



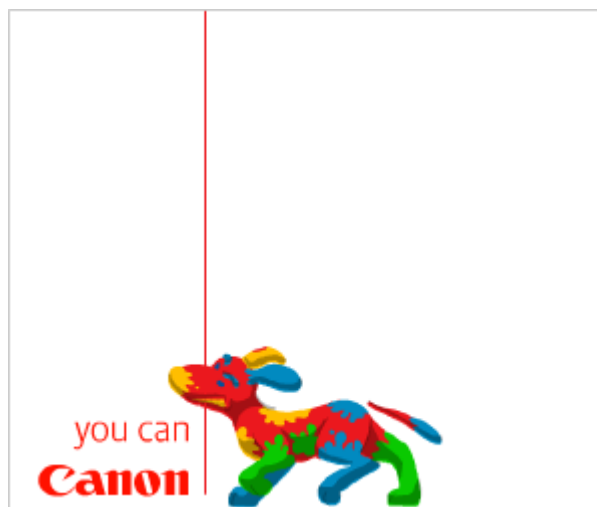
Ressourcen Hintergrund, Studien & Whitepapers

Hier finden Sie Hintergrund-Informationen zu verschiedensten Themenbereichen, sowie Studien & Whitepaper.

.02 Hohes Potenzial im Geschäft mit unzufriedenen Kunden

.....Thomas Mach.....

.....13|6|2007.....



Wie Pilze aus dem Boden sprießen aktuell Angebote für Wartungsdienstleistungen abseits jener des jeweiligen Softwareherstellers. Und treffen auf glückliche Kunden, die schon längst mit den monopolistischen Hochpreisen der Hersteller gehadert hatten.

Die Interessen der Anwender, die Wartungskosten zu drücken, kollidieren im Wartungsbereich heute immer öfter mit den Wünschen der Hersteller. Längst hat der Wartungsumsatz die Lizenzeinnahmen überflügelt. Kein Wunder also, dass die Anbieter zunehmend empfindlich auf alles reagieren, was den kontinuierlichen Einnahmestrom aus der Wartung schmälern könnte. Angesichts des immer schwierigeren Lizenzgeschäfts dürfte sich die Situation für die Hersteller in Zukunft eher verschärfen als entspannen.

So versuchen die Softwareanbieter, ihre Klientel in Sachen Wartung und Support noch stärker an sich zu binden, als dies schon in der Vergangenheit der Fall war. Demnach müssen beispielsweise Oracle-Anwender laut der jüngsten Preisliste das komplette Wartungspaket beziehen, berichtet Frank Schönthaler, Geschäftsführer von Promatis Software

und Sprecher der deutschen E-Business-Suite-Anwender innerhalb der Deutschen Oracle Anwendergruppe (DOAG). Eine Differenzierung der Gebühren, je nachdem ob der Kunde alle Produkt-Updates oder nur Hotline-Support benötigt, sei nicht mehr möglich.

Dass die Flexibilität der Hersteller nachlässt, bekam auch ein anderer Oracle-Anwender zu spüren, der namentlich nicht genannt werden möchte. Sein Versuch, einige Datenbanklizenzen aus der Wartung zu nehmen, konterte der Hersteller unter Verweis auf die Lizenzbestimmungen mit der Drohung, den gesamten Wartungsvertrag zu kündigen. Nicht akzeptabel für ein Unternehmen, dessen geschäftskritische Applikationen auf den reibungslosen Betrieb der Datenbank angewiesen sind.

»Die Abhängigkeit von den Herstellern ist zu groß«, stellt Ralf Schütte, Geschäftsführer von ERP-Broker, fest. Der Lizenzhändler, der seit geraumer Zeit auch das Wartungsgeschäft im Auge hat, spricht von monopolähnlichen Strukturen. Am liebsten würden die Hersteller Lizenz und Wartung miteinander verknüpfen, obwohl es eigentlich zwei unterschiedliche Verträge seien. Zwischen den Interessen der Hersteller und denen der Anwender klaffe eine große Lücke. Auf der einen Seite wachse der Wettbewerbsdruck auf die Anbieter, die auf einen kontinuierlichen Einnahmestrom für die Weiterentwicklung ihrer Produkte angewiesen sind. Auf der anderen Seite bemühten sich die Anwenderunternehmen nach wie vor, ihre IT-Kosten zu senken. Die Nachfrage nach alternativen Wartungs- und Support-Angeboten wäre da, ist Schütte überzeugt. »Allerdings ist der Markt noch nicht reif genug.«

