



über **100.000** Tools & Utilities
für Windows, Mac, Linux & Mobile
System-Tuning Treiber Audio & Video Bildbearbeitung



ANZEIGE

Wartungsgebühren: Wie groß ist das Einsparpotenzial?

(http://www.zdnet.de/it_business_strategische_planung_wartungsgebuehren_wie_gross_ist_das_einsparpotenzial_story-11000015-41002546-1.htm)

Montag, 6. April 2009

SAP-Kunden probten schon 2008 den Aufstand gegen höhere Wartungsgebühren. Nun verdichten sich die Anzeichen, dass Oracle und anderen Anbietern ähnliche Probleme ins Haus stehen, denn die Alternativen mehren sich.

Von Peter Marwan, ZDNet

Ganz neu ist die Diskussion nicht, aber sie bekam durch die jüngsten Oracle-Quartalszahlen wieder Auftrieb: Sind bei **Oracle**^[1] Support und Wartung ihr Geld wert? Für Nachdenklichkeit bei dem einen oder anderen Kunden dürfte im Sommer vergangenen Jahres auch Doug Merritt, Business Objects General Manager Business User Global Sales bei SAP, gesorgt haben, als ihm während des Business Objects Influencer Summit in Boston folgender Satz **herausrutschte**^[2]: "Die Preise, die Oracle verlangt, sind noch viel überhöhter als unsere." Aber welche Alternativen gibt es zu den Wartungsverträgen mit den Herstellern - beziehungsweise gibt es überhaupt welche?

Ein **ehrgeiziger Versuch von SAP**^[3], mit seiner US-Tochter TomorrowNow dem Wettbewerber Oracle da weh zu tun, wo es am meisten schmerzt, nämlich bei den kontinuierlich anfallenden Einnahmen für Wartung und Support von Siebel-Systemen, verlief schmäählich im Sande. Aber nicht, weil seitens der Kunden keine Nachfrage da gewesen wäre, sondern weil man etwas übermotiviert über das Ziel hinausgeschossen ist und Oracle so eine juristische Angriffsfläche bot.

Nachdem Oracle SAP **Vertragsbruch und Copyrightverletzungen vorwarf**^[4], drohte die Dienstleistungstochter zum faulen Apfel im Korb zu werden, der den Walldorfern das ganze US-Geschäft verdirbt. Sie wurde daher schnell **fallengelassen**^[5], die Kunden sollten sich an SAP oder Oracle wenden - taten dies aber nur zum Teil. Viele wandten sich an Alternativanbieter wie **Rimini Street**^[6]. Dieser Dienstleister konnte dadurch seinen **Umsatz 2008 vervierfachen**^[7]. Sein Hauptargument zur Kundengewinnung: die Halbierung von Support- und Wartungskosten.

Axel Susen, Geschäftsführer des Gebrauchtsoftwarehändlers **Susensoftware**^[8], glaubt, dass SAP-Wartung durch Drittanbieter eine sinnvolle Alternative sein könnte. Er würde solche Angebote begrüßen, "denn dadurch werden Auflagen, wie ausstehende Wartung für stillgelegte SAP-Lizenzen, ausgehebelt." Bisher verlangt SAP, wenn eine Lizenz wieder in Wartung genommen werden soll, dass Kunden nicht entrichtete Wartungsgebühren nachzahlen. Dies habe zur Folge, dass viele SAP-Lizenzen mit der Zeit wertlos würden.

Durch Dritt-Wartung würden alte Lizenzen mit hohen Wartungsnachforderungen wieder werthaltig. Susen erwartet dadurch eine Belebung für das eigene Geschäft, indem die Nachfrage nach lieferbarer stiller Software von SAP R/3 und mySAP anzieht.

In Deutschland arbeiten annähernd 10.000 SAP-Spezialisten, die als SAP-Dienstleister tätig sind. Viele besitzen Spezialwissen und kennen die Prozesse der Anwender. "Auch IT-Outsourcer und Dienstleister wie T-Systems, IBM, Siemens oder Wipro könnten technisch gesehen die Wartung von SAP-Systemen durchführen, weil sie beste und feste Verbindungen zu SAP unterhalten", erläutert Helmuth Gumbel, Analyst von **Strategy Partners**^[9].

Welche Alternativen gibt es überhaupt?

