

Tipps für den SAP-Betrieb

Es gibt viele Möglichkeiten, mehr aus SAP herauszuholen. Die Bandbreite reicht von härteren Vertragsverhandlungen bis zum Lizenzverkauf.

Von **Martin Bayer** und **Frank Niemann***

Die SAP-Bastion in vielen Unternehmen wackelt. Viele Kunden haben in der Vergangenheit eine reine SAP-Strategie gefahren: Der gesamte Bedarf an Business-Software wurde grundsätzlich durch SAP-Produkte abgedeckt. Lediglich in Bereichen, in denen es kein Angebot aus Walldorf gab, setzten diese Unternehmen auf andere Softwarehersteller.

Diese Haltung wandelt sich - ERP heißt nicht mehr automatisch SAP. Gerade die drohende Kostenschere veranlasst die Verantwortlichen zum Umdenken, berichtet Michael Grötsch, Vorstand von Circle Unlimited, einem Spezialisten für das Lizenzmanagement. Auf der einen Seite zwingen die schlechter werdenden Umsatzaussichten die Unternehmen, Kosten zu sparen, auf der anderen Seite erhöht SAP durch die steigenden Wartungsgebühren die Kosten. Deshalb stellen die Firmen ihre SAP-Strategie auf den Prüfstand und überlegen, wie sie die Softwaresysteme effizienter und kostengünstiger betreiben können. Folgende Punkte sollten die Unternehmen dabei beachten:

O Verhandeln - hart, aber fair

SAP-Kunden sollten sich in den Vertragsverhandlungen mit ihrem Softwarelieferanten nicht verstecken. Gerade Kunden, die ihren ERP-Bedarf mit Lösungen eines anderen Herstellers neben SAP abdecken, haben gute Karten, sagt Christof Beaupoil, Geschäftsführer des Lizenzspezialisten Aspera. „Glücklich schätzen können sich beispielsweise Firmen, die neben SAP auch Oracle im Einsatz haben.“ In den Verhandlungen ließen sich beide Hersteller gut gegeneinander auspielen, „gerade auch weil sich die Anbieter nicht besonders gut vertragen“.

Allerdings sollten die Anwender das Pokern nicht übertreiben, rät der Manager. Die Hersteller wüssten genau, dass Migrationen auf ein alternatives ERP-System immer teurer kommen als Erhöhungen von Lizenz- beziehungsweise Wartungsgebühren. „Das stärkt die Verhandlungsposition einer SAP.“

Zeit für SAP-Alternativen

Geht es nicht um das Kernsystem, sollten die SAP-Kunden in den Verhandlungen einfließen lassen, dass es in den Bereichen CRM, SCM und Business Intelligence durchaus gute Angebote anderer Anbieter am Markt

Tipp: Wartung

Wer neue Lizenzen bei SAP kauft, bekommt automatisch den neuen Wartungssatz von 22 Prozent. Bestandskunden haben von SAP eine Änderungskündigung ihres bestehenden Vertrags erhalten, die eine stufenweise Anhebung der Supportgebühren bis 2012 auf ebenfalls 22 Prozent vorsieht.

- Bevor Sie den neuen Vertrag unterschreiben, sollten Sie sich einen Überblick über ihren Lizenzbestand verschaffen und verhandeln.
- Jetzt ist die passende Gelegenheit, Fehler aus der Vergangenheit auf den Verhandlungstisch zu bringen und auszubügeln.
- Vorsicht: Wenn Sie neue Lizenzen kaufen, achten Sie darauf, dass SAP mit dem neuen Vertrag nicht auch automatisch ihre alten Verträge sofort auf den neuen Wartungssatz umstellt.



gibt.

Helmuth Gümbel, Analyst von Strategy Partners, rät:


„Kunden dürfen nie ohne Alternativen in die Verhandlungen gehen.“ Außerdem empfehle es sich, den SAP-Vertriebler ruhig auch einmal warten oder einen Termin platzen zu lassen. Die Anwender sollten durchblicken lassen, dass sie sich auch Zeit für die Konkurrenz nehmen und sich mit SAP-Alternativen beschäftigen.

