

Trendstudie

# SAP ERP-Strategien in Krisenzeiten

Auswirkungen der Pandemie auf die SAP-Migrations- und -Betriebspläne von Unternehmen der DACH-Region

Lead-Analyst:

Karsten Leclerque

teknowlogy Group, Oktober 2020

Im Auftrag von

**Rimini Street**  
Engineered for Support

**teknowlogy** | PAC

# INHALT

<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>3</b>
<b>ZUSAMMENFASSUNG DER KERNAUSSAGEN</b> .....	<b>5</b>
<b>AKTUELLE IT-HERAUSFORDERUNGEN UND IT-INVESTITIONSPLÄNE</b> .....	<b>6</b>
IN DIE ZUKUNFT INVESTIEREN UND GLEICHZEITIG BEI NIEDRIGEREN KOSTEN „DEN LADEN AM LAUFEN HALTEN“ .....	6
IT-BUDGETS SOLLEN WÄHREND DER KRISE EHER STABIL BLEIBEN .....	8
AUSGABEN FÜR IT-SERVICES IN UNSICHEREN ZEITEN – DAS OPTIMISTISCHE UND DAS PESSIMISTISCHE SZENARIO VON TEKNOLOGY FÜR 2020 UND 2021.....	10
<b>SAP-LANDSCHAFTEN, TRANSFORMATIONS- UND MIGRATIONSSTRATEGIEN</b> .....	<b>12</b>
SAP ERP – STATUS QUO UND MIGRATIONSPLÄNE.....	12
NICHT-ERP-SAP-LÖSUNGEN – STATUS QUO UND MIGRATIONSPLÄNE .....	13
HOSTING-MODELLE FÜR SAP ERP .....	14
HERAUSFORDERUNGEN BEIM MANAGEMENT VON SAP-SYSTEMEN .....	15
DIE AUSWIRKUNGEN VON COVID-19 AUF SAP-SOFTWARE-UPGRADES UND CLOUD- MIGRATIONEN.....	17
<b>DIE ROLLE EXTERNER DIENSTLEISTER</b> .....	<b>19</b>
PLÄNE HINSICHTLICH SAP-BEZOGENER DIENSTLEISTUNGEN.....	20
DER BEVORZUGTE PARTNER FÜR SAP-SOFTWARE-SUPPORT .....	21
DIE HAUPTZIELE VON SAP-SERVICEVERTRÄGEN .....	21
<b>FAZIT</b> .....	<b>24</b>
<b>METHODIK</b> .....	<b>25</b>
<b>ANHANG</b> .....	<b>26</b>
HAFTUNGSAUSSCHLUSS, NUTZUNGSRECHTE, UNABHÄNGIGKEIT UND DATENSCHUTZ .....	26
ÜBER RIMINI STREET.....	28
ÜBER DIE TEKNOLOGY GROUP .....	29

# EINLEITUNG

SAP verfügt in vielen Ländern über eine starke Marktpräsenz oder ist sogar Marktführer. Firmen rund um den Globus nutzen SAP-Lösungen als strategische Software-Plattform in Bereichen wie ERP, HCM, SCM, SRM oder CRM. Dies gilt insbesondere für die deutschsprachige Region, in der SAP zu Hause ist, also den DACH-Markt (Deutschland, Österreich, Schweiz).

Nach Schätzungen von teknowlogy generierte SAP 2019 Umsätze von über 4 Mrd. Euro mit Software-Lösungen in der DACH-Region – fast 20 Prozent seiner weltweiten Umsätze in diesem Bereich. Darüber hinaus gaben in der DACH-Region ansässige SAP-Kunden weitere 7 Mrd. Euro für externe Dienstleistungen rund um SAP-Lösungen aus, also für Beratung, Systemintegration, Hosting, Wartung usw.

Zudem entwickelt SAP sein Software-Portfolio laufend weiter und hält damit sowohl seine Kunden als auch das Dienstleister-Ökosystem auf Trab.

## **SAPs neue Produktgeneration**

Einerseits werden immer mehr SAP-Lösungen als Software-as-a-Service (SaaS)-Modell bereitgestellt. Hierzu zählen neben anderen Lösungen die durch Übernahmen erworbenen SaaS-Produkte wie beispielsweise SuccessFactors, Ariba oder Concur.

Andererseits erneuert SAP seine Kernlösungen. SAP S/4HANA ist die neue Produktgeneration von SAP, die auf der SAP HANA-In-Memory-Plattform basiert und mit SAP Fiori ein neues Nutzererlebnis bietet. Geschäftslogik und Datenmodelle wurden für SAP HANA optimiert. Die Software lässt sich sowohl vor Ort als auch in der Cloud betreiben und ist alternativ auch als SaaS-Lösung erhältlich.

Einige Unternehmen nutzen SAP S/4HANA bereits im Produktivbetrieb. Die meisten überlegen jedoch noch, ob, wann und wie sie ihre aktuellen Systeme zu SAP S/4HANA migrieren sollen.

SAP S/4HANA soll verschiedene Vorteile bringen. Bestehende SAP-gestützte Prozesse sollen durch die In-Memory-Technologie beschleunigt und mithilfe der neuen Software optimiert werden. Eine völlig neue Benutzeroberflächentechnologie soll zudem Verbesserungen beim wichtigen Thema Nutzererlebnis bringen. Nicht zuletzt sollte SAP S/4HANA auch Innovationen unterstützen, d. h. Anforderungen erfüllen, die sich aus neuen (datengestützten) Geschäftsprozessen oder -modellen ergeben.

## **SAPs Roadmap für Mainstream-Wartung**

Anfang 2020 verlängerte SAP die Mainstream-Wartung für SAP Business Suite 7, die ursprünglich Ende 2025 auslaufen sollte, bis Ende 2027. Es ist sogar eine optionale Extended-Wartung bis Ende 2030 möglich. Die Kernanwendungen der SAP Business Suite 7 umfassen ERP, SCM, SRM, CRM und die Business Suite powered by SAP HANA.

Es sind jedoch immer noch nicht alle Kunden begeistert von dieser Roadmap. Viele bestehende SAP-Systeme wurden sehr stark kundenspezifisch angepasst, um die speziellen

Prozesse verschiedener Organisationen optimal zu unterstützen. Und die Migration zu SAP S/4HANA ist kein simples Release-Upgrade. Die Umstellung ist weitreichender und erfordert viel mehr Planung aufgrund der neuen Technologie (SAP HANA als Plattform), des überarbeiteten Datenmodells, der veränderten Prozesssteuerung sowie nicht zuletzt der neuen Benutzeroberfläche. Neben der Investition in Software sind Investitionen in Hardware für den Betrieb der neuen technischen Plattform (SAP HANA) und/oder in IT-Dienstleistungen (Beratung und Systemintegration, Hosting, Managed Services) erforderlich – ganz zu schweigen von der Schulung der Endnutzer und SAP-Administratoren.

teknowlogy ist überzeugt, dass die Vorteile von SAP S/4HANA in Bezug auf Geschäftsprozesse nur voll genutzt werden können, wenn die Unternehmen im Rahmen der Implementierung ihre Prozesse transformieren. Dies geht über die rein technische Migration zur neuen Software hinaus.

### **Das Dilemma der SAP-Kunden**

Die meisten Organisationen kämpfen aktuell an zwei Fronten: Einerseits macht nicht zuletzt die Covid-19-Krise striktes Kostenmanagement erforderlich. Andererseits hat die Notwendigkeit von Investitionen in Digitalisierung, ein verbessertes Kundenerlebnis, stärkere Automatisierung usw. nichts von ihrer Dringlichkeit eingebüßt. Es ist daher umso wichtiger, Investitionen konsequent zu evaluieren und qualifizieren sowie Ressourcen wo möglich verfügbar zu machen, um noch mehr in Innovationen investieren zu können.

Angesichts dieses Dilemmas hat Rimini Street, ein Spezialist für Software-Support-Dienstleistungen, teknowlogy | PAC gebeten, den Status quo und die Strategien von Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz im Hinblick auf ihre SAP-Landschaften zu untersuchen und dabei Transformations- und Migrationsstrategien (Cloud, Software Releases usw.), die allgemeine Rolle von Dienstleistern im SAP-Umfeld und die spezifischen Ziele und Herausforderungen des entsprechenden Software-Supports zu betrachten.