Bereits vor vier Jahren hatte Forrester-Analyst Paul D. Hamerman **untersucht**^[10], welche Alternativen Unternehmen zum Wartungsangebot der Hersteller überhaupt haben. Er ermittelte dabei vier wichtige Punkte, die es zu beachten gilt - damals wie heute:

Den Support selbst übernehmen

Diese Option ist vor allem dann umsetzbar, wenn weder Compliance noch Upgrades eine wichtige Rolle spielen. Dann könnten die Einsparungen die entstehenden Risiken durchaus aufwiegen. Allerdings sollten sowohl genügend fachkundige interne Kräfte vorhanden als auch der Zugriff auf ergänzende externe Support-Angebote gewährleistet sein. Die Softwareanbieter raten zwar von dieser Entscheidung ab und warnen, dass sie unumkehrbar sei, häufig handle es sich aber nur um Drohungen.

Wartungsverträge besser verwalten

Für Kunden, die auch weiterhin auf die Dienstleistungen der Hersteller setzen wollen, sei der einfachste Weg, Kosten zu senken, vorhandene Vereinbarungen zusammenzufassen. Möglich seien etwa einheitliche Laufzeiten und die Auflösung von Verträgen für nicht mehr genutzte Produkte. Außerdem sollten sich Firmen nicht scheuen, bei Vertragsverlängerungen Ermäßigungen herauszuschlagen.

Wartungsangebote von Drittanbietern prüfen

In dem Maße, wie Oracle und SAP die Wartung für ältere Versionen ihrer Software reduzieren oder einstellen, prognostiziert Hamerman Drittanbietern Umsatzzuwächse. Zwar müssten Firmen dabei auf künftige Upgrades verzichten, bekämen aber die Dienstleistung etwa zum halben Preis.

Von den Anbietern flexiblere Wartungsverträge verlangen

Damit sprach Hamerman vor vier Jahren einen Punkt an, den zum Beispiel die SAP-Anwender inzwischen aufgegriffen haben - auch wenn die Zugeständnisse des Herstellers bisher recht begrenzt ausfielen. Profitieren könnten davon laut dem Marktforscher besonders Unternehmen, die begrenzten Bedarf nach einigen Standard-Dienstleistungen haben. Auch die Möglichkeit, Upgrades vom Maintenance-Angebot zu entkoppeln, hält er für einen gangbaren Weg.

Wie sieht die Situation bei Oracle aus?

Aber auch exotischere Namen könnten von einem offeneren Markt profitieren: "Vor zwei Jahren habe ich eine Firma in Minsk kennengelernt, die international SAP-Wartungsleistungen anbieten kann", sagt Susen. Und auch eine Retourkutsche des SAP-Erzfeindes wäre denkbar: "Eigentlich warte ich nur darauf, dass Oracle in diese Lücke springt."

Ob Oracle angesichts der noch andauernden Rechtsstreitigkeiten mit SAP diesen Schritt wagt, ist unsicher. Hilfreich wäre er angesichts der **jüngst vorgelegten Quartalszahlen**^[11] jedoch. Denn während der Umsatz mit Software insgesamt um fünf Prozent zulegen, ging der Verkauf neuer Lizenzen um sechs Prozent zurück. Das Geschäft mit Updates und Support wuchs dagegen um elf Prozent.

Oracles CFO Safra Catz zeigte sich mit dem Geschäftsmodell zufrieden und sah das Unternehmen auf dem besten Wege, über das Gesamtjahr gesehen eine Umsatzrendite von 50 Prozent zu erzielen. Dazu muss jedoch noch an einigen Stellschrauben gedreht werden, denn **derzeit liegt sie bei 46 Prozent**^[12] - und auch der gute Wert wird nur erreicht, weil Oracle für jeden mit Lizenzverkauf eingenommenen Dollar zwei Dollar bei Wartung und Support einstreicht. Aber beide Segmente **geraten allmählich unter Druck**^[13]: Kunden wollen wesentlich weniger Software von Oracle kaufen, und zumindest in den USA machen Drittanbieter immer mehr Wartungskunden abspenstig.

