

„Der Markt für SAP Betriebsdienstleistungen Outsourcing, ASP und Hosting 2003/2004“

**In dieser Studie wird der Markt für SAP Betriebsdienstleistungen in
Mitteleuropa (DACH) analytisch betrachtet**

Für jede Zielgruppe die richtige Version

Sie zeigt Anbietern die Marktpotentiale der nächsten Zeit, gibt Hinweise über die Strategie der SAP und ist ein Leitfaden für den Anwender, der auf der Suche nach einem Betriebsdienstleistungspartner ist.

Firmenprofile, nicht nur von großen Anbietern, die sich mit diesem hochbrisanten Thema beschäftigen, werden übersichtlich und neutral veröffentlicht.

Bei den Anwenderunternehmen sind es die Geschäftsführung und das IT-Management, die sich für diese Thematik interessieren. Für diese Leser ist ein gedrucktes Exemplar ausreichend.

Bei den Outsourcing-Anbietern sind es meist mehrere Mitarbeiter, die sich mit dem Thema auseinandersetzen. Ihnen bieten wir an, zusätzlich zu der Papierversion eine Online-Version zu erhalten, die in dem Unternehmen an einem Standort beliebig oft eingesetzt werden darf.

Die Consulting-Version ist für die Unternehmen gedacht, die sich schnell und umfassend informieren möchten und zusätzlich offene und aus dem Inhalt der Studie entstehende Fragen von kompetenter Seite beantwortet haben möchten. In einer halbtägigen Beratung werden dabei Aspekte beleuchtet und diskutiert, die für den Anbieter im Zusammenhang mit der Studie von besonderem Interesse sind. Hierzu gehören sowohl aktuelle Trends und strategische Pläne des Anbieters als auch die Diskussion von Chancen und Risiken, die aus der jeweiligen Position des Anbieters erwachsen.

Warum Sie als Anwender von SAP-Software diese Studie lesen müssen:

SAP Betriebsdienstleistungen

die Standardisierung des Angebots und eine höhere Transparenz sind mögliche Folgen. Die Studie positioniert diese Entwicklung und hilft, die Entscheidung zu gestalten. Anhand von Marktprognosen stellt die Studie Trends und Marktentwicklungen fest. Langfristige und starre Verträge mit Dienstleistern bremsen. Neue Technologien entscheiden zunehmend im Wettbewerb der Unternehmen. Die Studie macht auf Trends aufmerksam, positioniert das Angebot der Outsourcing-Dienstleistungen und gibt Orientierungshilfen. Anhand von Beispielen kann man das Angebot beurteilen.

Betriebsdienstleistungen und SAP eine optimale Kombination?

Die Software von SAP beinhaltet die leistungsfähigste Sammlung betriebswirtschaftlicher Funktionen auf dem Markt. Sie wird begleitet von der mächtigsten Infrastruktur, die je um eine Anwendung herum geschaffen wurde. Aber sie wird auch in einer Welt betrieben, die von Dynamik in nie gekanntem Umfang geprägt wird. SAP hat sich auf diese Dynamik eingestellt. Die Studie zeigt wie sowohl Anbieter als auch Anwender sich auf diese schnellen Veränderungen anpassen können.

Kosten kontrollieren und Qualität sichern

Um die Kosten beurteilen zu können, braucht man einen Vergleichsmaßstab. Angesichts der Vielfalt der Kostenrechnungsverfahren ist ein neutrales Modell die einzige Möglichkeit, hier zu einem Vergleich zu gelangen und zu beurteilen, welche Bestandteile mit Dienstleistern gestaltet werden können. Das in der Studie vorgestellte Modell hilft, Transparenz zu erlangen. Die Studie gibt Hinweise, welche Punkte in einem Outsourcing-Vertrag zu regeln wie Referenzen zu qualifizieren sind. Profile der wichtigsten im deutschsprachigen Raum tätigen Outsourcing-Anbieter erlauben eine erste Beurteilung des Angebots und helfen, Anbieter auszuwählen. Diese Profilsammlung ist die bisher umfangreichste, die publiziert wurde.

Warum Sie als Anbieter von Betriebsdienstleistungen diese Studie lesen müssen:

- Sie wissen, wer Ihre Mitbewerber sind. Lernen Sie anhand dieser umfangreichen Profilsammlung mehr über die Leistungen und Konditionen, sowie die technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten Ihrer Mitbewerber.
- Der Markt ist in Bewegung. Verlieren Sie nicht die Orientierung
- Sie wollen Zukunftsmärkte frühzeitig erkennen. Lesen Sie welche Marktveränderungen zu erwarten sind, damit Sie frühzeitig Dienstleistungen für stark wachsende Marktsegmente anbieten können.
- SAP selbst bietet zunehmend Dienstleistungen an. Das zeigt, dass hier zunehmend auf den Service-Sektor eingewirkt wird. Neue Trends ergeben sich. Die verstärkte Service-Orientierung der SAP wird auch die Outsourcing Landschaft prägen. Die weitere Standardisierung des Angebots und eine höhere Transparenz sind mögliche Folgen. Studie positioniert die Entwicklung und hilft, die Entscheidungen zu gestalten. Anhand von aktuellen Marktprognosen stellt die Studie Trends und Entwicklungen fest.