Diese Trendstudie basiert auf den Ergebnissen einer Umfrage unter mehr als 100 Entscheidern in Firmen und Organisationen in der DACH-Region mit über 1.000 Mitarbeitern aus der Fertigungsindustrie und dem Einzelhandel sowie aus dem öffentlichen Sektor und dem Gesundheitswesen.

# ZUSAMMENFASSUNG DER KERNAUSSAGEN



**Das Dilemma der SAP-Kunden:** Über 80 Prozent sehen den Druck auf den IT-Betrieb, Kosten zu senken, als Herausforderung. Gleichzeitig sind sich ändernde Kundenbedürfnisse in einer digitalen Welt für über 90 Prozent eine Herausforderung. Die meisten Organisationen kämpfen also aktuell an zwei Fronten: Einerseits erfordert nicht zuletzt die Covid-19-Krise konsequentes Kostenmanagement. Andererseits besteht unverändert die Notwendigkeit, in Digitalisierung, ein verbessertes Kundenerlebnis, mehr Automatisierung usw. zu investieren.



**SAP-Lösungen im Einsatz:** 58 Prozent haben noch ältere SAP ERP-Versionen im Einsatz – meist SAP ECC, in einigen wenigen Fällen sogar SAP R/3. 36 Prozent haben das neue SAP S/4HANA bereits implementiert, aber bei Weitem nicht alle Unternehmen haben eine Migration zur neuen Plattform und Software in den nächsten Jahren endgültig beschlossen. Viele SAP-Kunden ergänzen ihre Kernlösungen durch Software-as-a-Service (SaaS)-Lösungen, die einzelne Prozesse unterstützen.



**SAP-Hosting-Modelle:** Herkömmliche SAP-Hosting-Modelle werden zunehmend ergänzt durch selektive Public-Cloud-Nutzung, was zu immer hybrideren Architekturen führt. Inzwischen erwägen die Organisationen sogar die komplette Migration der SAP-Produktivsysteme zu den weltweiten Public-Cloud-Plattformen.



**Herausforderungen beim Management von SAP-Systemen:** Fast 90 Prozent bewerten die übermäßige Komplexität ihrer SAP-Landschaften aufgrund eines hohen Grads an Customizing und aufgrund hybrider IT-Landschaften als Herausforderung. Entsprechend klagen nahezu 80 Prozent über hohe Kosten für Wartung und Management. Und 77 Prozent erachten die Abhängigkeit von SAP bzgl. der künftigen Software-Roadmap durch das Auslaufen der umfassenden Support-Zusagen als große oder geringe Herausforderung.



**Auswirkungen von Covid-19 auf Migrationen:** In 70 Prozent der Firmen führte die Covid-19-Krise zu Verschiebungen oder sogar kurzfristigen Stopps von SAP-Cloud-Migrationsprojekten. In über 50 Prozent der Unternehmen hatte die Krise dieselben Auswirkungen auf SAP-Software-Upgrade-Projekte.



**SAP-bezogene Services:** SAP-Kunden greifen insbesondere bei Betriebsdienstleistungen gerne auf externe Unterstützung zurück. Beim technischen Management der SAP-Systeme und bei Service Desks liegt der Anteil sogar bei fast 90 Prozent. Auch bei Application Management und Optimierung ist eine stärkere Vergabe an externe Partner geplant. Diese Leistungen versprechen keinerlei Differenzierung, binden aber (teure) Ressourcen, die in innovativeren Projekten eingesetzt werden könnten.



**Hauptziele der Nutzung von SAP-Support-Leistungen:** 83 Prozent sehen den Schwerpunkt auf Resultaten und Kundenzufriedenheit als potenziellen Vorteil. Weitere 79 Prozent schätzen die geringere Abhängigkeit vom Software-Hersteller, gefolgt von der Vereinfachung des Software-Supports durch die Konsolidierung mehrerer Anbieter und Bündelung bei einem Dienstleister (77 Prozent) sowie der Erhöhung der Betriebsproduktivität durch Nutzung von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen (72 Prozent).

# AKTUELLE IT-HERAUSFORDERUNGEN UND IT-INVESTITIONSPLÄNE

## In die Zukunft investieren und gleichzeitig bei niedrigeren Kosten „den Laden am Laufen halten“

Die Covid-19-Krise begann Anfang 2020. Inzwischen hat sich die Situation rund um den Globus dramatisch verschlechtert und bleibt weiterhin sehr volatil.

Unsere Umfrage zeigt jedoch, dass die digitale Transformation und das Kundenerlebnis weiterhin ganz oben auf der Agenda der Unternehmen stehen – trotz der aktuellen Krise oder sogar durch diese befeuert:

**Wie würden Sie die folgenden IT-Herausforderungen für Ihr Unternehmen/ Ihre Organisation bewerten?**



("Keine Herausforderung" nicht dargestellt)

Anteile der Befragten in % (n = 105)

© Rimini Street & PAC GmbH - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 1: Aktuelle IT-Herausforderungen

Die sich verändernden Bedürfnisse der Kunden in einer digitalen Welt werden in allen Branchen und in allen drei Ländern (Deutschland, Österreich und Schweiz) als äußerst wichtig erachtet. In der Fertigungsindustrie lag die Zustimmung sogar bei fast 100 Prozent.

Über  
**90%**

betrachten sich  
ändernde Kundenbedürfnisse  
als Herausforderung

Über  
**80%**

betrachten den  
Druck, die Kosten  
des IT-Betriebs zu  
senken, als Herausforderung

Die Optimierung des Nutzererlebnisses, aber auch ein Mangel an IT-Fachkräften sind gleich wichtige Herausforderungen für alle drei Branchen.

Gleichzeitig sehen auch über 80 Prozent der Befragten den Druck, im IT-Betrieb Kosten zu senken und die Effizienz zu steigern, als große oder geringe Herausforderung. Diese Faktoren werden besonders häufig in der Fertigungsbranche genannt. Dasselbe gilt für den aktiven Beitrag der IT zur Geschäftsprozessoptimierung oder Schaffung neuer Geschäftsmodelle.

Die Optimierung des Nutzererlebnisses ist besonders wichtig für die größten Unternehmen. Kein einziges Unternehmen mit über 10.000 Mitarbeitern sieht darin überhaupt keine Herausforderung. Hier spielt auch der aktive Beitrag der IT zur Geschäftsprozessoptimierung oder Schaffung neuer Geschäftsmodelle laut Umfrage eine große Rolle.

Ein aktiver Beitrag der IT zur Senkung der Gesamtkosten ist im Einzelhandel weniger relevant als in der Fertigungsindustrie und im öffentlichen Sektor. Die Optimierung des IT-Sourcing hingegen wird von den befragten Einzelhändlern am häufigsten als Herausforderung genannt.

Wenig überraschend betrachten die meisten Einrichtungen der öffentlichen Hand die Erhöhung von Agilität und Flexibilität nicht als große Herausforderung. Insgesamt jedoch nennen 84 Prozent der Teilnehmer die Verbesserung von Agilität und Flexibilität zur Anpassung an neue Trends und Technologien eine Herausforderung. Die Covid-19-Krise hat zusätzlich deutlich gemacht, dass es für Unternehmen eine Schlüsselkompetenz ist, schnell auf sich ändernde Umstände zu reagieren.

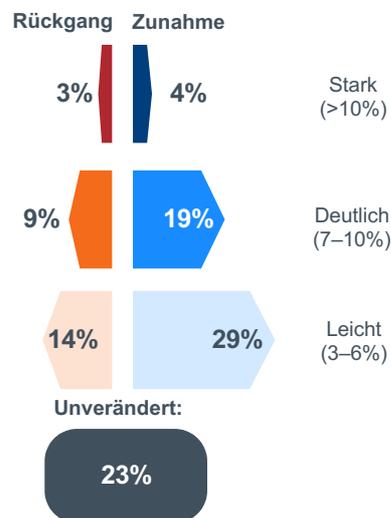
## IT-Budgets sollen während der Krise eher stabil bleiben

Obwohl eine eindeutige Mehrheit der Umfrageteilnehmer den Druck, im IT-Betrieb Kosten einzusparen, als Herausforderung sieht, bleiben die IT-Gesamtbudgets überraschenderweise eher stabil angesichts der Covid-19-Pandemie. Insbesondere die größten Unternehmen mit über 10.000 Mitarbeitern sprachen von unveränderten oder sogar steigenden IT-Budgets.