Glaubt man dem Marktforschungsunternehmen Forrester, reagiert der Softwareriesen bereits darauf. Gewandte Vertriebsmitarbeiter setzten immer häufiger die versteckte Drohung mit einem Lizenz-Audit wegen des Verdachtes auf nicht lizenzierte Nutzer ein, um den Verkauf neuer Lizenzen anzukurbeln. Forrester gegenüber hätten mindestens ein Dutzend Kunden dieses Thema angesprochen. Daten der Analysten legten jedoch nahe, dass lediglich bei sechs Prozent der Audits Regelverstöße festgestellt würden, wohingegen in 21 Prozent der Fälle sogenannte Shelfware - also nicht genutzte Software oder Lizenzen - in erheblichem Umfang zum Vorschein kämen.

Dass weiß Oracle natürlich auch: IT-Verantwortliche, die sich ihrer Sache sicher sind, weil sie ihr Lizenzmanagement im Griff haben, könnten den Spieß daher umdrehen und das Gespräch über neue Lizenzen dazu nutzen, Shelfware zu reduzieren. Der Zeitpunkt sei gerade jetzt günstig, steht Oracle doch kurz vor Abschluss seines Geschäftsjahres und damit unter hohem Druck, noch ein paar Verträge zu unterzeichnen, um kurzfristige Ziele zu erfüllen.

Support durch Drittanbieter: Deutschland hinkt hinterher

In den USA hat sich bereits eine ganze Reihe von Unternehmen darauf spezialisiert, den Softwareriesen ein Stück vom Wartungskuchen abzunehmen. Neben Rimini Street gehören dazu etwa die auf JD-Edwards-Anwendungen spezialisierten Dienstleister **Spinnaker**^[14] und **Versytec**^[15] oder der bei Peoplesoft und JD Edwards kompetente Anbieter **NetCustomer**^[16].

Forrester-Analyst Ray Wang glaubt, dass Oracle-Kunden bald die Grenzen ihrer Belastbarkeit erreicht haben und die Ausgaben für Wartung und Support nicht mehr als gottgegeben hinnehmen werden. In Deutschland ticken die Uhren aber scheinbar langsamer. Hierzulande scheuen sich die Dienstleister noch, mit ihren Angeboten in die traditionelle Domäne der Softwarehersteller einzubrechen. Sie positionieren sich als Ergänzung, etwa dann, wenn Unternehmen flexiblere und

günstigere Support-Angebote benötigen, als sie der Hersteller selbst anbietet.

An die Softwarewartung wagen sie sich in der Regel noch nicht, denn das ist ein schwieriges Geschäft: Neben Sicherheit und Fehlerbehebung gehören dazu schließlich auch Weiterentwicklungen und die Anpassung an gesetzliche Änderungen.

Uwe Herrmann beispielsweise, Geschäftsführer der **Herrmann & Lenz Services GmbH**^[17], Datenbank-Spezialist und Oracle-Partner, sieht die von seinem Unternehmen angebotenen Dienstleistungen ganz klar als Ergänzung zu den Wartungs- und Supportangeboten von Oracle. Die Gebühren dafür müssten Unternehmen einfach bezahlen, schließlich seien sie die Voraussetzung, um Patches und Unterstützung bei Software-Bugs zu erhalten. "Kunden haben da eigentlich gar keine Wahl."

Auch Herrmann & Lenz konzentriert sich daher darauf, Firmen zu unterstützen, die nicht über ausreichend viele oder nicht ausreichend geschulte Datenbankadministratoren verfügen. Außerdem sei die Kommunikation mit dem Oracle-Support über den Metalink zwar unkompliziert, aber oft zu langsam - und wenn dann eine Antwort komme, sei nicht immer gegeben, dass der eigene Datenbankadministrator damit richtig umgehen könne.

Der Wettbewerb beginnt noch dieses Jahr

Gerade mittlere Unternehmen sieht Herrmann in dieser Zwickmühle, an sie richtet sich daher das Supportangebot seiner Firma in erster Linie. Größere Unternehmen würden dagegen Spezialwissen einkaufen, etwa wenn es um das Feintuning oder die Gewährleistung von Hochverfügbarkeit gehe.

Firmen, die noch gut mit älteren Releases zurechtkommen, haben ebenfalls Alternativen: Ihnen stehen einige Dienstleister zur Auswahl, die sich um Produktvarianten kümmern, die bei den Herstellern aus der Wartung herausgefallen sind.