Die Studie für Anwender und Anbieter

Umfang:

- Eine personalisierte Druckversion der Studie mit über 200 Seiten Umfang.

Preis: € 3600,-zzgl. Versandkosten

Verfügbarkeit: ab sofort

Außerdem bieten wir Herstellern für Marketingzwecke **Sonderdrucke** der Studie an

Preis: auf Anfrage

Eine **netzwerkweite Onlineversion** der Studie ist erhältlich.

Preis: auf Anfrage

Consulting-Version

½ tägige unternehmensspezifische Beratung durch Strategy Partners International als Zusatz zu der Druck- oder Onlineversion der Studie

Umfang:

- Eine personalisierte Druck- oder Onlineversion der Studie
- Präsentation der Studienergebnisse
- Projektion der Studie vor dem Hintergrund des Anbieters
- Hilfe bei der Entwicklung einer Strategie und Vision
- Diskussion der Marktanalysen und Chancen des Anbieters im Markt

Preis: € 5600,- zzgl. Reisekosten

Workshop

½ tägliches Workshop mit einer Präsentation der Studienergebnisse, ohne die Druck- oder Onlineversion der Studie.

Umfang:

- Präsentation der Studienergebnisse
- Projektion der Studie vor dem Hintergrund des Anbieters
- Hilfe bei der Entwicklung einer Strategie und Vision
- Diskussion der Marktanalysen und Chancen des Anbieters im Markt

Preis: € 3000,- zzgl. Reisekosten

Leseprobe

Zusammenfassung für das Management

Als diese Studie zum ersten Male 1998, noch unter dem kürzeren Titel: „R/3-Outsourcing: Markt und Anbieter“ erschien, war dies der erste Versuch, diesen Markt zu beschreiben und zu bewerten. Inzwischen ist dies die dritte Ausgabe dieser Studie und wir müssen feststellen, dass dieser Markt erneut an deutlich anderes Bild zeigt. Schaut man sich die drei Ausgaben an, so kann man drei ganz unterschiedliche Feststellungen treffen.

- 1. Zum Zeitpunkt der ersten Ausgabe 1998 war Outsourcing eben nur eine Betriebsalternative. Das Angebot der Outsourcer war sehr individuell, Preise wurden praktisch nie genannt und waren nur von den Kunden zu erfahren. Es gab fast 100 Anbieter.*
- 2. Zwei Jahre später hatte sich das Thema von der Kür zur Pflicht für den CIO vorangearbeitet. Praktisch jedes Unternehmen beschäftigte sich zumindest oberflächlich mit der Materie. Es waren zusätzliche Angebotsvarianten wie Application Service Providing und Hosting zu erkennen, denen für kurze Zeit eine große Zukunft prognostiziert wurde. Die ersten Anbieterkonsolidierungen waren zu verzeichnen, aber da der ERP-Markt noch boomte, konnte ein anhaltend starkes Wachstum prognostiziert werden, das im Bereich von über 30% lag.*
- 3. Inzwischen hat der Markt sich weiter entwickelt. Vorbei sind die Tage des ungebrochenen ERP-Wachstums, das der Hauptmotor auch für den ERP-Betriebsdienstleistungsmarkt war. Viele Anbieter sind aufgekauft worden, andere überlassen zunehmend das Terrain Partnern. ASP ist kein offizielles Thema mehr, existiert aber trotzdem und es gibt auch neue Angebote, wie etwa HR für Business One. Obwohl der ERP-Lizenzmarkt praktisch nicht mehr wächst, nimmt der Betriebsdienstleistungsmarkt weiter zu. Wir rechnen auch für 2003 hier mit einer Zunahme von etwa 18%. Allerdings ist diese Prognose auch mit einer gehörigen Portion Wermut versehen. Inzwischen haben nämlich auch die Marketingmitarbeiter vieler Anbieter gewechselt. Die neuen Mitarbeiter haben oft keinen Zugang zu den früher bei unserer Datenerhebung gegebenen Antworten. So melden eine Reihe Anbieter niedrigere Zahlen aus, als es nach unseren alten Daten zu erwarten wäre. Da diese Anbieter aber vermutlich nicht in diesem Umfang Kunden verloren haben, ist es eher wahrscheinlich, dass die alten Zahlen zumindest für 1999 zu hoch waren. Auch wären inzwischen, nimmt man die alten Angaben als Basis und die Aussagen der Anbieter über ihr Wachstum zu Fortschreibung dieser Basis weit mehr als die Hälfte der mitteleuropäischer SAP-Installationen in den Händen der Betriebsdienstleister. Wir haben daher die*