### Entwicklung der IT-Budgets 2020

Im Durchschnitt erwarten die Befragten für 2020 sogar ein leichtes Wachstum ihrer IT-Budgets um 1,8 Prozent:

**Unter Berücksichtigung von COVID-19-bezogenen Anpassungen: Wie hat sich das IT-Budget Ihres Unternehmens/ Ihrer Organisation im Jahr 2020 im Vergleich zu 2019 verändert?**



Anteile der Befragten in % (n=105)

© Rimini Street & PAC - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 2: Veränderung der IT-Budgets 2020 aufgrund der Covid-19-Pandemie

Sicherlich ist dieses eher positive Bild auf den Teilnehmerkreis der Umfrage hinsichtlich Ländern und Branchen zurückzuführen. So haben wir beispielsweise keine Firmen aus der Reise- oder Transportbranche befragt, und auch nicht aus Ländern wie Großbritannien, Spanien oder Italien, die bisher definitiv viel stärker von den Auswirkungen von Covid-19 betroffen waren als die Fertigungsbranche, der Einzelhandel und der öffentliche Sektor in der DACH-Region.

Einrichtungen der öffentlichen Hand leiden weniger stark unter der Krise als andere Sektoren, was sich in besonders stabilen IT-Budgets widerspiegelt. In allen drei Ländern erwartet teknowlogy sogar steigende IT-Budgets im öffentlichen Sektor in den Jahren 2020 und 2021.

Die Fertigungsindustrie und der Einzelhandel sind von der Krise stärker betroffen, aber auch hier variieren die wirtschaftliche Gesamtleistung – und damit die erwarteten IT-Ausgaben – je nach Teilbranche und Land.

Große Teile des Einzelhandels – z. B. Lebensmittel oder Online-Handel – und der Fertigungsindustrie – z. B. Nahrungsmittel & Getränke, Elektrotechnik & Hightech oder Pharma – sind

von der Krise weniger stark betroffen als andere, wie beispielsweise die Automobilbranche oder Luft- und Raumfahrt im Fertigungssektor oder der stationäre Einzelhandel mit Nichtlebensmitteln.

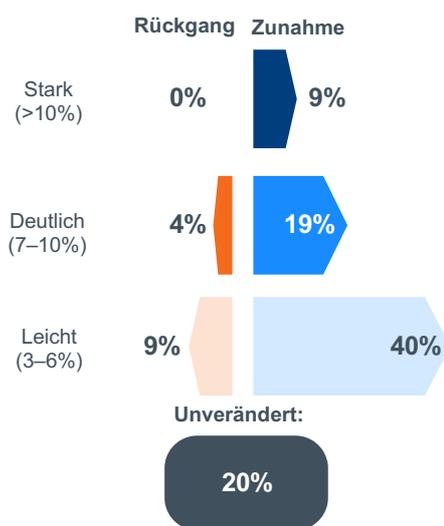
Aufgrund der volkswirtschaftlichen Struktur der Schweiz beispielsweise – ein starker Finanzdienstleistungssektor und eine geringere Bedeutung aktuell notleidender Branchen wie Automobil oder Luft- und Raumfahrt – ist der Schweizer IT-Sektor weniger stark von der Covid-19-Krise betroffen als in anderen Volkswirtschaften. Während teknowlogy für 2020 einen Rückgang der IT-Ausgaben in der deutschen Fertigungsindustrie um fast 5 Prozent und im Einzelhandel um 3 Prozent erwartet, wird das Minus in den anderen Ländern der DACH-Region viel weniger stark ausfallen. In der Schweiz gehen wir von -1,8 Prozent im Fertigungsbereich und -1,3 Prozent im Einzelhandel aus, in Österreich von höchstens -1 Prozent bzw. -0,4 Prozent.

Doch selbst wenn nicht in allen Unternehmen die IT-Gesamtbudgets infolge der Krise schrumpfen, hat die Unsicherheit im Zusammenhang mit Covid-19 zur Verschiebung oder Stornierung von Projekten geführt – wie wir im Folgenden mit Blick auf die SAP-Migrationspläne der Befragten zeigen werden – sowie zu stärkerem Effizienzdruck in den meisten Firmen und Organisationen.

### Entwicklung der IT-Budgets 2021

Nach wirtschaftlichem Druck und großflächiger Unsicherheit aufgrund der Covid-19-Krise im Jahr 2020 planen die meisten Unternehmen „Nachholinvestitionen“ für 2021. Die Umfrageteilnehmer erwarten sogar ein durchschnittliches Wachstum ihrer IT-Budgets von 4,3 Prozent im Jahr 2021:

**Unter Berücksichtigung von COVID-19-bezogenen Anpassungen: Wie wird sich das IT-Budget Ihres Unternehmens/ Ihrer Organisation im Jahr 2021 im Vergleich zu 2020 verändern?**



Anteile der Befragten in % (n=105)

© Rimini Street & PAC - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 3: Veränderung der IT-Budgets 2021 aufgrund der Covid-19-Pandemie

Schweizer Firmen sehen am zuversichtlichsten in die nahe Zukunft, aber in allen Regionen wird ein Nachholeffekt mit steigenden Budgets erwartet, da auch weiterhin die Notwendigkeit besteht, in Bereichen zu investieren, die sich auf bereits erwähnte große Herausforderungen wie digitale Transformation oder Optimierung des Kundenerlebnisses beziehen.

Das Gleiche gilt für die drei befragten Branchen, allerdings scheinen kleinere Unternehmen vorsichtiger zu bleiben als größere.

## **Ausgaben für IT-Services in unsicheren Zeiten – das optimistische und das pessimistische Szenario von teknowlogy für 2020 und 2021**

Auswirkungen und Volatilität sind größer, wenn man sich die Ausgaben für einzelne IT-Dienstleistungen anschaut, also z. B. IT-Beratung, Leiharbeiter oder die Vergabe von Projektdienstleistungen an externe Anbieter.

Insbesondere im Jahr 2020 habe die meisten Unternehmen ihre Investitionen stark eingeschränkt, und viele laufende oder geplante „Nice-to-Have“-Investitionen wurden gestrichen oder verschoben.

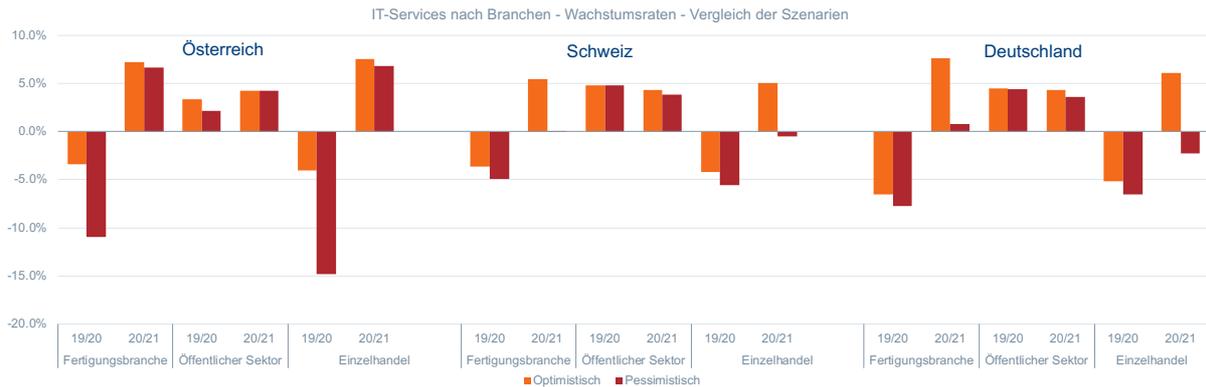
Die Situation rund um Covid-19 bleibt allerdings ziemlich volatil und verändert sich täglich. Daher hat teknowlogy Anfang 2020 beschlossen, zwei alternative Szenarien für die kurzfristige Entwicklung der globalen und lokalen Märkte für Software und IT-Services in 2020 und 2021 zu veröffentlichen und regelmäßig zu aktualisieren – ein optimistisches und ein eher pessimistisches.

Das „**optimistische**“ **Szenario** entspricht fast genau dem von der OECD im Juni veröffentlichten „One-Hit“-Szenario, das davon ausgeht, dass die bestehenden Lockdowns in allen wichtigen Volkswirtschaften schrittweise gelockert werden.

Im „**pessimistischen**“ **Szenario** erwartet teknowlogy – fast parallel zum von der OECD im Juni veröffentlichten „Double-Hit“-Szenario – eine viel längere Krise mit umfangreichen neuen Lockdowns zumindest in einigen großen Volkswirtschaften, was zu stärkeren Einbrüchen beim BIP im Jahr 2020 und vor allem zu einer viel langsameren Erholung im Jahr 2021 führen würde.