SAP ist derzeit sehr flexibel, was das Einräumen von Rabatten betrifft, berichtet Gümbel weiter. Laut der offiziellen Preisliste beginnen die Rabattstaffeln ab 400 000 Euro mit einem Nachlass von zehn Prozent und steigern sich bis zu 50 Prozent ab einem Einkaufswert von 17 Millionen Euro. Diese Regeln sind jedoch nicht in Stein gemeißelt. Wer geschickt verhandelt, kann höhere Nachlässe herausholen und auch die Schallmauer von 50 Prozent durchbrechen. Gümbel berichtet von Rabatten jenseits der 60-Prozent-Marke.

Wartung ist verhandelbar

Auch das Thema Wartung sollten die Kunden auf den Verhandlungstisch bringen, rät der Analyst. Zwar räumen die Walldorfer an dieser Stelle nur ungern Nachlässe ein, aber für die Anwender lohnt es sich, auch hier nachzuhaken, da der Posten Wartung

SAPs Nutzerklassen



im lang-jährigen Betrieb die Lizenzkosten deutlich übersteigt.

Gümbel zufolge ist momentan der Zeitpunkt gut, mit SAP zu verhandeln. Der Konzern bekommt die Auswirkungen der Finanzkrise zu spüren und hat die Erwartungen im Ende September abgelaufenen dritten Quartal verfehlt. Zudem läuft jetzt das wichtige vierte Quartal, in dem die Walldorfer traditionell den höchsten Umsatz im gesamten Geschäftsjahr erwirtschaften. In dieser Situation sollten Kunden jeden Lizenznachkauf genau abwägen und SAP zu Zugeständnissen drängen, rät der Analyst. Falls es diese nicht gibt, empfehle es sich, den Nachkauf so lang wie möglich hinauszuzögern. Keinesfalls sollten die Anwender blind zugreifen, nur weil SAP zucker-süße Rabatte einräumt. Anwender neigten dazu, in dieser Situation Produkte auf Vorrat zu kaufen, die sie möglicherweise erst deutlich später oder gar nicht mehr brauchten. Gümbel berichtet von Software, die Kunden migrieren mussten, ohne sie je eingesetzt zu haben.

Blinder Aktionismus angesichts der Finanzkrise ist fehl am Platz, warnt Gümbel. Manche Abteilungen in Anwenderunterneh-

Die neuen Definitionen, nach denen die Anwender ihre Nutzer kategorisieren müssen, sind zu schwammig formuliert, kritisieren Experten. Hier kann es durchaus Diskussionsbedarf geben, wann und unter welchen Voraussetzungen die Kunden einen bestimmten User-Typ wählen müssen. Dies sei von SAP so beabsichtigt. Die nicht eindeutig formulierten Definitionen ließen der SAP mehr Freiraum für Interpretationen.

Das sind SAPs Nutzerkategorien:

- **Developer:** Nutzt die mit Netweaver zur Verfügung gestellten Entwicklungswerkzeuge - darüber hinaus nur Employee-Nutzungsrechte.

men geben jetzt mehr Geld aus, weil sie fürchten, ihre Budgets könnten jeden Tag zusammengestrichen werden. „Diese Käufe kommen die Unternehmen jedoch teuer zu stehen.“ Der Analyst rät den IT-Verantwortlichen, lieber mit ihren Finanzchefs zu reden, um die Budgetposten eine Weile offenzuhalten. Das entscheidende Argument dabei: „Wenn ich heute übereilt kaufe, kaufe ich teuer.“

0 Lizenz-Management räumt auf

Branchenbeobachter berichten, dass SAP derzeit stärker auditiert und die Systeme bei den Kunden genauer unter die Lupe nimmt. Vielen Unternehmen fehlt in dieser Situation die notwendige Transparenz, berichtet Andrea Greuel vom Lizenz-Management-Spezialisten Honico: „Oft weiß der Administrator nicht, wie er das SAP-System einstellen soll, und die Leute am Verhandlungstisch wissen nicht, was sie von SAP verlangen und herausholen können.“ Die Lizenzexpertin vermutet, dass viele Unternehmen sich auf unnötig umfangreiche Verträge mit SAP einlassen, nur um dro-

- **Professional:** Führt von der Software unterstützte operative Rollen aus.
- **Limited Professional:** Führt nur in eingeschränktem Umfang und gelegentlich operative Rollen aus. Das gilt zum Beispiel für Anwender, die nur über Handhelds auf SAP-Systeme zugreifen.
- **Employee:** Darf SAP-Software nur für bestimmte Transaktionen verwenden wie beispielsweise Reiseplanung oder Spesenabrechnung.
- **Employee Self-Service (ESS):** Darf auf SAP nur für bestimmte HR-Self-Services zugreifen wie beispielsweise die Pflege von Mitarbeiterakten und Zeiterfassung.

henden Detaildiskussionen aus dem Weg zu gehen. Genau die könnten aber eine Menge Geld einbringen.