Zahlen für 1999 bereinigt und die neueren Angaben der Anbieter, die wir für realistischer halten, herangezogen. Es lässt sich ferner beobachten, dass der Betriebsdienstleistungsmarkt trotz alledem deutlich stärker wächst als der ERP-Markt. Das ist das Kennzeichen eines „reifen“ (mature) ERP-Marktes, dass die Derivate – in diesem Falle Betriebsdienstleistungen – schneller wachsen als der Primärmarkt. Gleichzeitig wird dieses Bild abgerundet durch einen sehr harten Preiswettbewerb. Im Mittelpunkt dieses Wettbewerbs stehen die sogenannten „Basisbetriebsleistungen“, also jene, die keine Kenntnis von Anwendung und Branche verlangen. Die Preise sinken hier immer noch schneller, als gute CIOs bei Eigenbetrieb Kosten reduzieren können.

Wir glauben, dass auf der Basis der jetzigen ERP-Technologie der Betriebsdienstleistungsmarkt in den nächsten Jahren Schritt für Schritt die Wachstumsverlangsamung erfahren wird, die dem ERP-Lizenzmarkt zuteil wurde. Die mit Sicherheit weit in das Jahr 2004 zu spürende unbefriedigende wirtschaftliche Lage hat hier ganz neue Akzente gesetzt, die auch den Betriebsdienstleistungsmarkt beeinflussen:

Der Ausbau von SAP-Installationen wird nicht mehr an den Mehrjahresplänen der IT-Technologen ausgerichtet. Vielmehr gilt das unerbittliche Primat der Betriebswirtschaft: man investiert in IT, wenn man in weniger als zwölf Monaten einen positiven Nettobeitrag zum betriebswirtschaftlichen Ergebnis erhält. Argumente, die IT-Architektur, Wartung des Herstellers, Fortschritt der Technologie etc. zum Inhalt haben, wurden kategorisch und nicht ohne Schmerzen aus dem Vokabular der IT-Manager gestrichen.

Kunden verweigern zunehmend den Gehorsam. In der Vergangenheit folgte man meist den Empfehlungen des Herstellers SAP, wenn auch manchmal mit einer Verzögerung. Inzwischen ist das anders geworden: man gehorcht primär den eigenen Bedürfnissen und erwartet vom Hersteller, der sich bis dato gewohnheitsmäßig eher spröde gibt, mehr Anschließbarkeit. Dies zeigt sich in der klaffenden Schere zwischen dem, was die Kunden installiert haben und dem, was die SAP warten möchte. Hier tut sich auch weiterer Zündstoff auf: gelingt es SAP nicht, diese Schere zu schließen, können Innovationen nur noch mit Schwierigkeiten in die installierte Basis, die über 80% des SAP-Lizenz-Geschäftes ausmacht, verkauft werden.

Die von der wirtschaftlichen Lage erzwungene „Unbotmäßigkeit“ der Kunden kann auch an weiteren Phänomenen festgestellt werden: eine große Anzahl der Kunden hat erfolgreich die Wartungsverträge mit SAP um bis zu 20% herunterverhandelt und sehr viele Kunden versagen der SAP die vertraglich standardmäßig vorgesehene Nutzungsvermessung der Installationen.

Seit dem Jahre 2001 berichtet SAP nur noch mySAP-Umsätze in ihren quartalsmäßigen Darstellungen. R/3 existiert demnach überhaupt nicht mehr. Es lässt sich aber feststellen, dass nur ca. 30% der SAP-Kunden über mySAP-Verträge verfügen und selbst diese Kunden setzen überwiegend noch R/3 ein. Die offizielle Darstellung eilt der Vertragslage deutlich voran und die Vertragslage ist wiederum der real installierten Basis ein erhebliches Stück voraus.

Ein weiteres Indiz für die Innovationsblockade ist die geringe Akzeptanz der neuesten Version von R/3 (alias R/3 Enterprise, mySAP Enterprise), 4.7. Zwar wurden inzwischen Tausende von CDs an die Competence Center verschickt, aber nur wenige Dutzend Installationen sind produktiv. Diese Installationen sind zudem meist nicht besonders groß, wie der Durchschnitt von ca. 200 Benutzern pro Installation verrät. Gemessen an den von SAP genannten 50000 Installationen weltweit ist man nach 14 Monaten der 4.7 Verfügbarkeit nicht besonders weit gekommen. SAP geht diesem Thema aus dem Wege, aber dadurch erledigt es sich nicht. Hervorgerufen wurde dieses Problem vor allem durch den Fokus der SAP auf eine Technologiemodernisierung, die nicht mit messbaren betriebswirtschaftlichen Vorteilen für die breite Masse der Benutzer gekoppelt wurde – kurz: eine Produktplanungspanne.