Beide Szenarien führen zu schrumpfenden IT-Dienstleistungsausgaben in allen Ländern und Branchen in 2020, mit Ausnahme des öffentlichen Sektors. Die tatsächlichen Auswirkungen unterscheiden sich jedoch zwischen den Szenarien und auch zwischen einzelnen Ländern und Sektoren.

2021 erwartet teknowlogy einen Nachholeffekt in beiden Szenarien, der die Investitionen in IT-Services wieder überwiegend auf Wachstumskurs bringen wird:



Quelle: teknowlogy | PAC Marktszenarien 2020/21 (Stand September 2020)

**Abb. 4: Erwartete Wachstumsraten bei IT-Dienstleistungsausgaben – Marktszenarien für 2020 und 2021**

Natürlich sind langfristige IT-Betriebsdienstleistungen weniger stark betroffen als Beratung oder das Projektgeschäft.

Einige Dienstleistungsbereiche, wie z. B. Outsourcing oder Unterstützung bei der Migration in die Cloud, also Services, die helfen, die Effizienz zu steigern, Ressourcen verfügbar zu machen oder die Flexibilität zu erhöhen, erleben in der Krise sogar eine stärkere Nachfrage.

Auch hier ist das Bild jedoch in vielen Ländern außerhalb der DACH-Region sowie in stärker betroffenen Branchen weniger positiv.

# SAP-LANDSCHAFTEN, TRANSFORMATIONS- UND MIGRATIONSTRATEGIEN

Wir wollten von den Umfrageteilnehmern wissen, welche SAP-Lösungen sie aktuell im Einsatz haben und welche Produkte sie planen, in naher Zukunft zu nutzen, wie ihre Strategie in Sachen Software und Cloud-Migration aussieht und welche Auswirkungen die Covid-19-Krise auf diese Strategie hat.

## SAP ERP – Status quo und Migrationspläne

58 Prozent der Befragten haben noch ältere SAP ERP-Versionen im Einsatz – meistens SAP ERP Central Component (SAP ECC), in einigen wenigen Fällen sogar SAP R/3.

36 Prozent haben sich bereits für das neue SAP S/4HANA entschieden. Das heißt, einige Unternehmen nutzen noch verschiedene Versionen parallel (z. B. während der Umstellung, als Folge von Fusionen und Übernahmen usw.).

**Herkömmlich betriebene SAP-Lösungen: Welche SAP-Lösungen sind bereits im Einsatz?**



(„Weder im Einsatz noch geplant oder diskutiert“ nicht dargestellt)

Anteile der Befragten in % (n=105)

© Rimini Street & PAC - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 5: Status quo in Bezug auf SAP ERP

Die Umfrage bestätigt, dass SAP S/4HANA die nächste strategische ERP-Plattform für SAP-Kunden sein wird. 70 Prozent haben sich bereits für die Implementierung entschieden. Ein Viertel der Befragten diskutiert jedoch noch und weitere 5 Prozent ziehen eine Migration aktuell nicht in Betracht:

---

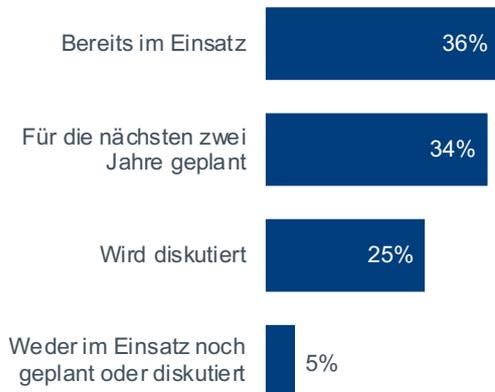
# 58%

**nutzen noch die älteren ERP-Versionen SAP ECC oder SAP R/3**

**In Bezug auf herkömmlich betriebene SAP-Software: Ist SAP S/4HANA in Ihrem Unternehmen/Ihrer Organisation bereits im Einsatz, für die nächsten zwei Jahre geplant, oder wird dies zumindest diskutiert?**

**70%**

**haben sich für die Implementierung von SAP S/4HANA entschieden**



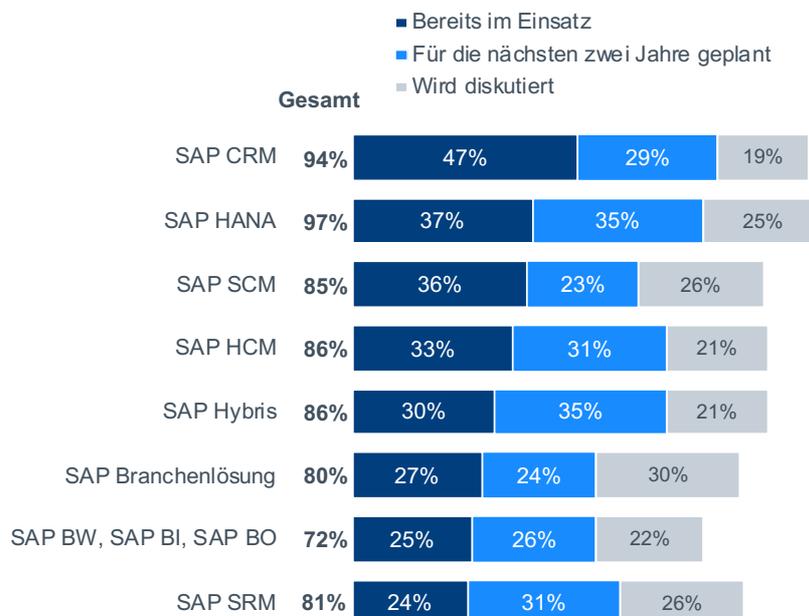
Anteile der Befragten in % (n = 105)  
© Rimini Street & PAC GmbH - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 6: Status quo in Bezug auf SAP S/4HANA

## Nicht-ERP-SAP-Lösungen – Status quo und Migrationspläne

Die Frage nach dem Einsatz von Nicht-ERP-SAP-Lösungen ergibt folgendes Bild:

**In Bezug auf herkömmlich betriebene SAP-Software: Welche SAP-Lösungen sind in Ihrem Unternehmen/Ihrer Organisation bereits im Einsatz, sind für die nächsten zwei Jahre geplant oder werden zumindest diskutiert?**



("Weder im Einsatz noch geplant oder diskutiert" nicht dargestellt)  
Anteile der Befragten in % (n = 105)  
© Rimini Street & PAC GmbH - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 7: SAP-Module im Einsatz

## SAP-Software-as-a-Service-Lösungen

Viele SAP-Kunden ergänzen ihre Kernlösungen durch Software-as-a-Service (SaaS)-Lösungen, die einzelne Prozesse unterstützen. Eine erhebliche Zahl der befragten SAP-Kunden gab an, SAP-Software-as-a-Service-Lösungen wie z. B. SAP S/4HANA Cloud, SAP C/4HANA, SAP SuccessFactors oder SAP Ariba im Einsatz zu haben. Fast 30 Prozent der Umfrageteilnehmer nutzen beispielsweise die SAP-HCM-SaaS-Lösung SAP SuccessFactors, über 60 Prozent sind dabei, sie zu implementieren oder erwägen zumindest eine Implementierung.

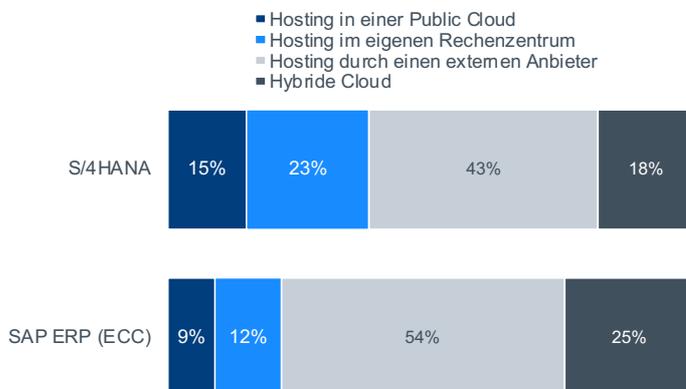
Generell verfolgt SAP – nicht zuletzt auf Kundenwunsch – eine konsequente Cloud-Strategie, aber keine Cloud-Only-Strategie. Mitte 2020 gab SAP beispielsweise bekannt, dass Reisekostenverwaltung mit SAP-Software auch weiterhin im On-Premises-Modell möglich sein wird. Als Reaktion auf Druck durch die Deutschsprachige SAP-Anwendergruppe (DSAG) gab SAP bekannt, dass es seine Lösung für die Reisekostenverwaltung auf die SAP HANA-Plattform migrieren werde. So können Unternehmen den Umstieg auf das Concur SaaS-System einige Jahre hinauszögern. Allerdings sind keine Funktionserweiterungen für die Reisekostenverwaltung geplant.

