



6 DENTRE 10 CLIENTES SAP NÃO COMPRARIAM NOVAMENTE

ANALISTAS

James Cooke, Fernando Cruz, Seth Lippincott, Anne Moxie, Brent Skinner, Moira Smalley, Rebecca Wettemann

RESULTADO FINAL

A nova chamada de marketing da SAP –run simple– não é só gramaticalmente errada. É completamente imprecisa. A Nucleus analisou a experiência dos clientes SAP e descobriu satisfação variada – na melhor das hipóteses – com soluções existentes e grande relutância para adotar os últimos aplicativos da SAP. Seis dentre 10 clientes existentes não comprariam a mesma solução da SAP novamente. Quando perguntamos se considerariam uma futura solução, em todos os mercados, exceto o de ERP, os mesmos seis dentre dez responderam que não considerariam as ofertas futuras da SAP. Além disso, para o mercado principal de ERP da SAP, 9 dentre 10 clientes disseram que não considerariam um futuro investimento no S/4HANA e pareciam estar seguindo uma estratégia de afastamento enquanto avaliam outras oportunidades no mercado.

...

Recentemente, na Sapphire, a SAP declarou que mais de 3.200 clientes mudaram para S/4HANA e fez um roteiro "simples" para clientes que estão fazendo isso. Líderes de vários ramos de negócios da SAP falaram sobre novas capacidades e opções de nuvem para os clientes. O novo slogan da SAP, "run simple", também marca um afastamento drástico de percepções (e realidade) tradicionais sobre as soluções da SAP.

A SAP sempre teve um peso na área de software corporativo e, como grande parte da concorrência, mudou lentamente para soluções em nuvem, fazendo isso inicialmente com aquisições (SuccessFactors, Hybris, Concur) e, mais recentemente, com desenvolvimento de produto orgânico (SAP Cloud para Analytics). Para melhor

entender a realidade atual e futura dos clientes SAP, a Nucleus conduziu entrevistas aprofundadas com mais de 40 clientes SAP (incluindo vários clientes de referência da SAP) abrangendo a gestão de relacionamento com o cliente (CRM), comércio eletrônico, planejamento de recursos corporativos (ERP), gestão de capital humano (HCM), colaboração e análise. Também analisamos os dados de mais de 200 clientes que avaliaram a SAP como um fornecedor em potencial nos últimos seis meses.

Com base nestes dados, a Nucleus deu à SAP uma nota geral "D". Apesar de ter havido alguns pontos promissores no portfólio, encontramos uma confusão geral sobre a direção do produto, preocupações com o rompimento e o risco oferecido por mudar de aplicativos de legado existentes, e um histórico de desafios para fazer o software funcionar, tudo com impacto continuamente negativo na capacidade dos clientes de obterem valor da SAP. A seguir, está uma análise mais detalhada por área de negócios.

ERP: SAP GANHA UM "C"

Com base na análise dos clientes de referência atuais e outras avaliações da SAP, a Nucleus deu um "C" para ERP. Os dados principais para a nota incluem:

- Oitenta por cento dos clientes informaram problemas técnicos significativos durante a implementação e vários problemas graves de suporte quando os problemas surgiram após entrar em produção.
- Nove em cada 10 clientes existentes (oito dos quais eram referência da SAP) expressaram não ter interesse em mudar para S/4HANA.
- Dos últimos 45 negócios de ERP que a Nucleus avaliou, a SAP ficou como finalista em duas, mas não foi selecionada em nenhuma.

Nove em cada 10 clientes de ERP da SAP expressaram nenhum interesse em mudar para S/4HANA.