Für den Betriebsdienstleistungsmarkt sind in diesem Verhalten der Benutzer verschiedene Botschaften versteckt:

- 1. Installationen, die bei der Nachvermessung „mauern“ sind sicher auch harte Verhandlungspartner, wenn es sich um Betriebsdienstleistungen dreht. Sie verhandeln konsequent und furchtlos.*
- 2. Installationen, die von den neueren Releases abgekoppelt sind und nur noch per Wartungsverlängerung über Wasser gehalten werden können, bieten die Chance, durch eine im Betriebsdienstleistungsvertrag einbezogene Migration modernisiert zu werden. Es besteht sicher ein Markt für unterbrechungsfreie Migrationen („non-disruptive Migration“), aber er ist nicht einfach zu bedienen. Im Bereich der Industrielösungen ist die Situation zudem komplizierter, weil SAP hier selbst nicht in allen Fällen für saubere Planungen im Produktbereich gesorgt hat. Einige Industrielösungen (wie etwa die Immobilienlösungen) sind verübergehend gar nicht auf aktuellen Versionen erhältlich.*

Wann wird sich der ERP-Markt wieder beleben?

Für eine Belebung des ERP-Marktes sind zwei Voraussetzungen notwendig:

- 1. die Wirtschaft muss aus der Rezession austreten und in ein Wachstum einschwenken, das neue Investitionen attraktiv macht und*

- 2. die ERP-Industrie muss ein Angebot haben, das sie zumindest als eines der bevorzugten Investitionsziele ausweist.*

Im Moment ist die erste Voraussetzung nicht erfüllt und die zweite auch nur in sehr wenigen Bereichen. Im Bereich Supply Chain Management lassen sich eher positive Effekte für die Betriebswirtschaft errechnen, als etwa im Customer Relationship Management. Aber alles in allem ist das Wachstum im ERP- Markt zusammengebrochen und die Wiederkehr der goldenen Zeiten ist nicht in Sicht.

Es erscheint auch zweifelhaft, ob diese Zeiten mit der heute dominierenden Technologie wieder erreichbar sind. Die nächste Generation der ERP-Software wird von den Web Services geprägt werden, die sich heute verheißungsvoll als die Grundlage aller kollaborativen Szenarien von morgen anbieten. Meist wird dabei auf die unternehmensübergreifenden Prozesse reflektiert, aber natürlich bieten sich hier auch für Betriebsdienste neue Ansatzpunkte, denn die Web Services machen den Ort der Dienstbringung transparent. Gelingt eine sichere, vollständige, rechtzeitige und breit akzeptierte Standardisierung, dann wird auch für den Nutzer der Dienste uninteressant, mit welcher Software hier gearbeitet wird, solange Preis und Leistung stimmen.

Microsoft hat beschlossen, in diesem Markt aktiv mitzuspielen und hat zu diesem Zweck ERP-Anbieter aufgekauft. Die von diesen Anbietern heute produzierten Produkte sind überhaupt nicht geeignet, hier neue Zeichen zu setzen, obwohl sie teilweise funktional sehr geschätzt werden. Das weiß Microsoft auch und man hat daher zunächst für 2005/2006 eine Nachfolgeneration für die heutigen Produkte in Aussicht gestellt.

Allerdings wird sich der Markt noch gedulden müssen, denn es ist wenig wahrscheinlich, dass in gut zwei Jahren dieses Werk vollbracht sein wird. Zum Einen ist es noch keinem Hersteller gelungen, auch nur zwei Produkte erfolgreich zu konsolidieren (hier sind es immerhin fünf), zum anderen hat Microsoft eine grundlegende Überarbeitung der gesamten Basistechnologie in allen Produkten beschlossen, um der drohenden Gefahr durch Open Source Produkte durch einen technologischen Quantensprung zu entkommen. Man fühlt sich hier dermaßen bedroht, dass man alles auf eine Karte setzt und mit ungeahnten Ressourcen an diesem Vorsprung arbeitet. Nach vorsichtigen Prognosen ist daher eher 2012 mit einer neuen Microsoft ERP-Lösung zu rechnen, die auf vollkommen neuer Middleware aufbaut.

Daneben schickt sich IBM mit „on demand“ an, zunächst mit eher taktischen Schritten auf ein neues strategisches Ziel zuzugehen, das dem Benutzer eine absolut flexible IT-Lösung beschert, die nicht nur, wie bisher gehabt, nach oben angepasst werden kann, sondern auch genauso flexibel reduzierten Anforderungen gerecht wird. So etwas ist derzeit hochgradig konjunkturkompatibel.