SAP-Kunden räumen ihrem Softwarelieferanten mit ihrer Unterschrift unter dem Lizenzvertrag das Recht ein, die Systeme regelmäßig zu vermessen. Unternehmen, die nicht genau über ihren SAP-Betrieb Bescheid wissen, können dabei böse Überraschungen erleben. Der Softwarehersteller verfeinert Experten zufolge laufend seine Vermessungstechniken, um versteckte User beziehungsweise Systemzugriffe auf SAP-Software aufzuspüren.

Hier sollten die Anwenderunternehmen ansetzen, empfehlen Spezialisten für das Lizenz-Management. Bevor die Ergebnisse der Vermessung nach Walldorf gemeldet werden, gebe es in aller Regel Spielraum, die SAP-Umgebung zu tunen und zu optimieren, lautet ihre Empfehlung.

SAP-Nutzer richtig anlegen

Nutzer konsolidieren: Ein „Named User“ darf auf verschiedene SAP-Systeme zugreifen. Wenn die Nutzerdaten allerdings wesentlich voneinander abweichen, beispielsweise durch unterschiedliche Mail-Adressen oder einen falsch geschriebenen Namen (Mayer, Maier, Meyer, Meier), wird dieser User von SAP mehrfach gezählt und entsprechend mehrfach berechnet. Anwenderunternehmen sollten also verstärkt auf die Datenqualität bei der Registrierung der SAP-Nutzer achten.

Nutzer richtig klassifizieren: Anwenderunternehmen sollten prüfen, ob ihre User im SAP-System richtig klassifiziert sind. Wer beispielsweise nur Zeiterfassung betreibt, braucht keinen Status als „Professional User“. Vorsicht: Anwender müssen sich •

Acht teure Fehler

Wer beim Konfigurieren der Nutzer im SAP-System Fehler macht, kann viel Geld verlieren. Darauf sollten Sie achten:

- Fehlende Klassifizierung des Nutzers. Folge: Er wird automatisch der teuersten Kategorie zugeordnet.
- Dubletten: Ein und derselbe Nutzer taucht etwa durch verschiedene Schreibweisen des Namens mehrfach auf.
- Zu hohe Klassifizierung, zum Beispiel „Professional“ statt „Employee“.

- Technischer Nutzer, beispielsweise Hintergrundprozess, hat echte, teurere Nutzerklassifikation.
- User wird nicht inaktiv gesetzt, obwohl die letzte Anmeldung schon Monate zurückliegt.
- Testnutzer wird als teurerer produktiver Nutzer eingerichtet.
- User hat in verschiedenen Systemen unterschiedliche Klassifikationen.
- Es wird nicht erkannt, welche Engines/Applications wie genutzt werden.



• um die richtige Klassifizierung aktiv kümmern. Geschieht dies nicht, wird ein neuer Nutzer automatisch in die teuerste Kategorie eingeordnet.

Nutzer abmelden: Die Firmen sollten prüfen, welche Nutzer wirklich aktiv im SAP-System arbeiten. Beispielsweise passiert es, dass Lizenzen von Usern, die das Unternehmen verlassen haben beziehungsweise in eine andere Abteilung versetzt wurden, nicht deaktiviert und damit weiter von SAP abgerechnet werden. Wer allerdings regelmäßig untersucht, wann sich die einzelnen User zuletzt in das System eingeloggt haben, kann die nicht mehr aktiven und damit auch nicht mehr benötigten Nutzerlizenzen abmelden.

Fehler kommen teuer

Ein Lizenz-Management-Projekt lohnt sich allerdings nicht für jedes Unternehmen. Wer nur ein SAP-System mit bis zu 100 Usern im Einsatz hat, kann dieses noch mit Bordmitteln und einer Excel-Tabelle im Griff behalten, meint Circle-Unlimited-Vorstand Grötsch. Für mehrere SAP-Systeme mit einigen hundert Nutzern reicht dies jedoch nicht aus. In solchen Umgebungen wird der Bestand an Usern schnell unübersichtlich, und es passieren Fehler beim Einordnen und Klassifizieren - und das kann teuer werden.

