in immer heterogeneren Umgebungen auf. Auf diese Weise kann SAP seinen Kunden eine umfassendere Softwaresupportlösung anbieten. Darüber hinaus kann die Erweiterung von SAP Solution Manager um neuartige Funktionen für den Remote Support und den proaktiven Supportkunden dabei helfen, ihre Softwareumgebungen einfacher zu warten – und so möglicherweise potenzielle Probleme verhindern, die zu Ausfallzeiten beim Kunden führen.

SAP Enterprise Support bietet Unternehmen außerdem ein größeres Maß an Flexibilität in einer Geschäftsumgebung, in der die einzige Konstante der ständige Wandel ist. Durch die Beseitigung von Zugangsbeschränkungen, wie der Mindestlizenzgebühr, und die Aufnahme von Anwendungen von Drittanbietern ist sichergestellt, dass SAP Enterprise Support für die meisten SAP-Kunden verfügbar ist, gleich, wie deren Systemlandschaft aussieht. Schließlich dürfte auch die Ausweitung der Supportverfügbarkeit auf den Rund-um-die-Uhr-Betrieb SAP dabei helfen, als Supportservicesanbieter für Kunden attraktiv zu werden, die aufgrund des erfolgsentscheidenden Charakters ihrer Lösungen auf ständige Supportverfügbarkeit angewiesen sind.

## **AUSWIRKUNGEN FÜR SUPPORT SERVICES KUNDEN**

Durch die Aufnahme von SAP Enterprise Support in das SAP-Supportportfolio ergibt sich für Unternehmen, die nach passenden Supportservicelösungen suchen, eine zusätzliche Option.

---

## **Bestehende SAP Premium Supportkunden**

Für Unternehmen, die bereits SAP Premium Supportkunden sind, bleiben alle Aspekte der aktuellen Verträge, Vereinbarungen und Nutzungsbedingungen bis zum Auslaufen des Vertrags unverändert gültig. SAP wird wie gewohnt die vereinbarten Serviceleistungen bereitstellen. Dies umfasst auch die Zugriffsmöglichkeit auf einen persönlichen Kundenbetreuer (Support Advisor) und die Einhaltung der bestehenden SLAs.

Falls gewünscht, können SAP Premium Supportkunden auf SAP Enterprise Support umsteigen.

---

## **Aktuelle Installationsbasis**

Die Einführung von SAP Enterprise Support gibt allen derzeitigen SAP-Kunden Gelegenheit, den Erwerb von Supportservices direkt bei SAP in Betracht zu ziehen. Für die Inanspruchnahme von SAP Enterprise Support werden keine Mindestgebühren vorausgesetzt, sodass das Angebot unabhängig von Lizenzgebühren den meisten SAP-Kunden zur Verfügung steht.

SAP stellt SAP Enterprise Support für die gesamte SAP-Software zur Verfügung. Die einzigen Ausnahmen bilden SAP Business One und SAP Business ByDesign. Darüber hinaus ist SAP Enterprise Support auch für Nicht-SAP-Anwendungen verfügbar, die von SAP vertrieben werden. Damit steht Unternehmen die Option offen, Support für Softwarepakete zu erwerben, die bisher noch nicht von SAP abgedeckt waren.

---

## **Neue SAP-Kunden**

Kunden, die den Kauf von SAP-Software erwägen, steht jetzt eine Supportoption zur Verfügung, die auf die Unterstützung ihrer SOA-Umgebung ausgerichtet ist, wobei weder die gekaufte Software noch die Größe der Installation eine Rolle spielt. Neben SLAs für Probleme im Zusammenhang mit Software bietet SAP Enterprise Support auch SLAs für Go-Live-Probleme der Priorität 1, die während der Implementierung auftreten. Daran lässt sich festmachen, wie viel dem Softwareanbieter daran liegt, eng mit Unternehmen zusammenzuarbeiten – bei Nichteinhaltung der im SLA genannten Grenzwerte drohen SAP entsprechende Strafzahlungen.

---

## **Große Unternehmen**

IDC ist der Ansicht, dass SAP Enterprise Support eine geeignete Option für große Unternehmen ist, deren operationalen Anforderungen kein individuell ausgearbeitetes Angebot voraussetzen. Die konkreten Supportanforderungen hängen von der Komplexität der Installation und davon ab, wie kritisch der jeweilige Geschäftsprozess einzuschätzen ist. In diesen Fällen ist SAP Enterprise Support eine praktische Option, um direkt vom Hersteller der Software entsprechende Supportservices zu erhalten.