Gibt es einen neuen Technologieschub?

Hauptsächlich durch Microsoft, aber auch durch IBM wird SAP beunruhigt. Mit mySAP ist zwar viel für ein neues Produktbranding getan worden, aber wenig in punkto Technologie erreicht worden. Das wenige ist aber auch noch ziemlich wirkungslos, da die betriebswirtschaftlichen Vorteile nur vereinzelt und dann auch nicht leicht nachweisbar sind. Der mit mySAP eingeschlagene Weg, nämlich zunächst den Kunden auf einen neuen Vertrag zu hieven und dann die Innovation allmählich in das Produkt hinein zu evolutionieren, war bisher nur mäßig erfolgreich. Angesichts der neuen Microsoft-Ansätze mag er auch weit zu kurz gegriffen sein.

SAP schickt sich inzwischen an, mit einer neuen Großinitiative einen neuen Ansatz zu wagen, der vielleicht sogar Microsoft zuvorkommen kann. Bis 2006 ist auch hier kein grundlegendes Resultat zu erwarten, aber bis 2008 muss es erreicht sein, will SAP an seine vergangenen Erfolge anknüpfen und seine Kunden nicht allmählich verlieren.

Was bedeutet das für die Betriebsdienstleistungen?

Damit werden folgende Aussagen wahrscheinlich:

- 1. Für einen heute abgeschlossenen Betriebsdienstleistungsvertrag, der über fünf Jahre geht, ist eine Technologiemigration größeren Stiles einzuplanen.*
- 2. mySAP ist, so wie es sich heute präsentiert, nicht die Plattform der Zukunft. Der Sprung ist zu gering und, bis zum klaren Beweis des Gegenteils, das Geld nicht wert. Diese Meinung wird bis dato auch von der Mehrheit der SAP-Kunden geteilt.*

Setzt man den langfristigen Erfolg des mit den Web Services eingeschlagenen Weges voraus, dann bleibt für ABAP nur ein Platz ähnlich wie für COBOL heute übrig. Die Ausbildung von ABAP-Programmierern wird weiterhin stattfinden, aber das Wissen wird nicht mehr strategisch sein.

Nimmt man Maß an anderen integrierten Anwendungen, die zwar nützlich waren, aber auf Technologie mit ungewisser Zukunft basierten (wie etwa Kordoba von Siemens auf BS2000), so erscheint es wahrscheinlich, dass mittelfristig mehr Anwender den Betrieb ihrer SAP-Software einem Betriebsdienstleister anvertrauen werden, als bisher. Sie werden versuchen, neues Wissen für die nächste Generation aufzubauen und Mitarbeiter mit gutem, aber alterndem Know-how Betriebsdienstleistern zu überlassen. Ob die nächste Anwendungsgeneration besser für den Fremdbetrieb geeignet ist, muss sich erst zeigen. Da sie aber aller Wahrscheinlichkeit um das Paradigma der Web Services herum gebaut ist, erscheint dies zumindest sehr wahrscheinlich. Nach heutigem Stand ist SAP immer noch nicht geneigt, selbst in den Markt der Betriebsdienstleistungen stark präsent zu werden: das

ursprünglich gesteckte Ziel, 10% dieses Marktes zu erreichen, ist bei weitem nicht erreicht.

Was sich zusammenfassend sagen lässt

- 1. Der Betriebsdienstleistungsmarkt für SAP-Software wird auch 2003 und 2004 deutlich stärker wachsen als der SAP-Lizenzmarkt.*
- 2. Der Preisdruck nimmt weiter zu. Anwender nutzen das und verhandeln hart. In ca. zwei Jahren sind hier allerdings fast alle Reserven ausgeschöpft. Off-shore outsourcing wird hier vermehrt populär, da die Anbieter nicht mehr nur vom Verleih billiger und qualifizierter Arbeitskräfte leben wollen, sondern sich zumindest über Partnerschaften an Lösungen und Betriebsszenarien beteiligen wollen.*
- 3. Die Anbieter versuchen vermehrt, dem Margendruck durch eine Vertiefung ihres Angebotes zu begegnen. Insbesondere Application Management Leistungen werden verstärkt angeboten. Hierdurch gewinnen die Betriebsdienstleister an Gewicht: sie können als Consolidator die Belange mehrerer Kunden bündeln und somit gegenüber dem Anwendungshersteller fester auftreten.*
- 4. Der Technologiewechsel ist mittel- bis langfristig absehbar und muss eingeplant werden. Know-how der klassischer R/3-Couleur wird mittelfristig nur noch taktisch bevorratet werden.*
- 5. Ein Beleben der Konjunktur wird nicht zu einer gleichgearteten Investitionsbelebung in ERP-Software führen, da die Anwender sich bis zum Erscheinen der nächsten Generation zurückhalten.*
- 6. Für die Betriebsdienstleister birgt diese Situation neue Chancen: die Pflege von Legacy-Technologie war schon immer eine Stärke dieser Branche.*

Fernziel: Business Process Outsourcing – Strategic Outsourcing – Solution Providing

Die Betriebsdienstleister schicken sich an, auf der Wertekette voran zu kommen. Hierzu müssen sie weiter in den Lösungsbereich als bisher vordringen. Dieses Fernziel erscheint lohnend und zwingend zugleich.