Tools gegen das Lizenzchaos

Die License Administration Workbench (LAW) der SAP dient der Vermessung des SAP-Systems und der Übermittlung der daraus resultierenden Ergebnisse nach Walldorf. An einer Optimierung hat SAP kein Interesse. An dieser Stelle kommen Tools und Services von Drittanbietern ins Spiel - eine Auswahl:

Aspera (www.aspera.com),

Circle Unlimited (www.circle-unlimited.de),

Honico (www.honico.de),

Thescon (www.thescon.de).

So funktioniert die Lizenzoptimierung:

- Die Tools analysieren die SAP-Umgebungen und machen Vorschläge zur Optimierung. Diese Veränderungen können

I Die Effekte des Lizenz-Managements reichen weiter als Ad-hoc-Einsparungen, erläutert Honico-Managerin Greuel. Anwender, die genau wissen und belegen können, wie sie ihr System nutzen, haben eine wesentlich bessere Verhandlungsposition der SAP gegenüber. Dazu müssen die Vermessungsergebnisse allerdings mit der Vertragssituation korreliert werden. Oft wissen die SAP-Vermesser nicht, was im Rahmen der bestehenden Verträge noch alles möglich wäre, mahnt Greuel. „An dieser Stelle müssen sich die Firmen intern eng verzahnen.“

© Wartung optimieren

Seit SAP zunächst für Neukunden und dann auch für seine Bestandsklientel die Wartungsgebühren erhöht hat, formiert sich der Widerstand. „In verschiedenen Unternehmen wird schon darüber diskutiert, ob die Wartung überhaupt noch notwendig ist“, berichtet Axel Susen, Geschäftsführer von Susen Software und Initiator des Anwenderkreises Seestern Forum. Gerade die alten R/3-Module liefen seit Jahren stabil, die Fehler seien behoben, und Firmen, die keine Weiterentwicklung benötigten, könnten die entsprechenden Lizenzen eventuell aus der Wartung nehmen.

„Die Entscheidung, ob ein Kunde den neuen Wartungsvertrag der SAP unterschreiben soll, kann ich niemandem abnehmen“, beschreibt Michael Sandmeier, Geschäftsführer des Lizenz-Management-Spezialisten Thescon, seinen Standpunkt. Das Risiko müsse jeder Anwender für sich selbst abwägen. Firmen mit SAPs Human-Resources-Lösung (HR) werden sich Sandmeier zufolge beispielsweise mit einer Weigerung

Anwender übernehmen und direkt auf die SAP-Systeme übertragen.

- Die Werkzeuge erlauben Simulationen, mit welchen User-Konfigurationen die Anwender am günstigsten fahren.
- Wie viele Nutzer die Unternehmen im SAP-System anmelden und wie sie diese klassifizieren, ist Sache der Firmen selbst. SAP muss darüber nicht informiert werden.
- Ein Resultat einer solchen Optimierung kann sein, dass Lizenzen frei werden und bei einem künftigen Ausbau des Systems nicht neu beschafft werden müssen.
- Die Rückgabe nicht benötigter Lizenzen erlaubt SAP leider nicht.

Tip: Gebrauchtssoftware

Auch wenn die Softwarehersteller es nicht gerne sehen - der Gebrauchthandel entwickelt sich zu einer ernst zu nehmenden Alternative. **Sie als Anwender sollten diesen günstigen Beschaffungs- beziehungsweise Verwertungsweg nicht außer acht lassen.** Die Händler wickeln die Geschäfte mittlerweile sehr professionell ab und bemühen sich, das Risiko für ihre Kunden gering zu halten.

Mittlerweile gibt es Deutschland eine Reihe von Softwarehändlern, die mit Second-Hand-Lizenzen handeln - eine Auswahl:

- **2nd Soft** (www.2ndsoft.de),
- **Preo** (www.preo-ag.com),
- **Susen Software** (www.susensoftware.de),
- **USC** (www.u-s-c.de),
- **Usedsoft** (www.usedsoft.com).

schwertun, da sie zum Jahreswechsel die Legal Packages von SAP benötigen, um gesetzliche Änderungen in ihrem System abzubilden. Außerdem sei nicht transparent, was diese Erweiterungspakete einzeln ohne gültige Wartung kosten würden. Wer dagegen nicht auf Erweiterungen von SAP angewiesen ist, könnte es darauf ankommen lassen und die ersten Wochen im neuen Jahr ohne gültigen Wartungsvertrag über die Bühne bringen.