## Hosting-Modelle für SAP ERP

Lange Zeit waren das Hosting von SAP-Systemen in firmeneigenen Rechenzentren oder in den Rechenzentren von Hosting-Anbietern die gängigsten Bereitstellungsmodelle. In den letzten Jahren wurden diese Hosting-Modelle zunehmend ergänzt durch selektive Public-Cloud-Nutzung, z. B. für SAP-Entwicklungs- und Testsysteme, was zu immer hybrideren Architekturen führte.

Inzwischen erwägen die Organisationen sogar die komplette Migration der SAP-Produktivsysteme zu den weltweiten Public-Cloud-Plattformen. Diese Überlegungen sind häufig mit einem Lösungs-Upgrade auf SAP S/4HANA verbunden.

**Welche Hosting-Modelle sind bereits im Einsatz, für die nächsten zwei Jahre geplant oder zumindest denkbar in Bezug auf Ihre herkömmlich betriebene SAP-Software?**



Anteile der Befragten in % (n = 105)

© Rimini Street & PAC GmbH - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 8: Hosting-Modelle: SAP ERP vs. S/4HANA

In unserer Umfrage zeigten sich Schweizer Unternehmen zögerlicher gegenüber der Migration in die Public Cloud als ihre Kollegen aus Deutschland und Österreich.

Die Einzelhändler sind Vorreiter beim Betrieb von SAP-Systemen in einer Public Cloud, was sicherlich mit der Nähe zu E-Commerce-Modellen zu tun hat, die sehr häufig bereits auf einer Public Cloud basieren.

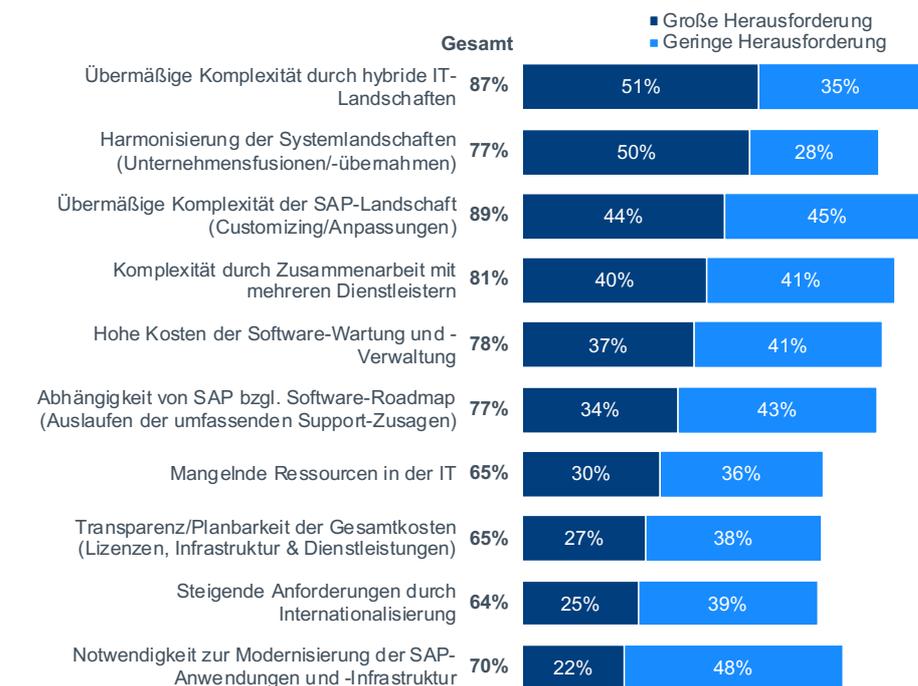
Unsere Umfrage ergab keine signifikanten Unterschiede zwischen Unternehmen verschiedener Größen, was den Betrieb von SAP-Systemen in einer Public Cloud angeht.

## Herausforderungen beim Management von SAP-Systemen

### Komplexität als größte Herausforderung

Übermäßige Komplexität aufgrund hybrider IT-Landschaften wird insgesamt als größte Herausforderung gesehen, und dies gilt generell für alle Firmengrößen, auch wenn einige der größten Organisationen sich besser dazu in der Lage fühlen, mit dieser Komplexität umzugehen, als die meisten kleineren Organisationen.

**In puncto Management der SAP-Systeme: Wie bewerten Sie die folgenden Herausforderungen für Ihr Unternehmen/Ihre Organisation?**



("Keine Herausforderung" nicht dargestellt)

Anteile der Befragten in % (n = 105)

© Rimini Street & PAC GmbH - a teknowlogy Group Company, 2020

**89%**

**bewerten die übermäßige Komplexität ihrer SAP-Landschaft als Herausforderung**

Abb. 9: Herausforderungen beim Management von SAP-Systemen

Diese Komplexität lässt sich auf die steigende Zahl verschiedener Plattformen und Bereitstellungsmodelle zurückführen, die man in den Unternehmen findet, oft von verschiedenen Anbietern. Solche hybriden IT-Landschaften umfassen häufig Altsysteme, Private- und Public-

Cloud-Modelle sowie selbst betriebene und ausgelagerte Infrastrukturen, was konsistente, durchgängige Governance, Compliance und Sicherheit erfordert.

In Österreich sehen über 70 Prozent diese Komplexität als große Herausforderung. Auch hier ist diese Aussage weniger stark im öffentlichen Sektor als in der Fertigungsindustrie und im Einzelhandel.

Die „übermäßige Komplexität der SAP-Systemlandschaft aufgrund des hohen Grads an Customizing“ wurde ebenfalls von Firmen aller Größen genannt. Ein überproportional hoher Anteil von 65 Prozent der österreichischen Befragten sieht hier sogar eine große Herausforderung.

Dies zeigt, dass SAP-Systeme in der Vergangenheit individuell angepasst wurden, um die Software mit den Geschäftsprozessen der Unternehmen in Einklang zu bringen. Entsprechend erachten 77 Prozent die „Harmonisierung der Systemlandschaften“ als große oder geringe Herausforderung. Etwa die Hälfte der Befragten aller Firmengrößen sieht sie als große Herausforderung.

Wenig überraschend ist die „Komplexität durch Zusammenarbeit mit mehreren Dienstleistern“ in großen Unternehmen stärker ausgeprägt als in kleineren.

Wie unsere Umfrage zeigt, werden die „hohen Kosten der Software-Wartung und -Verwaltung“ mit sinkender Unternehmensgröße als immer größere Herausforderung gesehen. Allerdings sieht auch bei den größten Unternehmen mit mehr als 10.000 Mitarbeitern nur ein Viertel dies überhaupt nicht als Herausforderung.

77 Prozent erachten die „Abhängigkeit von SAP bzgl. der künftigen Software-Roadmap durch das Auslaufen der umfassenden Support-Zusagen“ als große oder geringe Herausforderung. Über 40 Prozent der befragten Fertigungsunternehmen sehen hierin sogar eine große Herausforderung.

Die allgemeine „Notwendigkeit zur Modernisierung der SAP-Anwendungen und -Infrastruktur“ wird von 70 Prozent der Teilnehmer bestätigt, wobei die meisten hierin nur eine eher geringe Herausforderung sehen. Der Problemdruck ist im Einzelhandel weniger stark als bei Fertigungsunternehmen und Einrichtungen der öffentlichen Hand, und etwas geringer bei deutschen Firmen als bei Organisationen in der Schweiz und in Österreich.