Lohnend ist diese Entwicklung, weil sie den Markt kräftig ausweitet. Dienstleistungen, die heute von den anwendenden Unternehmen selbst erbracht werden, sind nicht Bestandteil des Markts. Werden sie eingekauft, gibt es messbare Transaktionen, die den Dienstleistungsmarkt stark erweitern.

Diese Erweiterung ist von sehr nennenswerter Natur: wir gehen davon aus, dass sich ein Euro für ERP-Lizenzen in ca. 20 Euro verwandelt, wenn die Lizenz über einen externen Dienstleister, der alle Dienstleistungen erbringt und auch die Hardware stellt, genutzt wird. Werden alle Geschäftsprozesse, die mit einem solchen ERP-System betrieben werden, dem Dienstbetreiber überlassen, wächst dieser Markt um mindestens eine weitere Größenordnung.

Damit würde sich der heutige ERP-Markt um das 200-fache ausdehnen, wenn nicht grandiose Preiskorrekturen stattfinden. Wir erwarten Wettbewerb und ein Sinken der Preise – aber keineswegs im selben Umfang, wie wir es bei den Kommunikationskosten beobachten konnten.

Für die ERP-Anbieter steht hier viel auf dem Spiel. Folgen sie ihrem bisherigen Muster, so werden sie gewaltig an Bedeutung verlieren. Bei einem weiteren Fortschreiten des Trends zum Softwarebetrieb via Services werden sie nur noch Lizenzgeber für die Software sein – und damit weniger als ein Prozent des Markts für sich verbuchen können. Sie drohen ihre Kundenbindung zu verlieren, die dann in die Hände der Dienstleister übergeht. Sie werden sich mit reduzierten Margen zufriedengeben müssen, denn die Dienstleister vereinigen die Lizenznachfrage vieler Kunden und sind damit eher in der Lage, Rabatte auszuhandeln. Aber es könnte gar noch schlimmer kommen: wenn nämlich erst einmal komplette Geschäftsprozesse extern geleistet werden, dann wird die dahinterliegende Software zum technischen Detail, das zudem kaum sichtbar und von keinem großen Interesse ist, sofern die für die Benutzer der Dienstleistung wichtigen Kriterien stimmen. Diese Kriterien heißen: Dienstgüte und Preis.

Die Idee des Business Process Outsourcing ist so neu nicht: hier sollen einige zusammengehörige Geschäftsprozesse (und nicht ein komplettes R/3 oder mySAP-System) durch den Outsourcer informationstechnisch betrieben werden. In der Personalwirtschaft wird das schon lange praktiziert. Viele Unternehmen in Deutschland nutzen die Datev für Gehaltsabrechnungen und in den USA betreibt ADP schon lange ähnliche Dienste an. Clearingstellen in der Finanzwirtschaft sind weitere Beispiele, die sich auch gut entwickeln. SAP-Software war aber bisher eher für den unternehmensinternen Gebrauch gedacht war. Aus vielen Gründen hat die SAP aber mit einer Entflechtung der Produktbestandteile begonnen, die es auch möglich macht, zunehmend Geschäftsprozesse (und nicht komplette Installationen) durch den Dienstleister abwickeln zu lassen. Die bereits erfolgte Abspaltung der SAP Personalwirtschaft ist ein erstes Beispiel.

Daneben wird auch das strategische Outsourcing verstärkt ins Spiel gebracht. Hierunter wird eine höchst kundenindividuelle, langfristige Partnerschaft verstanden, bei der ein Dienstleister weit oben in den Unternehmenszielen ansetzt, um sie dann relativ eigenständig auf IT-Aufgaben zu übertragen. Im Idealfall ist eine solche Symbiose sehr erfolgsversprechend, aber es bestehen beträchtliche Zweifel, dass sich

die Seelen der Anwender so leicht und für immer kaufen lassen. Eher ist zu vermuten, dass auf größere Flexibilität angelegte Angebote zunehmend beliebt sein werden.