---

## **Mittelgroße Unternehmen**

IDC vertritt die Auffassung, dass SAP Enterprise Support sehr gut für Kunden mit geschäftskritischen SAP-Applikationen geeignet ist, die nicht über die Ressourcen oder die Größe für eine individuelle Supportvereinbarung verfügen. Viele mittelgroße Unternehmen verlassen sich bei der Ausführung kritischer Geschäftsprozesse auf SAP-Software, und dazu benötigen sie ein hohes Maß an Supportservices. SAP Enterprise Support ist eine Option, mit der diese Organisationen robuste Supportservices direkt von SAP erhalten können.

## Übersicht über die wichtigsten Vorteile

Die Einführung von SAP Enterprise Support bietet für Kunden die folgenden Vorteile:

- keine Mindestlizenzgebühr
- Support Advisory Center mit Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit
- SLAs für Meldungen, einschließlich von Problemen, die die Projektausführung direkt behindern
- SAP-eigener Support für Anwendungen von SAP und von Drittanbietern
- zusätzliche Funktionalitäten dank SAP Solution Manager
- Run SAP-Methodik und End-to-End Solution Operations Standards

## HERAUSFORDERUNGEN/CHANCEN

Die größte Herausforderung für SAP bei der Bereitstellung von SAP Enterprise Support dürfte darin bestehen, dass es schwer sein wird, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen, die nach Ansicht von IDC am ehesten an diesem Angebot interessiert sein werden. Nach Meinung von IDC ist SAP Enterprise Support vor allem für große bis mittelgroße Unternehmen mit SAP-Installationen unterschiedlicher Größe interessant, zumal die Mindestlizenzgebühr abgeschafft wurde. Viele Kunden mittlerer Größe verfügen über Systemlandschaften, die in puncto Komplexität mit denen wesentlich größerer Unternehmen vergleichbar sind und die daher ein hohes Servicenniveau seitens der SAP-Supportmitarbeiter erforderlich machen. Die meisten SAP Enterprise Supportkunden werden von diesem Angebot ein außerordentlich hohes Niveau erwarten. Wenn es SAP nicht gelingen sollte, diese Erwartungen zu erfüllen, könnten sich genau die Kunden abwenden, die SAP mit SAP Enterprise Support an sich zu binden versucht.

Die Abschaffung der Mindestlizenzgebühr und die Erweiterung des Supportpakets auf Anwendungen von Drittanbietern ziehen ebenfalls verschiedene Probleme nach sich. Mit SAP Enterprise Support ergibt sich für SAP die Gelegenheit, auch Kunden mit kleineren Installationen Supportleistungen zu bieten, die bisher noch keine SAP Supportservices in Anspruch nehmen konnten. Wie bereits erwähnt, werden diese Kunden sehr hohe Anforderungen an den Service stellen. SAP muss dafür sorgen, dass das Unternehmen alle Probleme mit den verkauften Anwendungen von Drittanbietern lösen kann, um für eine nachhaltige Kundenzufriedenheit zu sorgen. Außerdem sollte SAP darauf vorbereitet sein, auch Supportanfragen von kleineren Unternehmen bedienen zu können. Deren Ansprüche können von denen großer Unternehmen abweichen, wobei aber gerade die Zufriedenheit dieses Kundenkreises für den langfristigen Erfolg des SAP Enterprise Supportangebots von großer Bedeutung ist.

Darüber hinaus kann es seitens neuer Kunden zu Widerständen bezüglich der von SAP angebotenen Supportoptionen kommen. Neue Kunden müssen sich bei den Supportservices zwischen SAP Enterprise Support und SAP MaxAttention entscheiden. SAP Safeguarding ist speziell für den Support auf Projektebene verfügbar. Da die Kunden die SAP-Anwendungen unterschiedlich nutzen, ist es durchaus möglich, dass viele von ihnen nach einer weniger umfassenden Option für den Softwaresupport Ausschau halten.

