

Handelsblatt.com

10.12.2008 , 11:35 Uhr

Teure Wartung

SAP knickt unter Kunden-Protest ein

von Jens Koenen

Der Protest gegen die Preispolitik des Softwareherstellers SAP hat Erfolg: Nach Beschwerden der Kunden nimmt der Konzern seine umstrittene Preiserhöhung für Software-Wartung zurück. Für SAP könnte der Rückzieher zum Problem werden. Das Unternehmen verdient inzwischen mehr mit dem Support als mit dem Verkauf der Software.



Düstere Zeiten für SAP:
Das Unternehmen knickt
nach Protest der Kunden
ein. Foto: dpa

FRANKFURT. Der Softwarekonzern SAP gibt sich nach massiven Protesten seiner Kunden gegen die Erhöhung der Wartungspreise geschlagen. „Wir werden unseren Bestandskunden in Deutschland und Österreich anbieten, zu den alten Verträgen zurückzukehren“, kündigte Volker Merk, der Geschäftsführer von SAP Deutschland, gestern an. Damit können die etablierten Kunden eine Preiserhöhung zumindest bis 2010 vermeiden. Für Neukunden ist die teurere Software-Pflege verpflichtend.

Niemals zuvor in der noch recht jungen SAP-Geschichte hatten Kunden in der Masse und mit der Vehemenz gegen die Preispolitik des weltgrößten Anbieters von Firmensoftware protestiert. Rund 100 Mittelständler – darunter prominente Marken wie Miele, Krombacher, Gerolsteiner oder Bitburger – hatten dafür eigens eine Initiative gegründet. Sie wollen die Preispolitik und das neue Angebot der SAP heute auf einer Pressekonferenz kommentieren.

Bei mittelständischen Kunden herrschte gestern Erleichterung. „SAP tut sich damit einen großen Gefallen. Nun kann in Ruhe mit den Kunden ein vernünftiger Support abgesprochen werden“, sagte Ralph Treitz, Gründer und Chef des SAP-Dienstleisters VM Solutions und zugleich selber SAP-Kunde. Auch die DSAG, die deutschsprachige SAP-Anwender-Organisation zeigte sich „hoherfreut“. „Das ist eine gute Nachricht für die Kunden, aber auch für die SAP. Das Vertrauen war beschädigt, wir betrachten die Ankündigung deshalb als vertrauensbildende Maßnahme“, sagte Karl Liebstückel, der Vorstandschef der DSAG.

Hintergrund der Proteste ist der Plan der SAP, ab Anfang 2009 die Standard-Wartung (Standard-Support) durch einen erweiterten Dienst (Enterprise-Support) zu ersetzen. Dadurch steigen die Wartungsgebühren von derzeit 17 Prozent des Lizenzpreises für die Software bis 2012 stufenweise auf 22 Prozent. Vor allem die abrupte Kommunikation der Preiserhöhung hatte für Unmut gesorgt. Hinzu kamen neben den höheren Kosten erhebliche Zweifel am Mehrwert der erweiterten Wartung.

Um die Änderung durchzusetzen, hatte SAP in den letzten Wochen bei rund 60 Prozent der 7 000 deutschen Kunden die bisherigen Wartungsverträge zum Jahreswechsel gekündigt. „Diese einseitige Kündigung wurde von den Kunden als Aufkündigung der vertrauensvollen Partnerschaft aufgefasst“, räumte SAP-Manager Merk gestern ein. Einer der entscheidenden Auslöser für den Umschwung auf SAP-Seite dürfte aber die Ankündigung einiger Unternehmen gewesen sein, im Zweifel lieber komplett auf den SAP-Support verzichten zu wollen. „Damit wusste SAP nicht umzugehen, das hätte viele SAP-Kunden in Probleme gebracht“, heißt es im Konzernumfeld.

Welche Folgen die Abkehr vom teureren Support für die Marge von SAP haben wird, ist derzeit unklar. Merk wollte dazu keine Angaben machen, zeigte sich aber zuversichtlich, dass früher oder später alle Kunden vom Nutzen der teureren Wartung überzeugt werden könnten. Die Investoren gaben sich dagegen skeptisch. Unmittelbar nach der Bekanntgabe des neuen Angebots sackte die SAP-Aktie in einem ansonsten positiven Börsenumfeld um gut 1,5 Prozent ab, erholte sich später aber wieder.

Unternehmen wie SAP und Oracle setzen mit der Wartung mehr um als mit dem Verkauf der Software. Zudem gelten diese Erlöse als margenstark, sind also ein idealer Hebel, um die Profitabilität zu steigern. Die nun zumindest bei den Bestandskunden vorerst gescheiterte Preiserhöhung war vor allem dem bisherigen Vertriebschef und künftigen Vorstandsvorsitzenden Leo Apotheker zugeschrieben worden, der das Unternehmen stärker auf Profitabilität trimmen will.

Link zum Artikel: <http://www.handelsblatt.com/unternehmen/it-medien/sap-knickt-unter-kunden-protest-ein;2106802>

© 2008 **ECONOMY.ONE GmbH** - ein Unternehmen der **Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH**

Verlags-Services für Werbung: www.gwp.de ([Mediadaten](#)) | Verlags-Services für Content: [Content Sales Center](#) | [Sitemap](#) | [Archiv](#)

Powered by [Interactive Data Managed Solutions](#)

Keine Gewähr für die Richtigkeit der Angaben. Bitte beachten Sie auch folgende [Nutzungshinweise](#), die [Datenschutzerklärung](#) und das [Impressum](#).