Aus dem Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung für das Management	
2	Was ist Outsourcing, Application Service Providing, Application Hosting, Business Process Outsourcing?	
2.1	Application Service Providing.....	
2.1.1	Welche Vorteile bringt ASP?	
2.1.2	Welche Kernleistungen muss ein ASP erbringen?.....	
2.2	Application Hosting	
2.3	Business Process Outsourcing	
2.4	Methodik der Studie.....	
2.5	Was ist ein Anbieter?.....	
2.5.1	Entwicklung des Angebots.....	
2.5.2	Die Situation im ERP-Markt	
2.5.3	Die weitere Entwicklung des ERP-Marktes	
2.5.4	Entwicklung der Anbieter	
2.5.5	Bekanntheitsgrad der Anbieter	
3	Marktüberblick und Markttrends.....	
3.1	Allgemeine Markttrends.....	
3.2	Der Markt	
3.2.1	Marktstruktur	
3.2.2	Welche Plattformen werden angeboten?	
3.2.3	Branchenfokus	
3.2.4	Anzahl der produktiven Benutzer.....	
3.2.5	Anzahl der Installationen	
3.2.6	Jährlicher Umsatz.....	
3.2.7	Marktentwicklung.....	
3.3	Wo liegt noch Potenzial für SAP- Betriebsdienstleistungen?.....	
3.3.1	Einflussfaktoren und Motivationen	
3.3.2	Industrielösungen	
3.3.3	Extended ERP, ERP II – Erweiterungen des klassischen R/3-Kerns	
3.3.4	Mittelstand.....	
3.3.5	Outsourcing von Geschäftsprozessen	
3.3.6	Öffentliche Hand.....	

3.3.7	Einfluss des Internets auf SAP-Betriebsdienst-leistungen	
3.3.8	Web Services	
3.4	Internet und ERP-Betriebsdienste	
3.4.1	Wird das Internet den ERP-Markt transformieren?	
3.4.2	Das neue Geschäftsmodell.....	
3.4.3	Welche Strategien verfolgt SAP?.....	
3.4.4	Was kann die SAP-Strategie den Service-Anbietern bringen?.....	
3.5	Die Strategie der SAP im Bereich der Betriebsdienstleistungen.....	
3.6	Was machen die anderen ERP-Anbieter?	
3.7	Angebotsportfolio	
3.7.1	Basisbetreuung	
3.7.2	Anwendungsbetreuung und Entwicklung	
3.7.3	Integration von Zusatz-Software	
3.7.4	Organisatorische Anpassungen.....	
3.7.5	Einbindung der SAP-Dienstleistungen	
3.7.6	Optionale Dienstleistungen.....	
4	Cost of Ownership – Cost of Operation.....	
4.1	Total Cost of Ownership: das SPI Kostenmodell SACOM (SPI Application Cost Model)	
4.1.1	Annahmen.....	
4.1.2	Betreuung der Endbenutzer.....	
4.1.3	Rechenzentrumskosten.....	
4.1.4	Betriebskosten.....	
4.1.5	Einsparungspotenziale	
4.1.6	Vergleich Eigenbetrieb gegen Betrieb durch Dienstleister	
4.2	Was kann der Service-Anbieter dem Betreiber abnehmen?	
4.2.1	Welche Kosten kann er günstiger gestalten?	
4.2.2	Kosten und Preisgestaltung – gibt es einen Zusammenhang?	
4.2.3	Preismodelle der ASP- und Hosting-Anbieter	
4.2.4	Was tun die Anbieter heute?	
5	Das Angebot der Dienstleister.....	
5.1	Was wünscht der Kunde?	
5.2	Positionierung der Anbieter	
5.2.1	Kriterien.....	

5.2.2	Was tut SAP, um Transparenz in den Dschungel der Service-Anbieter zu bringen?
5.2.3	Gibt es Marktführer?.....
5.3	Transparenz.....
5.3.1	Vergleich von Standardkonfigurationen
5.3.2	Outsourcing der Personalabrechnung
6	Was muss ein potenzieller Kunde beachten?
6.1	Fragen für den prospektiven Kunden.....
6.2	Festlegen der Anforderungen
6.3	Kritische Fragen zur Qualifikation des Angebots.....
6.3.1	Fragen an den Dienstleister.....
6.3.2	Fragen an Referenzkunden
6.4	Kern- und Restkompetenz.....
6.5	Abwicklung: Das Betriebsführungshandbuch
7	Firmenprofile.....

Warum wir kompetent sind:

Strategy Partners International ist die Research Consultancy, die europaweit den tiefsten Einblick rund um SAP hat und über die längsten SAP-Erfahrungen verfügt. Sie wurde 1996 von Helmuth Gümbel und Rory Staunton ins Leben gerufen, beides Analysten mit langjähriger Erfahrung. Helmuth Gümbel war der erste Analyst, der bereits im Jahre 1990, damals noch bei der Gartner Group als Research Director tätig, eine Researchnote über die SAP veröffentlicht hat. Er ist weltweit als SAP-Experte anerkannt und hat zahlreiche SAP-Kunden bei strategischen Fragen beraten. Viele Hersteller, sowie auch SAP selbst vertrauen seinem strategischen Rat. Finanzanalysten und die Venture Capital Industrie kontaktieren Strategy Partners regelmässig, um technologische Beurteilungen im ERP-Marktumfeld zu erhalten. Zahlreiche Untersuchungen rund um den Themenkreis von ERP, SAP im besonderen), CRM und den verwandten Bereichen wurden von Strategy Partners erstellt und veröffentlicht.