Resumidamente, alguns dos clientes de qualquer fornecedor de ERP esperam que a implementação seja fácil e simples. Algo incomum nas implementações de SAP é a grande dificuldade que os clientes tiveram com os parceiros de implementações e a falta de suporte oferecido pela própria SAP. Os clientes disseram:

- *"Foi uma completa confusão quando tentamos implementar o BusinessOne pela primeira vez."*

- *"A SAP ganha a nota B pelo suporte. Já o parceiro deles, D. Não tem suporte algum. Parece que eles pegam a conta e varrem para debaixo do tapete."*
- *"Se a Boeing tentasse construir uma asa de avião desse jeito, ele jamais sairia do chão. Depois de várias tentativas fracassadas, tivemos que exigir que viessem ao nosso escritório para resolver o problema."*

Quanto ao resto do mercado de ERP, a SAP está concentrada na nuvem. Na Sapphire 2016, os executivos de SAP discutiram sobre o caminho de atualização para S/4HANA e melhorias nos aplicativos HANA Cloud Platform. No entanto, 9 em cada 10 clientes existentes expressaram não ter interesse em atualizar. Mesmo quando os clientes diziam que ficariam com a SAP, era mais por causa de custos passados e de rescisão do que uma experiência positiva:

- *"Brincamos dizendo que a SAP significa "Shut up And Pay" (cale a boca e pague). Basicamente, é isso mesmo."*
- *"Nada que esteja ligado à SAP é um projeto barato."*
- *"De forma geral, a solução é falha. Mas, depois de tudo que você passa com a SAP, é muito difícil mudar."*

Isso reforça o problema que a SAP tem com os clientes atuais de ERP e S/4HANA. Apesar de a SAP poder vender com sucesso o S/4HANA aos parceiros, os clientes com experiências de ERP anteriores da SAP parecem ter menos interesse no que temem que será uma transição complexa e estressante.

Considerando tudo isso, a maioria dos clientes existentes de ERP da SAP on premise que chegou à produção ficou satisfeita com a solução. No entanto, a maioria teve dificuldades para conseguir colocar o sistema ERP para funcionar e corrigir problemas após entrar em produção, deixando-a relutantes em fazer este processo novamente. Enquanto a mensagem da SAP foi de simplificar e aprimorar a mudança para S/4HANA, a grande maioria dos que passaram por isso era de parceiros SAP ou clientes antigos. Os clientes existentes de ERP da SAP permanecem céticos.

CRM: A SAP GANHA UM "D"

A Nucleus deu às capacidades e aos negócios de CRM atuais da SAP um "D". Apesar de a SAP ter oferecido CRM on premise por algum tempo, ela demorou para oferecer uma opção de CRM em nuvem e, compreensivelmente, tem relativamente poucos clientes de referência para comentar o assunto. No entanto, em nossa

análise dos poucos “clientes referência” que usam o SAP Cloud for Sales ou Cloud for Marketing, a Nucleus descobriu que a SAP continua para trás. Os dados que apoiam a nota D incluem:

- Um em cada quatro “clientes referência” SAP Cloud for Sales desistiu da solução ou considera desistir. Além disso, a Nucleus identificou independentemente 9 clientes de CRM da SAP (2 dos quais são parceiros SAP) que mudaram recentemente de uma versão de CRM da SAP para um concorrente.
- Quase um terço dos contatos de referência citaram que a SAP não está mais em suas empresas.
- Dos últimos 80 negócios de CRM que a Nucleus avaliou, somente duas empresas consideraram a SAP como opção.
- Nenhum cliente de CRM da SAP que a Nucleus avaliou selecionou a SAP para CRM independentemente sem ter um investimento subjacente em ERP da SAP.

Vários dos “clientes referência” da SAP listados para o CRM da SAP não são clientes do Cloud for Sales ou Cloud for Marketing. A SAP argumenta que tem várias implementações novas em nuvem que simplesmente não foram mencionadas. Isso pode ser verdade, mas também pode ser um indício do que a Nucleus ouviu dos clientes: que as implementações demoravam e não eram previsíveis, com várias pessoas trabalhando para que pudessem levá-los à produção total. Os clientes disseram:

- *“Tentamos várias vezes, mas não conseguimos fazer funcionar da maneira que queríamos.”*
- *“Compramos o Hybris porque havíamos entendido que a SAP estava prestes a assumi-lo e integrá-lo, e queríamos a força do suporte da SAP, mas acabou que fizeram a mesma coisa com o Hybris e outros [produtos]. Usam terceiros para implementar o software que a SAP vende, o que significa que as implementações acontecem de forma terrível, custando mais do que deveriam e apresentando mais problemas do que o esperado.”*

CADEIA DE FORNECIMENTO: A SAP GANHA UM "D"

A Nucleus analisou a experiência de 15 empresas que usam as ferramentas de cadeia de fornecimento da SAP e deram à SAP uma nota D pela cadeia com base nos

desafios que os clientes enfrentam com funcionalidade, usabilidade ou ambos — bem como ofertas futuras que esperam da cadeia de fornecimento da SAP. Os dados principais para a nota incluem:

- Menos da metade dos clientes da cadeia de fornecimento da SAP consideram compras futuras da cadeia de fornecimento.
- A Nucleus também analisou 11 empresas que desistiram das soluções de cadeia de fornecimento da SAP por opções melhores no mercado. Essas empresas escolheram soluções melhores para obter um grau maior de funcionalidade ou usabilidade com outros fornecedores.
- Dos últimos 32 negócios de software de cadeia de fornecimento que a Nucleus avaliou, somente cinco empresas consideraram a SAP na lista de possíveis fornecedores.

Os clientes atuais da cadeia de fornecimento da SAP disseram:

- *"Eu não recomendaria a SAP pela falta de funcionalidade. A tecnologia subjacente é inferior. Não há vantagem alguma no HANA, já que todos os fornecedores atuais têm tecnologias integradas. E o valor da plataforma é exagerado."*
- *"Agora que os dados podem ser retidos em nuvens e não exigem que você esteja na mesma plataforma do software, espero mais separação da SAP."*
- *"Se eu tivesse que escolher, não usaria esse software [SAP]."*
- *"Um usuário precisa ser realista sobre a complexidade da implementação. Não é só apertar um botão."*

Apesar de os gerentes da cadeia de fornecimento avaliarem a execução dos aplicativos melhor do que o planejamento, os usuários de EIS e APO da SAP especificamente reclamaram das interfaces ruins, das limitações de funcionalidade e da falta de visualização para geração de relatórios. Apesar de a SAP estar promovendo uma nova solução de cadeia de fornecimento com base em nuvem executada no HANA, o fornecedor enfrentará um mercado intenso de concorrentes que podem superar as soluções de serviços de nuvem com um preço menor. Considerando que a SAP fechou negócios de cadeia de fornecimento na era do software on premise, em que o CIO queria a uniformidade arquitetônica, será difícil fechar novos negócios na era de serviços de nuvem, principalmente com empresas onde o diretor da cadeia de fornecimento tem a palavra final sobre a compra.

ANÁLISE: SAP GANHA UM "C"

A Nucleus deu à SAP nota C pelos aplicativos de análise porque, além de não ter uma solução em nuvem viável, a solução on premise ainda tem uma presença maior no mercado e continua a drenar os recursos dos clientes. A Nucleus não encontrou nenhum cliente de referência público para o SAP Cloud for Analytics, somente detalhes limitados para o BusinessObjects Cloud, que serve somente para confundir a imagem da direção do produto para os clientes.

Dos 72 clientes de análise com quem a Nucleus conversou nos últimos oito meses, nenhum usava o produto SAP Cloud for Analytics e apenas 4 consideraram a SAP. Isto ocorre porque a SAP é frequentemente ignorada e, considerando estes dois relatos de clientes sobre o BusinessObjects, não é nada surpreendente:

- *"Passo a grande maioria do tempo na manutenção do SAP porque é um aplicativo bem antigo. Não sei por que ainda o temos."*
- *"Passamos os últimos meses transferindo os dados do BusinessObjects para a nossa nova solução de CPM. Está demorando muito mais do que esperávamos e não temos certeza se funcionará."*

A SAP precisa de uma estratégia melhor para tirar os clientes dos aplicativos desatualizados on premise BusinessObjects. Qualquer cliente que ainda usa o BusinessObjects deve se preocupar com o uso contínuo do produto, pois não é sustentável e drena os recursos que poderiam estar sendo direcionados para outro serviço.