Das liegt unter anderem an dem hohen Sicherheitsbedürfnis der Anwender, meint der Softwarehändler Axel Susen. Gerade in Sachen ERP, dem Herzstück eines jeden Unternehmens, würden die IT-Leiter auf Nummer sicher gehen und die Wartung des Herstellers einkaufen – auch wenn der Finanz-Controller diesen Posten kritisch hinterfrage. Der Planungshorizont der Anwender für ihre Business-Applikationen erstreckt sich Susen zufolge über viele Jahre. Über diesen Zeitraum hinweg würden die Kunden Supportsicherheit in Bezug auf die Überlebensfähigkeit des Anbieters und die Qualität verlangen.

Das Interesse der Anwender an günstigeren Alternativen ist jedoch da, bestätigt Susen. Würde sich ein renommierter Serviceanbieter dieses Geschäfts annehmen, sähe der Markt ganz anders aus. Das Problem sei jedoch, dass diese Dienstleister auf anderen Ebenen eng mit den Softwareherstellern zusammenarbeiten. Ein Vorpreschen mit konkurrierenden Wartungsangeboten könnte diese Geschäftsbeziehungen empfindlich stören.

Dennoch sehen Susen wie auch Schütte durchaus Bewegung im Markt. Gerade SAP mit dem

ambitionierten Ziel, ihre Kundenzahl bis zum Jahr 2010 auf 100.000 zu verdreifachen, müsste dies supportseitig erst einmal stemmen, meint Susen. Der Konzern könne im Grunde froh sein, wenn Partner Leistungsengpässe auffingen, »eventuell auch mal etwas günstiger, um beispielsweise den Mittelstand bei der Stange zu halten«.

Laut Schütte kann man bereits heute mit dem einen oder anderen Systemhaus über die Höhe der Wartungsrate reden. Zwar verlangt SAP eine Grundwartung zwischen sieben und elf Prozent, der Rest liege jedoch im Ermessen des Partners. Um bestimmte Kunden oder Branchen zu halten, sei durchaus die Bereitschaft da, auf einen Teil der Gewinnspanne zu verzichten.

Duncan Jones, Analyst bei Forrester Research, rechnet damit, dass der Drittmarkt für Wartungs- und Supportdienste weiter wachsen wird. Es sei überraschend, wie wenige Unternehmen derzeit über die Alternativen Bescheid wüssten: »Viele Firmen haben keine Ahnung, dass es solche Angebote gibt.« Third Party Maintenance wird Jones zufolge dann interessant, wenn die ERP-Wechselzyklen länger werden. Das sei zurzeit der Fall. Sobald Anwender beabsichtigten, ein ERP-System vier oder fünf Jahre unverändert zu betreiben, könnte sich die Wartung durch einen günstigeren Drittanbieter lohnen, gibt Jones als Faustregel an. Für die Anwender sei es günstiger, über Jahre hinweg geringere Wartungsgebühren zu zahlen und dann eine neue Lizenz zu kaufen.

Von diesem Trend wollen Firmen wie beispielsweise Tomorrownow profitieren. Der Dienstleister, der im Frühjahr 2005 von SAP aufgekauft wurde, offeriert Wartung und Support für die von Oracle übernommenen Applikationslinien von Peoplesoft, J. D. Edwards und Siebel sowie für die mittlerweile zu Infor gehörende Baan-Software.

Nachdem die Unternehmen die Jahr 2000-Hürde genommen hatten, begann das Geschäft interessant zu werden, berichtet Nigel Pullan, Vice President für den Bereich International Sales von Tomorrownow. Viele Anwender hätten in der Folge festgestellt, dass sie mit dem Funktionsumfang ihrer betriebswirtschaftlichen Software eigentlich alle geschäftlichen Anforderungen abdecken konnten. Die Bereitschaft dieser Klientel, für noch nicht existierende Releases, die sie womöglich auch gar nicht benötigten, Wartungsgebühren zu zahlen, sei rapide gesunken.