Thomas Lünendonk, Gründer des Marktforschungs- und Beratungsunternehmens **Lünendonk**^[18], sieht zahlreiche Anzeichen, dass sich die Situation dieses Jahr ändern könnte. Zwar schwebe es eher im Untergrund, aber es gebe doch zahlreiche Firmen, die wenig Support in Anspruch nähmen und die sich daher durch die pauschale Bezahlung benachteiligt fühlten. Insbesondere, da die Alternativen zum Lizenzkauf - SaaS und Open Source - allmählich an Relevanz gewönnen.

"Die Kunden haben heute überhaupt mehr Möglichkeiten", meint Lünendonk, und nennt "adaptive und variable Supportmodelle, die allmählich auftauchenden Drittanbieter sowie Kosten-Sharing mit anderen Anwendern". Je komplexer die Installation sei, desto weniger Möglichkeiten blieben zwar übrig, insgesamt lasse sich jedoch sagen, dass "die Anwender heute nicht mehr hilflos an den Herstellern hängen."

Fazit

Der Markt wird also in Bewegung kommen. Beflügelt durch die Erfolge in den USA und die knappen Kassen, schicken sich die amerikanischen Supportanbieter an, den deutschen und europäischen Markt zu erobern. Rimini Street versicherte auf Nachfrage von ZDNet etwa, dass die in einem Dutzend europäischer Länder bereits bestehenden Support-Angebote demnächst ausgebaut würden.

Der Plan sei, die Büros in Großbritannien und den Niederlanden als Ausgangspunkte weiterer Expansion im Support-Geschäft zu nutzen. Aufgrund des großen Interesses, das Rimini Street von deutschen Firmen entgegengebracht werde, überlege man zudem, auch hierzulande eine Niederlassung zu eröffnen.

Hauptgrund für die vielen Anfragen sei übrigens nicht der Support für die von Oracle geschluckten Lösungen von Peoplesoft, Siebel oder JD Edwards, sondern das neue Angebot für SAP-Lizenznehmer.

Lünendonk hat daher wahrscheinlich Recht, wenn er warnt: "Die Unternehmen tun heute gerade das nötigste. Alles, was darüber hinausgeht, ist augenblicklich Luxus." Wenn sich in solch einer angespannten Situation der jahrelange Softwarelieferant nicht wahrhaft partnerschaftlich verhalte und kulant zeige, könne er, sobald sich die Wirtschaftslage bessert, durchaus Probleme bekommen.

"Heute schrecken hohe Kosten und technische Probleme, etwa bei Anbindung von Kunden oder Lieferanten, viele Kunden ab, etwas Neues oder andere Anbieter auszuprobieren. Sobald sich die Wirtschaftslage aber bessert, könnte mancher Anbieter, der sich jetzt stur zeigt, Probleme bekommen." Das gelte auch für SAP und Oracle. Denn Kunden vergäßen nicht.

URLs in diesem Artikel:

[1] = <http://www.oracle.de>

[2] = <http://blogs.zdnet.com/Howlett/?p=453>

[3] = http://www.zdnet.de/news/wirtschaft_unternehmen_business_sap_bietet_support_und_wartung_fuer_siebel_story-39001020-39143537-1.htm

[4] = http://www.zdnet.de/news/wirtschaft_unternehmen_business_oracle_erweitert_klage_gegen_sap_story-39001020-39154964-1.htm

[5] = http://www.zdnet.de/news/wirtschaft_unternehmen_business_tomorrownow_hat_bei_sap_keine_zukunft_mehr_story-39001020-39193796-1.htm

[6] = <http://www.riministreet.com/>

[7] = <http://www.riministreet.com/news.php?id=769>

[8] = <http://www.susensoftware.de/>

- [9] = <http://www.strategypartners.com/index.html>
 - [10] = <http://www.forrester.com/Research/Document/Excerpt/0,7211,38347,00.html>
 - [11] = <http://blogs.zdnet.com/BTL/?p=14888>
 - [12] = <http://blogs.zdnet.com/Howlett/?p=744>
 - [13] = <http://blogs.zdnet.com/Howlett/?p=740>
 - [14] = <http://www.spinnakermgmt.com/>
 - [15] = <http://www.versytec.com/>
 - [16] = <http://www.netcustomer.com/index.asp>
 - [17] = <http://www.hl-services.de/index.html>
 - [18] = <http://www.luenendonk.de>
-

Copyright (c) 2009 CBS Interactive GmbH. Alle Rechte vorbehalten.