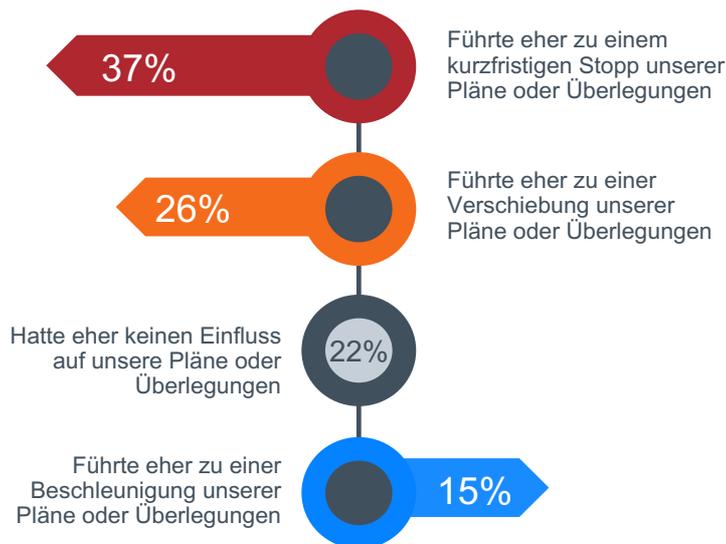
Die Modernisierung von SAP-Landschaften und -Infrastrukturen kann jedoch ein Faktor bei der Bewältigung der am häufigsten genannten Herausforderung, der Komplexität, sein. Daher beleuchten wir im folgenden Abschnitt, inwieweit sich die Covid-19-Krise auf geplante Software-Upgrades und Cloud-Migrationen auswirkt.

## Die Auswirkungen von Covid-19 auf SAP-Software-Upgrades und Cloud-Migrationen

### Die Auswirkungen von Covid-19 auf SAP-Software-Upgrades

Die Covid-19-Pandemie hat umfassende Auswirkungen auf Upgrade-Projekte:

**Bezüglich SAP-Software-Upgrades: Hat die Covid-19-Pandemie im Allgemeinen zu einem Stopp, einer Verschiebung oder einer Beschleunigung Ihrer Upgrade-Roadmap geführt?**



Anteile der befragten Unternehmen/Organisationen, die mindestens eine herkömmlich betriebene SAP-Lösung im Einsatz haben, in % (n=103)

© Rimini Street & PAC - a teknowlogy Group Company, 2020

Über

# 50%

**bestätigen Verschiebungen oder kurzfristige Stopps ihrer Software-Upgrade-Roadmaps aufgrund von Covid-19**

Abb. 10: Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf SAP-Software-Upgrades

In einigen Fällen kam es sogar zu einer Beschleunigung von SAP-Software-Upgrade-Projekten oder entsprechenden Plänen. In über 50 Prozent der befragten Unternehmen führte die Krise mit all ihren Unsicherheiten jedoch zu Verschiebungen oder sogar kurzfristigen Stopps.

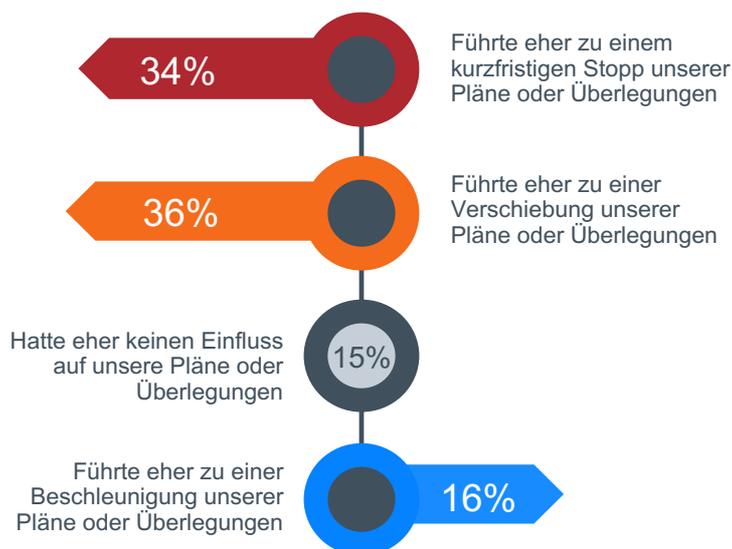
Allerdings hat teknowlogy beobachtet, dass SAP-Upgrade-Projekte durch Covid-19 viel weniger stark beeinträchtigt wurden als andere IT-Marktsegmente, wie z. B. kundenspezifische Software-Entwicklung oder Software-Beschaffung.

Dieses Bild ist ziemlich einheitlich für alle befragten Unternehmensgrößen, Branchen und Länder.

## Die Auswirkungen von Covid-19 auf SAP-SaaS-Migrationen

Die Covid-19-Pandemie beeinträchtigt ebenfalls massiv bestehende Planungen hinsichtlich der Migration zu SAP-SaaS-Lösungen.

**In Bezug auf den Ersatz herkömmlich betriebener SAP-Software durch SAP-SaaS: Hat die Covid-19-Pandemie im Allgemeinen zu einem Stopp, einer Verschiebung oder einer Beschleunigung Ihrer Pläne oder Überlegungen geführt?**



Anteile der befragten Unternehmen/Organisationen, die mindestens eine herkömmlich betriebene SAP-Lösung im Einsatz haben, in % (n=103)

© Rimini Street & PAC - a teknowlogy Group Company, 2020

# 70%

**bestätigen Verschiebungen oder kurzfristige Stopps ihrer SAP-SaaS-Migrationsprojekte aufgrund von Covid-19**

Abb. 11: Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf SAP-SaaS-Migrationen

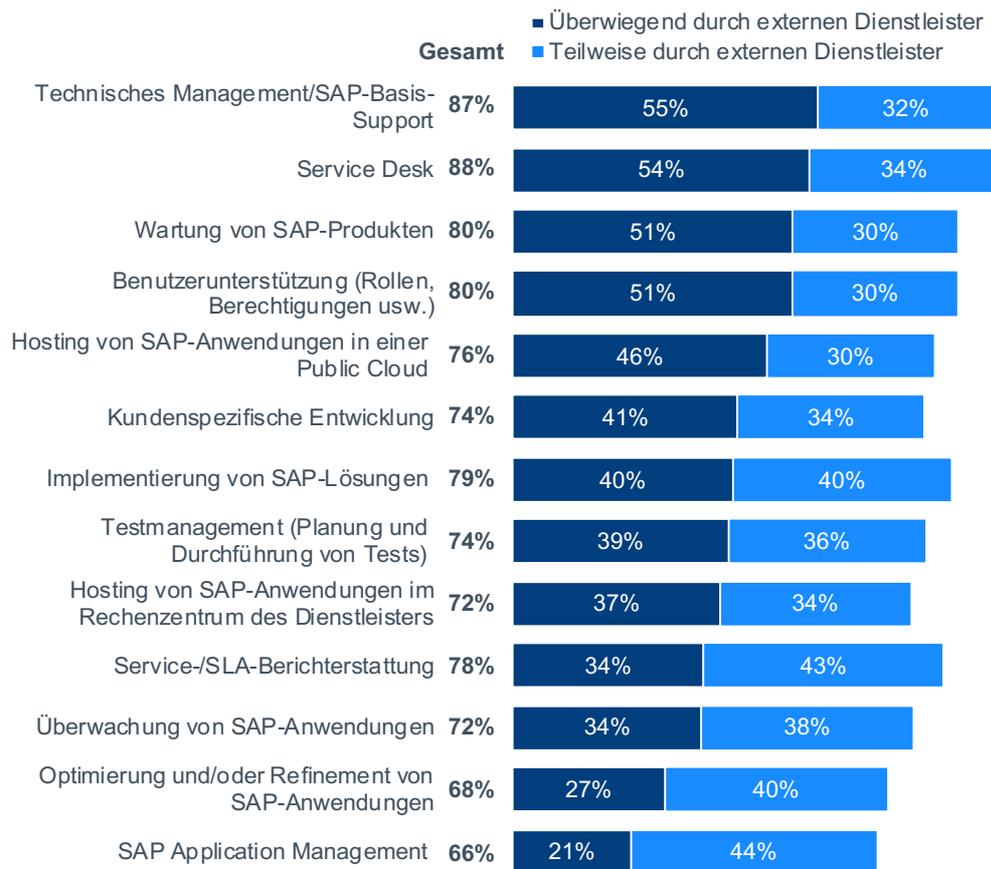
In einigen Fällen kam es sogar zu einer Beschleunigung von SAP-SaaS-Migrationsplänen. In 70 Prozent der befragten Unternehmen führte die Krise jedoch zu Verschiebungen oder sogar kurzfristigen Stopps. Dieses Bild ist sehr einheitlich für alle Länder in der Umfrage.

Der öffentliche Sektor fällt hier auf, da recht viele Befragte aus diesem Bereich angaben, die Krise habe keine Auswirkungen auf die Migrationspläne ihrer Organisation.