Schließlich wird SAP sehr genau beobachten müssen, wie sich ihre Partner sowie andere ISVs zu diesem Angebot positionieren. Für viele ISVs ist die Bereitstellung von Supportservices eine wichtige Einnahmequelle, und es kann durchaus sein, dass diese Partner ihr Geschäft wegbrechen sehen. IDC empfiehlt SAP daher, Maßnahmen zu ergreifen, um potenziellen Befürchtungen seitens der Partner und ISVs entgegenzutreten. Das Unternehmen sollte zum Ausdruck bringen, dass Zusammenarbeit, Kompatibilität und Interoperabilität wichtige Bestandteile von SAP Enterprise Support sind, und so seinen Willen zeigen, mit den Partnern gut zusammenzuarbeiten. Außerdem empfiehlt IDC, besonders auf die zum SAP Enterprise Support gehörenden Features hinsichtlich der nicht von SAP stammenden Anwendungen zu verweisen. SAP könnte auch die Einbeziehung von Anregungen und Empfehlungen von Seiten der Partner und ISVs in zukünftige Versionen des SAP Solution Manager in Betracht ziehen. Diese Maßnahmen können helfen, das Engagement von SAP bei der Unterstützung von Drittanbietersoftware und bei der Zusammenarbeit mit Partnern und ISVs hervorzuheben, die am Aufbau der SAP-Plattform beteiligt sind. Dies führt schließlich zur Entwicklung leistungsfähigerer Lösungen für den Enterprise Kunden.

## **FAZIT**

Betriebswirtschaftliche Software ist zu einem essenziellen Bestandteil der täglichen Betriebsabläufe in den meisten großen Unternehmen und in kleinen bis mittleren Firmen geworden. Zur Reduzierung der Ausfallzeiten und zur Aufrechterhaltung eines hohen Performanceniveaus müssen Unternehmen für einen angemessenen Support ihrer Softwarepakete sorgen. Für erfolgsentscheidende Geschäftsprozesse erfordert dies in den meisten Fällen mehr als den typischen Standardsupport. Um den Anforderungen anspruchsvoller Kunden gerecht zu werden, die ein hohes Niveau beim Softwaresupport fordern, bietet SAP das Serviceangebot SAP Enterprise Support an. Nach Auffassung von IDC eignet sich SAP Enterprise Support gut für Kunden, deren kritische Geschäftsprozesse über SAP-Umgebungen abgewickelt werden. Für mittelgroße Unternehmen stellt das Angebot eine Option zur Ergänzung schlanker IT-Supportressourcen dar. Durch die Übergabe des Anwendungssupports an das SAP Enterprise Support-Team erhalten diese Kunden ein höheres Service-niveau zu einem günstigen Preis.

## **METHODIK**

---

### **Teilnehmer**

Die Befragungsteilnehmer wurden per E-Mail zur Teilnahme an einer von IDC durchgeführten Onlineumfrage zu Supportservices für betriebswirtschaftliche Software eingeladen.

Zur Teilnahme an der Studie waren alle Unternehmen qualifiziert, die (weltweit) mindestens 500 Mitarbeiter beschäftigen und in den USA ansässig sind. Die Unternehmen mussten in den letzten 12 Monaten externe Leistungen bei der Installation neuer Enterprise Software oder beim Upgrade eines bestehenden Softwarepakets externe Services in Anspruch genommen haben. 65 % der Teilnehmer hatten neue betriebswirtschaftliche Software installiert, und 35 % hatten ihre bestehende Software aufgerüstet.

Der Fragebogen wurde von 152 Teilnehmern auswertbar ausgefüllt. 70 % derjenigen, die den Fragebogen auswertbar ausgefüllt hatten, stammten aus Unternehmen mit mehr als 2500 Mitarbeitern; die verbleibenden 30 % kamen aus Unternehmen mit einer Mitarbeiterzahl von 500 bis 2499. Behörden und Bildungseinrichtungen wurden aus der Umfrage ausgeschlossen.

---

### **Zeitraum der Umfrage**

Die Umfrage wurde im September 2006 durchgeführt.

Die in diesem Dokument dargebotenen Daten korrespondieren mit denen neuerer Studien und Forschungsergebnisse von IDC.

---

### **Gewichtung und Datenanalyse**

Es erfolgte keine Gewichtung von Daten.

---

### **Copyright-Vermerk**

Externe Veröffentlichung von IDC-Informationen und -Daten – Die Verwendung von IDC-Informationen in Anzeigen, Pressemitteilungen oder anderen Werbematerialien bedarf der schriftlichen Genehmigung des zuständigen Vice Presidents oder Country Managers von IDC. Diesbezügliche Anfragen sind zusammen mit einem Entwurf des betreffenden Dokuments einzureichen. IDC behält sich das Recht vor, die externe Verwendung solcher Daten ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

Urheberrechtlich geschützt von IDC, 2008. Die Reproduktion ist ausdrücklich nur mit schriftlicher Genehmigung gestattet.