Em outubro de 2015, a SAP anunciou um novo Cloud for Analytics, que seria capaz de aproveitar os benefícios inerentes da nuvem e oferecer benefícios continuados em longo prazo (Nucleus Research, p185 – *Ongoing benefits of SAP Cloud for Analytics*, outubro de 2015). Apesar de a SAP ter essa solução de análise em nuvem, a empresa claramente não foi bem-sucedida em ganhar tração no mercado. Como resultado, estamos dando à SAP um C pelas soluções de análise, considerando a obsolescência do aplicativo BusinessObjects em relação ao muito mais moderno SAP Cloud for Analytics.

Seguindo em frente, a SAP pode ajudar seus clientes on premise fornecendo uma migração mais facilitada para a nuvem. Isto permitirá que os clientes transfiram os dados para um aplicativo moderno que é mais sustentável em longo prazo. Sem o discernimento fornecido por aplicativos de análise mais atuais, os clientes continuarão a cair em armadilhas de manutenção demorada e uso de dados ineficaz.

HCM: A SAP GANHA UM "D"

A SAP ainda não tem um pacote completo para cobrir todo o espectro de gerenciamento de capital humano (HCM), confiando nas aquisições para a pouca funcionalidade que oferece aos clientes. Essencialmente, para a funcionalidade de HCM – gestão de frequência, benefícios e folha de pagamento – a SAP se baseia no WorkForce Software e no Kronos. Para a funcionalidade de gerenciamento de talento – gerenciamento de desempenho, desenvolvimento de funcionário e estratégia de retenção – a SAP confia no SuccessFactors. Apesar de mais valor ter sido adicionado ao software de gerenciamento de talento da SAP, sua funcionalidade é menos centralizada na funcionalidade de HCM e é geralmente usado apenas por empresas maiores que querem investir no desenvolvimento de funcionários. Outros dados que apoiam a nota "D" incluem:

- Dos últimos 30 negócios de HCM que a Nucleus avaliou envolvendo implementações completas de HCM, somente sete empregadores consideraram a SAP como opção.
- Somente um em cada seis usuários da solução principal de HCM da SAP compraria a solução novamente, se tivesse a oportunidade.
- Dentro das empresas que implementaram, o gerenciamento de talento contabiliza somente 20% de HCM.

Apesar de as integrações da SAP serem de nuvem para nuvem e precisarem ser mais transparentes para o usuário, a maioria dos fornecedores estão eliminando as integrações sempre que possível. Os clientes vivenciaram os benefícios do pacote HCM e estão relutantes por causa do serviço deficiente ao cliente e da usabilidade péssima que acompanham as soluções com interfaces exageradas. Quando comparadas às soluções nativas de HCM — como as oferecidas pela Ultimate Software, Ceridian e ADP — as não nativas sempre perdem (Nucleus Research p97 – *Parsing SAP's Apparent Partnering Strategy for SuccessFactors*, junho de 2015). O feedback dos clientes também apoia essa nota:

- *"Estar com a SAP pode ser como ter vários fornecedores sob o comando de um só. Você só terá a experiência de um pacote completo se estiver tudo no SF."*
- *"O SAP SuccessFactors é muito mais gerenciamento de tecnologia do que o esperado. Às vezes, o SuccessFactors causa alguns problemas – por exemplo, a integração ficou desativada por mais de um mês. Tivemos que reter um parceiro de configuração para consertar."*

- *"Os gerentes de suporte ao cliente da SAP evitam tudo que é complicado — como quando algo não funciona — e, em vez de passarem você para um parceiro, dizem que é preciso criar uma declaração de trabalho para resolver o problema."*
- *"Você pode ter um conserto crítico que precisa ser resolvido, mas, se não houver várias pessoas na comunidade com o mesmo problema, as coisas não se resolverão tão cedo."*