# DIE ROLLE EXTERNER DIENSTLEISTER

Unsere Umfrage bestätigt die besondere Bedeutung des sehr ausgedehnten und etablierten Ökosystems für Dienstleistungen rund um SAP-Software in der DACH-Region:

**Bitte teilen Sie uns mit, ob Ihr Unternehmen/Ihre Organisation bei den folgenden SAP-bezogenen Services mit externen Dienstleistern zusammenarbeitet oder diese aktuell selbst durchführt.**



("Weitgehend ohne externe Unterstützung erbracht" nicht dargestellt)

Anteile der Befragten in % (n = 105)

© Rimini Street & PAC GmbH - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 12: Die Rolle externer SAP-Dienstleister – Status quo

Es lässt sich feststellen, dass Unternehmen in der Regel lieber mit externen Dienstleistern zusammenarbeiten, wenn es um Themen geht, die aus Kundensicht keine besonderen Alleinstellungsmerkmale darstellen. Allgemein lässt sich aus den Ergebnissen dieser Umfrage ableiten, dass Unternehmen insbesondere bei Betriebsdienstleistungen gerne auf externe Unterstützung zurückgreifen.

Beim technischen Management der SAP-Systeme und im Service-Desk-Bereich liegt der Anteil sogar bei fast 90 Prozent. Hier – sowie bei Anwendungswartung und Benutzerunterstützung – gab sogar mehr als die Hälfte der Befragten an, diese Leistungen überwiegend an externe Anbieter vergeben zu haben.

## Pläne hinsichtlich SAP-bezogener Dienstleistungen

Application Management und Optimierung gehören zu den Leistungen, bei denen eher eine Vergabe an externe Partner geplant ist. Diese Leistungen versprechen keinerlei Differenzierung, binden aber (teure) Ressourcen, die in innovativeren Projekten eingesetzt werden könnten. Dies gilt auch für das technische SAP-Management, d. h. den SAP-Basis-Support:

**Und was sind Ihre Pläne bzgl. der Nutzung externer Dienstleister? Werden Sie bei den folgenden SAP-bezogenen Services mehr oder weniger mit Dienstleistern zusammenarbeiten?**

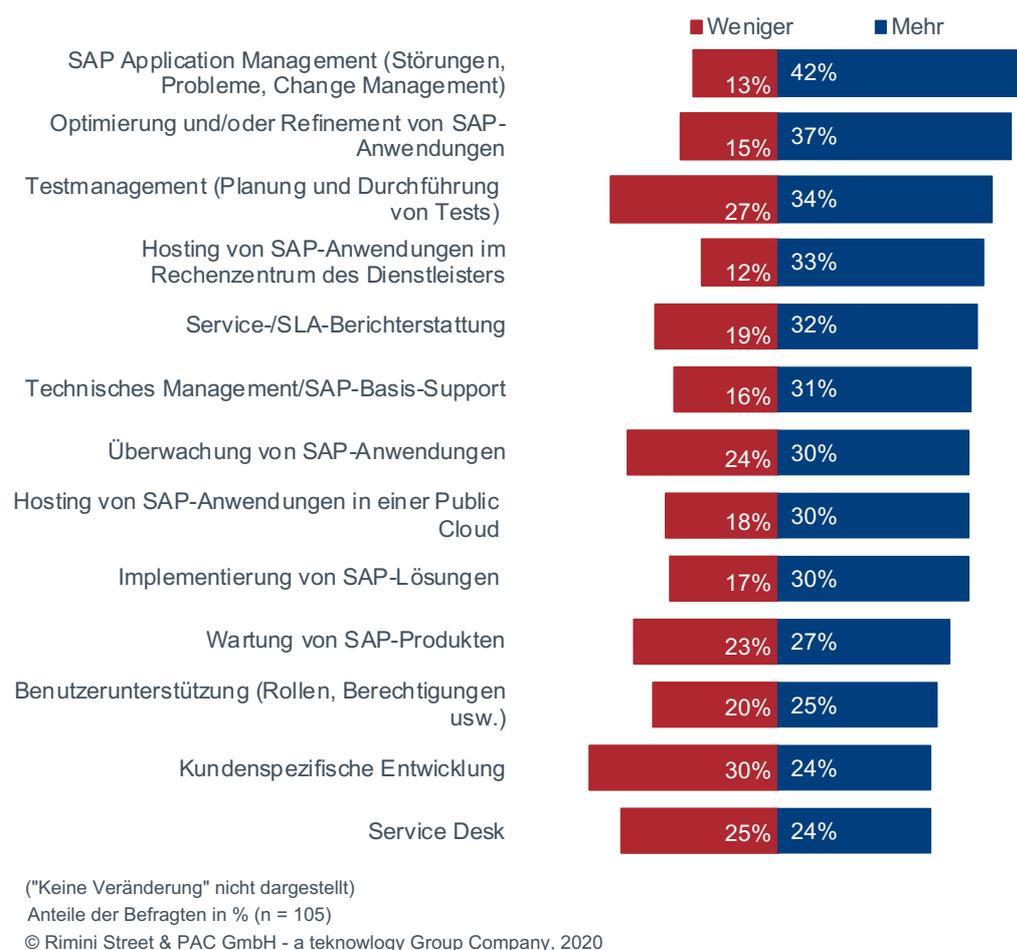


Abb. 13: Die Rolle externer SAP-Dienstleister – Pläne

Bei Testmanagement, Anwendungsüberwachung und -wartung sind die Pläne ambivalenter. So plant ein Drittel der Befragten, für Testmanagement mehr auf externe Dienstleister zurückzugreifen, während 27 Prozent hier weniger externe Beteiligung planen. Dies kann auf immer stärker automatisierte Vorgehensweisen zurückzuführen sein, hauptsächlich jedoch auf die Strategie vieler Unternehmen, die Komplexität ihrer SAP-Systeme zu verringern, indem sie den „Kern sauber halten“, insbesondere nach der Migration zu SAP S/4HANA.

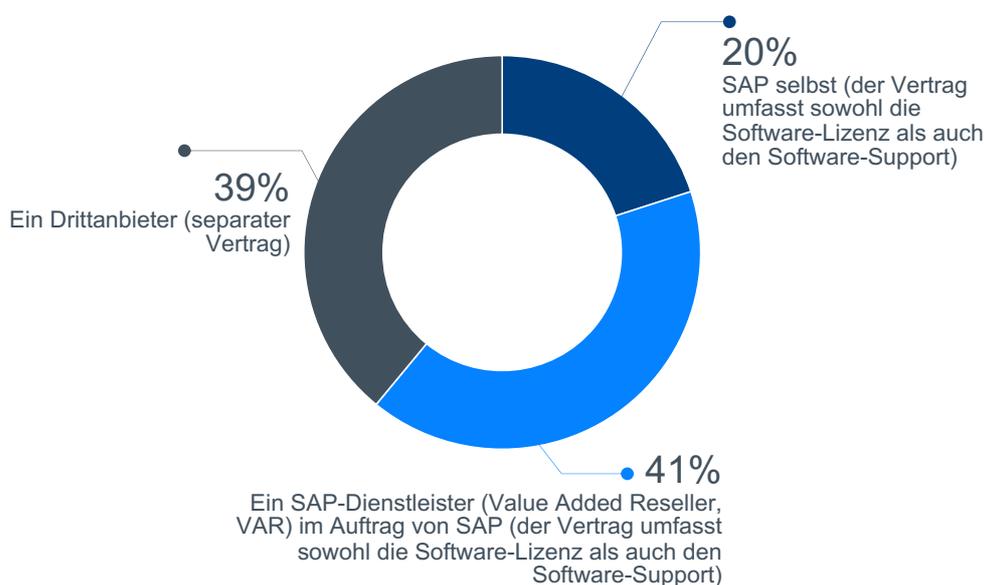
Genau wie das Application Management betrachten die meisten Unternehmen auch das Hosting von SAP-Anwendungen, besonders den Betrieb von Rechenzentren, nicht als

Kernkompetenz. Hinzu kommt, dass das Hosting auf neuen Plattformen wie beispielsweise Public Cloud spezielle Expertise erfordert, die am Markt schwer zu finden ist.