SAP-Systeme langfristig planen

Aspera-Geschäftsführer Beupoil warnt SAP-Kunden vor übereilten Wartungs-Entscheidungen, wenn diese nicht genutzte Lizenzen im System entdecken. Es empfehle sich nicht, sofort die gesamte überzählige Software aus der Wartung zu nehmen. Vielmehr sollten die Anwenderunternehmen zukünftige Bedarfe in die Überlegungen einbeziehen. Stellt ein Kunde fest, dass von seinen 1000 SAP-Usern nur noch die Hälfte das System nutzt, kann er für 500 Lizenzen die Wartung kündigen. Braucht er aber ein Jahr später 100 zusätzliche User, muss er die zuvor entstandene Wartungslücke nachzahlen. „Anwender sollten deshalb nicht zu knapp kalkulieren und nur auf die Kosten schielen“, so Beupoil.

Gerade angesichts der Erhöhung der Wartungsgebühren durch SAP könnten Supportangebote von Drittanbietern in Zukunft für die Anwender attraktiver werden, glaubt Thescon-Geschäftsführer Sandmeier. Derzeit sei allerdings das Risiko noch zu groß. Er habe eigentlich damit gerechnet, dass Wettbewerber wie beispielsweise Oracle

entsprechende Angebote aufbauten. Die Anwender müssten sich jedoch der Folgen bewusst sein, mahnt der Manager. Wenn SAP eine neue Produktgeneration auf den Markt bringt, muss diese neu lizenziert werden. Dabei rechnet der Hersteller den Wert der alten Lizenzen an. Dieses Modell dürfte für Nutzer von Drittwartungsangeboten kaum greifen, vermutet Sandmeier. Kunden, die sich auf alternative Wartungsdienste einließen, fröhen ihren Release-Stand ein und steuerten damit auf ein Ende ihrer SAP-Anwenderschaft zu.

Anwender müssten in puncto Wartung genauer differenzieren, warnt auch Beau-poil. Die Wartung einer Software beinhaltet das Recht der Anwender auf Fehlerbehebung und neue Versionen der Anwendung. „Das kann ein Drittanbieter logischerweise nicht leisten.“ Im Servicebereich sehe das jedoch anders aus. Probleme von Anwendern im Applikationsbetrieb könnten genauso gut Experten eines Drittanbieters lösen.

Oft gibt es Beau-poil zufolge allerdings keinen Sinn, über Alternativenanbieter nach-zudenken. Viele Softwarehersteller werfen heute Wartung wie Service in einen Topf



Axel Susen,
Geschäftsführer Susen
Software

„Im Gebrauchtmarkt wird nicht mit Watte- bäuschchen geworfen:

und bieten ihren Kunden nur noch Kom-plettpakete an. „Damit machen sie den Dritt-anbietern im Grunde den Markt kaputt.“ Nur wenn die Positionen Wartung und Ser-vice getrennt buchbar seien, kann es sich lohnen, Drittanbieter in Betracht zu ziehen. Interessant werden Drittangebote, wenn ein Kunde beispielsweise für eine ältere Software keine Wartung mehr benötigt. Fehler sind im langjährigen Betrieb in aller Regel ausgeräumt und die umfassenden Supportangebote der Hersteller damit über-dimensioniert. Anwenderunternehmen, die

Mehr kaufen – weniger zahlen

Mehr kaufen - weniger zahlen

In manchen Fällen lohnt es sich für Anwen-der, mehr Software in den SAP-Einkaufswa-gen zu legen, erläutert Helmuth Gümbel von Strategy Partners.

Kauft ein Kunde Lizenzen im Wert von 999 999 Euro, gilt ein Wartungssatz von 22 Prozent, und der Kunde zahlt 220 000 Euro Supportgebühren pro Jahr an SAP - auch wenn er für die Lizenzen einen Rabatt von 20 Prozent bekommt und letztendlich nur 800 000 Euro entrichtet. Kauft der Anwender Software im Wert von über einer Million Euro - in unserer Rechnung 1 000 001 Euro -, be-

sieht nur gegen Problemfälle im Betrieb ab-sichern wollen, sollten für diese Anwen-dungen Serviceangebote von anderen An-bietern nachfragen, die deutlich günstiger ausfallen können als die Wartung des Soft-wareherstellers.