CONTEÚDO E COLABORAÇÃO: A SAP GANHA UM "F"

Nenhum dos clientes de ERP e CRM da SAP com quem a Nucleus falou mencionou a ferramenta de colaboração, SAP Jam, durante as discussões sobre os produtos da SAP que usam. Considerando que a SAP não tem a própria ferramenta independente de gerenciamento de conteúdo corporativo (ECM), a empresa não tem clientes de referência de ECM para a Nucleus entrar em contato. A Nucleus deu à SAP nota "F" pelas ofertas de ECM com base na falta de ofertas de ECM orgânico que é marginalmente minimizada pela disponibilidade do SAP Jam.

Quanto ao ECM, a SAP continuou a fornecer uma funcionalidade com base em parceria de acordo com as necessidades de gerenciamento de conteúdo dos clientes. Com o ECM estendido para SAP Business Suíte da OpenText, por exemplo, os clientes podem avaliar as integrações de produtos SAP e OpenText para gerenciar os conteúdos sem deixar a interface SAP. Além da funcionalidade expandida fornecida pelos parceiros, a SAP também pode avaliar a conformidade dos produtos OpenText que exigem um envolvimento mínimo de TI.

Vale a pena observar a oferta de colaboração corporativa interna da SAP, o SAP Jam. Um produto desenvolvido após a aquisição da empresa do SuccessFactors, o Jam vem como parte dos produtos SAP. O aplicativo permite que usuários compartilhem vídeos e documentos com equipes. Com o crescimento informado de inscritos, o Jam parece ser uma das obras-primas de colaboração da SAP. No entanto, a SAP não continuou a investir muito capital e recursos neste produto, sugerindo uma complacência de que os usuários modernos devem estar cientes. Além desta funcionalidade, a SAP não fez muito para atrair clientes que procuram as ferramentas para lidar com a ampla variedade de requisitos esperada da maioria dos atores de ECM.

Com um grande foco na parceria para fornecer a funcionalidade necessária de ECM pelos clientes, a SAP está para trás na liderança de ECM. Ou seja, quaisquer planos de desenvolver organicamente capacidades de gestão de conteúdo por conta

própria parecem ser minimizados em relação a outras opções empresariais. No fim das contas, a SAP deixa as outras empresas dominarem os serviços de ECM. Portanto, mesmo oferecendo o SAP Jam para colaboração corporativa, a SAP não tem presença no mercado de ECM e não forneceu indício algum de planos para melhorar sua posição.

CONCLUSÃO

Enquanto a SAP aposta os negócios futuros no sucesso do HANA e nas várias iniciativas de serviços de nuvem, parece haver uma desconexão entre a mensagem de marketing e a realidade dos clientes. Uma coisa é clara: não encontramos clientes SAP que acham que "SAP" e "simples" combinam na mesma frase. Destes clientes, seis em cada 10 não comprariam a mesma solução SAP novamente nem acham o roteiro da SAP atraente o suficiente para considerar um futuro investimento.

Apesar de os clientes de ERP terem obtido sucesso com as implementações da SAP, no momento, 9 em cada 10 não procuram investir mais no futuro "simples" da SAP — principalmente por causa do risco e da imprevisibilidade da SAP, além das experiências anteriores com a implementação e os desafios técnicos contínuos. Além disso, o mercado continua a evoluir e a falta de entusiasmo para o S/4HANA pode ser em parte devido a uma expectativa de que novas soluções de outros fornecedores surgirão no horizonte.

Para a SAP, a importância do mercado de ERP para direcionar vendas aos outros negócios (CRM, SCM, HCM e análise) adiciona um risco de longo prazo se a SAP não for capaz de criar um caso de negócio mais forte com o S/4HANA. Se a base de ERP puder sair do investimento existente em ERP, o efeito oscilante dos outros negócios da SAP será provavelmente significativo.

No portfólio de produtos, a SAP tem muito trabalho a fazer para convencer os clientes de que o futuro será realmente melhor e mais simples com a SAP.