Weiterhin beschäftigt sich Strategy Partners International mit dem Thema „Cost of Ownership“ im Umfeld der ERP-Produkte.

Über die Autoren

Helmuth Gümbel leitet Strategy Partners International. Er zählt zu den 100 einflußreichsten Persönlichkeiten der IT in Deutschland. Als meinungsbildender ERP-Analyst gilt er weltweit als Autorität wenn es um SAP oder andere ERP und CRM Systeme geht.

Gümbel berät auf Vorstandsebene bei der Einführung von unternehmenskritischen IT-Systemen.

Sein Rat wird gesucht, wenn es um effizienten und kostengünstigen Einsatz von Informationstechnologie geht.

Gümbel berät darüber hinaus auch IT-Hersteller in Europa and Nordamerika bei der Formulierung von Geschäftsstrategien und der Verbesserung ihrer Markt- und Produktstrategien.

Bis zur Gründung von Strategy Partners im Jahr 1996 war Helmuth Gümbel bei der Gartner Group Europe verantwortlich für die Analyse von Software-Strategien. Zuvor war er bei Digital, Nixdorf und Siemens tätig: in der Entwicklung von Betriebssystemen, im Marketing, in der Beratung und im Support. In diesen Funktionen wurde er unter anderem nach Belgien, Japan und in die USA entsandt.

Karin Henkel ist Expertin für IT Services dazu zählen die gesamten Betriebsdienstleistungen wie Outsourcing, Hosting, ASP und die daraus resultierenden Trends für sowohl für Anbieter als auch für Anwender. Schwerpunkte sind die Bereiche ERP und CRM

Karin Henkel hat 15 Jahre Erfahrung in der IT Industrie. Bevor sie 1996 zu Strategy Partners kam war sie unabhängige IT-Consultant in zahlreichen Marktforschungs- und Kommunikationsprojekten für große Unternehmen wie CODA, DCI, Digital, IDC, Informix, SAP, SNI und anderen mehr.

Bei Strategy Partners International beschäftigt sie sich schwerpunktmäßig mit dem Markt für ERP und CRM und den damit verbunden Services. Dazu veröffentlichte sie zahlreiche Untersuchungen und Studien als Co-Autorin.

Weiterhin wirkt K. Henkel an strategischen Beratungsprojekten für Hersteller und Investoren mit, deren Ziel es ist Investitions- und Marketingmöglichkeiten zu identifizieren und zu qualifizieren sowie Partnerstrategien aufzuzeigen

An: Strategy Partners International, z.Hd. Frau Karin Henkel
Chasa Ursa Major, CH-7550 Scuol Schweiz
Tel. +41-81-8600310, Fax +41-81-8600314
E-Mail: karin.henkel@strategypartners.com

Datum: _____

Name _____ Adresse: _____

Vorname _____ Bestellkennzeichen: _____

Firma _____

E-Mail _____ Internet: _____

Tel/Fax _____ Unterschrift: _____

Bestellung

"SAP Betriebsdienstleistungen 2003/2004:



Ich bestelle die Studie „SAP Betriebsdienstleistungen 2003/2004“ zum Preis von € 3300,00 zzgl. Porto und Verpackung, zahlbar innerhalb von **30 Tagen nach Rechnungsstellung**



Ich bestelle die Studie „SAP Betriebsdienstleistungen 2003/2004“ inklusive **Ergebnispräsentation/Workshop** (4 Std. vor Ort) zum Sonderpreis von € 5500,- zzgl. Reisekosten, zahlbar innerhalb von **30 Tagen nach Rechnungsstellung**



Ich möchte nur die 4 stündige Ergebnispräsentation/Workshop zu der Studie zum Preis von € 3000,- zzgl. Reisekosten, zahlbar innerhalb von **30 Tagen nach Rechnungsstellung**



Ich bin an weiterer Beratung interessiert, bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Geliefert wird die Studie in gedruckter, personalisierter Form. Eine netzwerk-weite Online-Version ist erhältlich, Preis auf Anfrage

Rechnungsanschrift (falls von Lieferadresse abweichend)

Name _____ Adresse _____

Vorname _____

Firma _____

Tel _____ Fax _____

Bitte geben Sie den Namen an, auf den die Studie personalisiert werden soll.