O Sparen mit Gebrauchtsoftware

Wer feststellt, dass er zu viele SAP-Lizenzen im Einsatz hat, und darüber hinaus weiß, dass er auf absehbare Zeit keine zusätzlichen User in das SAP-System einbinden muss, kann versuchen, diese überzählige Software auf dem Gebrauchtmarkt weiterzuveräu-ßern. SAP ist zwar kein Freund der Second-Hand-Deals, da zwangsläufig das eigene Lizenzgeschäft darunter leidet, akzeptiert aber den Handel mit der eigenen Software. Einzige Bedingung: Um Support zu erhalten, müssen die Käufer gebrauchter SAP-Li-zenzen Wartungslücken nachzahlen.

Bislang hat der Handel mit SAP-Lizenzen funktioniert, bestätigt Gebrauchthändler Susen. „Auch wenn in diesem Markt be-stimmt nicht mit Wattebäuschchen hin- und hergeworfen wird.“ Dennoch sieht der Händler Gesprächsbedarf, vor allem was die Nachzahlung angeht. Zwar gebe es ge-nügend Second-Hand-Lizenzen, die nicht oder nur kurze Zeit ohne Wartung betrieben wurden. In diesen Fällen spiele die Forde-rung, die Lücke zu schließen, nur eine ge-ringe Rolle. Geht es um Lizenzen, die bereits mehrere Jahre ohne Wartungsvertrag ge-laufen sind, wird die Nachzahlung zu einer schweren Hypothek.

Gerade die jüngste Erhöhung der War-tungsgebühren kann den Kauf von Second-Hand-Lizenzen unlu-krativ machen, warnt Aspera-Geschäftsführer Beau-poil. Wenn die zum Verkauf stehende Software schon seit Jahren stillgelegt ist, lohne sich der Kauf kaum noch. Interessenten sollten daher ge-

misst sich die Wartungsgebühr nach dem ra-battierten Lizenzpreis: Bekommt der Kunde also wieder 20 Prozent Nachlass (Endpreis: 800 000 Euro), zahlt er in diesem Fall nur 176 000 Euro jährliche Wartungsgebühr (22 Prozent von 800 000 Euro).

Zwar fordert SAP in diesem Fall die Einrich-tung eines Customer Competence Centers inklusive Zertifizierung eines Mitarbeiters. Das kostet etwa 15 000 Euro alle zwei Jahre. Unter dem Strich spart der Anwender jedoch zwischen 37 000 und 38 000 Euro pro Jahr an SAP-Kosten.

nachrechnen, ob ein Neukauf nicht günstiger komme.

Susen fordert an dieser Stelle mehr Fle-xibilität von SAP. Der Hersteller habe zwar das Recht, Geld für ein folgendes Update dieser Second-Hand-Lizenzen zu verlangen. Es gehe allerdings zu weit, den kompletten Wartungssatz nachzufordern, wenn in der Zeit, in der die Software stillgelegt war, kei-ne Supportleistungen angefragt und er-bracht wurden. Hier ständen auch Fragen der Monopolstellung, die ein Softwareher-steller für die Wartung der eigenen Pro-dukte einnimmt, zur Debatte. Eine solche Position sei im Grunde wettbewerbsverzer-rend. Susen geht davon aus, dass schon im kommenden Jahr Prozesse auf die SAP zu-kommen werden, die rechtliche Klarheit in diesem Umfeld schaffen. <

Drittanbieter für Wartung

Bislang gibt es nur wenige Serviceanbieter, die Wartungs- und Supportdienste für Fremd Software anbieten:

- **Rimini Street:** Der US-amerikanische Dienstleister hat mit Services für People-soft- und J.D.-Edwards-Software ange-fangen und bietet seit diesem Jahr auch SAP-Support an (www.riministreet.com).
- **HTC Inc:** Der indische Dienstleister offe-riert unter anderem auch Wartungsdien-ste (www.htcinc.com).

Beide Unternehmen sind bis dato hierzu-lande noch nicht aktiv. Es gibt jedoch An-zeichen, dass die Wartungsanbieter ihre Fühler nach Deutschland ausstrecken.

*Martin Bayer

mbayer@computerwoche.de

*Frank Niemann

fniemann@computerwoche.de