Trotz des Verzichts auf Upgrades und neue Releases würden diese Unternehmen allerdings nach wie vor Support benötigen, um Fehler zu beheben und gesetzliche Änderungen in die Applikationen einzubauen, erläutert Pullan. Diese Dienstleistungen biete Tomorrownow für etwa die Hälfte des Wartungssatzes, den der Kunde beim Softwarehersteller zahlen müsse. Jeder Tomorrownow-Kunde bekomme Pullan zufolge einen persönlichen Ansprechpartner. Dieser Primary Support Engineer habe in aller Regel zwischen acht

Support Engineer habe in aller Regel zwischen acht und zwölf Jahren Erfahrung mit der von ihm betreuten Software. Der Dienstleister garantiert eine Antwortzeit von 30 Minuten. In der Praxis müssten die Anrufer zurzeit jedoch nur etwa acht bis zehn Minuten auf eine Antwort warten.

Die Tatsache, dass Tomorrownow seine Wartungs- und Supportleistungen für die Hälfte der Herstellergebühren offerieren könne, habe nichts mit der Qualität des Service zu tun, stellt Pullan klar. Die niedrigeren Preise rührten vielmehr daher, dass man kein Geld in die weitere Produktentwicklung stecken müsse wie die Hersteller. Die einzigen Entwicklungsaufwände betrügen gesetzliche Änderungen.

Noch ist das Geschäft von Tomorrownow überschaubar. Gerade einmal 310 Firmennamen zählt die Kundenliste des Dienstleisters. »Wir sind noch klein«, räumt Pullan selbst ein. Dafür biete der Markt noch genügend Potenzial, lautet seine Kampfansage an die etablierten Softwaregrößen.

Mit SAP im Rücken kann Tomorrownow zwar seine Geschäfte zügig ausbauen, muss aber gegen Vorbehalte im Markt ankämpfen, die Services lediglich als Transitstation in Richtung SAP. Zwar beteuern Nelson und Pullan die eigene Unabhängigkeit, müssen aber gleichzeitig einräumen, dass ein großer Teil der eigenen Klientel auch einen Umstieg auf SAP-Software im Rahmen des Safe-Passage-Programmes plant. Neben Tomorrownow versuchen jedoch auch eine Reihe anderer Wartungsanbieter Fuß in diesem Markt zu fassen. Dazu zählen Anbieter wie Connexus, Cedar Crestone, Ciber, Citagus, Klee Associates Rimini Street und Versytec. Auch Oracle bemüht sich als Konter auf die SAP-Abwerbeinitiative im Rahmen seines Off-SAP-Programms gemeinsam mit indischen Dienstleistern ein Wartungs- und Supportpaket für SAP-Applikationen zu schnüren. All diese Angebote haben jedoch ihre Grenzen. Wenn ein Unternehmen auf Updates und neue Releases angewiesen ist, bestehe jedoch keine Alternative zur Herstellerwartung, schränkt Christian Glas, ERP-Experte von Pierre Audoin Consultants, ein. Angebote wie das von Tomorrownow gäben dann Sinn, wenn die Anwender planen oder sicher seien, ihr bestehendes System über die nächsten Jahre hinweg unverändert zu betreiben. Glas empfiehlt grundsätzlich, über die Wartung unbedingt zu verhandeln. Zwar seien die Spielräume nicht so groß wie bei den Lizenzkosten. Je nach Marktmacht des Anwenderunternehmens ließen sich jedoch durchaus Nachlässe herauschlagen.

Allerdings dürfe man das Wartungsthema nicht zu einseitig sehen und nur darüber schimpfen, warnt der Analyst. Solche Kritiker sollten aber nicht vergessen, dass die Hersteller gigantische Summen in die Weiterentwicklung ihrer Produkte stecken müssten. Diese Investitionen seien ohne Wartungseinnahmen nicht denkbar. Die Wartungsdienstleister seien Glas zufolge besser dran. Meist unterstützten sie in die Jahre gekommene Softwareprodukte, deren Fehleranteil schon allein aufgrund ihres Alters relativ

Generanten schon allein aufgrund ihres Alters relativ gering sei. Darüber hinaus sollten die Anwender nicht den Fehler begehen, sich mit Drittwartung keine Gedanken mehr über ihr ERP-System zu machen. Plötzlich sitze man auf einem zehn Jahre alten System, das nicht mehr zeitgemäß sei. Von dieser Regel, räumt der Analyst ein, fänden sich aber auch Ausnahmen: »Nach wie vor gibt es Unternehmen, die höchst erfolgreich mit R/2 arbeiten.«