## Der bevorzugte Partner für SAP-Software-Support

Bei der Frage nach dem bevorzugten Partner für den SAP-Software-Support nennen etwa 60 Prozent der Teilnehmer einen Support-Vertrag mit SAP, fast 40 Prozent bevorzugen die Zusammenarbeit mit einem unabhängigen Dienstleister:

### Wer ist/wird/wäre für den SAP-Software-Support in Ihrem Unternehmen/Ihrer Organisation zuständig?



Anteile der Befragten in % (n=105)

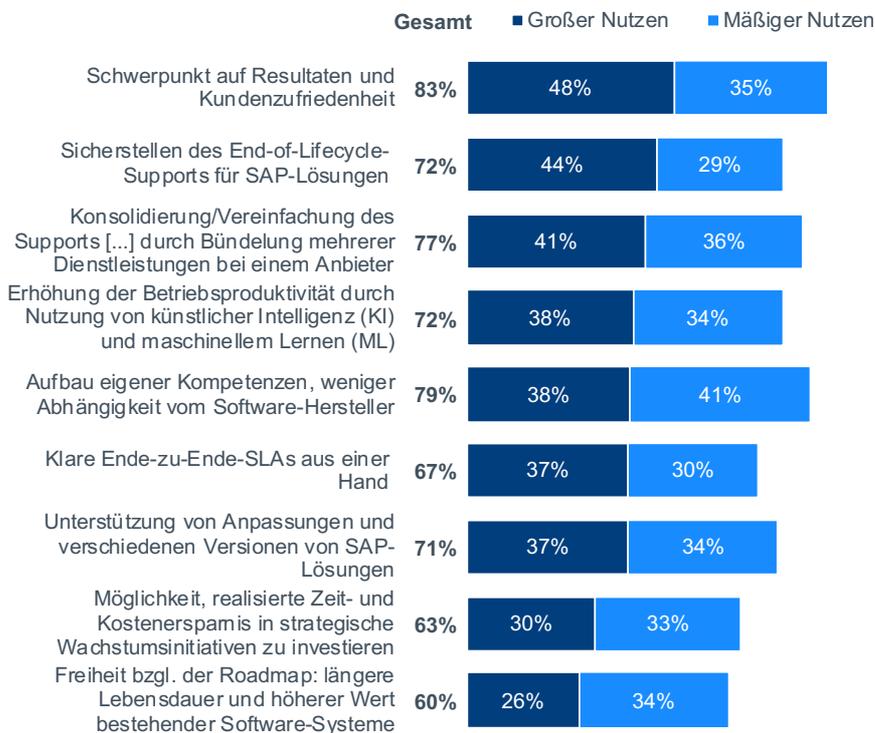
© Rimini Street & PAC - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 14: Bevorzugter Dienstleister für SAP-Software-Support

## Die Hauptziele von SAP-Serviceverträgen

SAP-Kunden fragen immer noch nach typischen Application-Management-Dienstleistungen wie beispielsweise Unterstützung beim End-of-Life-Application-Management für Anwendungen, die nicht migriert oder transformiert werden, aber kurz- bis mittelfristig geschäftskritisch bleiben. Die Erwartungen gehen jedoch zunehmend in Richtung Services, die über reine Wartung und Störfallbearbeitung hinausgehen.

**Wo sehen Sie die potenziellen Vorteile für Ihr Unternehmen/Ihre Organisation, wenn Sie den SAP-Software-Support an einen externen Drittanbieter vergeben?**



("Geringer Nutzen" und "kein Nutzen" nicht dargestellt)

Anteile der Befragten in % (n = 105)

© Rimini Street & PAC GmbH - a teknowlogy Group Company, 2020

**83%**

**sehen den Schwerpunkt auf Resultaten und Kundenzufriedenheit als potenziellen Vorteil der Vergabe des SAP-Software-Supports an Drittanbieter**

**Abb. 15: Die Vorteile externer SAP-Dienstleistungen**

Der Schwerpunkt auf Resultaten und Kundenzufriedenheit wird von 83 Prozent der Befragten als Vorteil gesehen; fast die Hälfte sieht darin sogar einen „großen Nutzen“. Dieser Schwerpunkt wird von Fertigungsunternehmen und Einzelhändlern häufiger als großer Nutzen genannt als von Einrichtungen der öffentlichen Hand.

Fast 80 Prozent erachten die geringere Abhängigkeit vom Software-Hersteller als Vorteil. Diese Aussage ist besonders deutlich bei den größten Unternehmen mit über 10.000 Mitarbeitern.

Mit einer Zustimmung von 77 Prozent folgt die Vereinfachung des Software-Supports durch die Konsolidierung mehrerer Anbieter und Bündelung bei einem Dienstleister.

Die Sicherstellung des End-of-Lifecycle-Supports für SAP-Lösungen wird in allen Branchen als gleich vorteilhaft gesehen, wobei mittelständische Unternehmen hier etwas häufiger einen Nutzen sehen als Großunternehmen.

In der Erhöhung der Betriebsproduktivität durch Nutzung von künstlicher Intelligenz (KI) und maschinellem Lernen (ML) sehen Fertigungsunternehmen häufiger großen Nutzen als Einrichtungen der öffentlichen Hand. Nach Ansicht von teknowlogy haben Automatisierung und KI sogar das Potenzial, nach Offshoring und Nearshoring das nächste große Thema im Software-Management zu werden – nicht nur zur weiteren Kostensenkung, sondern auch zur

Steigerung von Qualität, Zuverlässigkeit und Agilität. Allerdings sollten die Unternehmen die Tatsache nicht aus den Augen verlieren, dass Automatisierung zwar sicherlich viele Vorteile bietet, die Anfangsinvestitionen jedoch erheblich sein können und nicht unterschätzt werden sollten.

Die Unterstützung von Anpassungen und verschiedenen Versionen von SAP-Lösungen wird natürlich von den größten Firmen am häufigsten als Vorteil genannt, da diese typischerweise viel komplexere Systemlandschaften haben als kleinere Unternehmen. Das Gleiche gilt für „klare Ende-zu-Ende-SLAs aus einer Hand“.

Bei der Frage nach dem wichtigsten Vorteil war der Schwerpunkt auf Resultaten und Kundenzufriedenheit wieder klarer Sieger, gefolgt von der Vereinfachung des Software-Supports durch die Konsolidierung von Dienstleistungen:

**Und welcher Vorteil ist für Ihr Unternehmen/Ihre Organisation bei der Vergabe des SAP-Software-Supports an einen externen Drittanbieter am wichtigsten?**



Anteile der Befragten in % (n = 105)

© Rimini Street & PAC GmbH - a teknowlogy Group Company, 2020

Abb. 16: Die wichtigsten Vorteile externer SAP-Dienstleistungen

## FAZIT



Die Studie zeigt, dass der Löwenanteil der SAP-Kunden in der Fertigungsindustrie, im Einzelhandel und im öffentlichen Sektor in der DACH-Region immer noch ältere SAP ERP-Versionen im Einsatz hat. 36 Prozent der Befragten haben das neue SAP S/4HANA bereits implementiert, aber bei Weitem nicht alle Unternehmen haben eine Migration zur neuen Plattform und Software in den nächsten Jahren endgültig beschlossen.

Obgleich SAP kürzlich die Mainstream-Wartung für SAP Business Suite 7 verlängerte, sind immer noch nicht alle Kunden von der vorgegebenen Roadmap begeistert. Viele vorhandene SAP-Systeme wurden stark angepasst, um die speziellen Prozesse der Organisationen optimal zu unterstützen. Und die Migration zu SAP S/4HANA ist kein simples Release-Upgrade. Die Umstellung ist weitreichender und erfordert viel mehr Planung.

Gleichzeitig werden herkömmliche SAP-Hosting-Modelle zunehmend ergänzt durch selektive Public-Cloud-Nutzung oder sogar durch ganzheitliche Migrationen in die Public Cloud. Und viele SAP-Kunden ergänzen ihre Kernlösungen durch Software-as-a-Service (SaaS)-Lösungen, die einzelne Prozesse unterstützen, was zu immer hybrideren Architekturen führt.

Entsprechend bewerten fast 90 Prozent die übermäßige Komplexität ihrer SAP-Landschaften aufgrund eines hohen Grads an Customizing und aufgrund hybrider IT-Landschaften als Herausforderung. Und nahezu 80 Prozent klagen über hohe Kosten für Wartung und Management.

Daher kämpfen die Organisationen aktuell an zwei Fronten:

Einerseits erfordert nicht zuletzt die Covid-19-Krise konsequentes Kostenmanagement. Und die kurzfristigen Prioritäten der meisten Firmen wurden aufgrund der Krise auf den Prüfstand gestellt. Die Studie zeigt, dass viele SAP-bezogene Migrationsprojekte verschoben oder sogar gestoppt wurden.

Andererseits besteht unverändert die Notwendigkeit, in Digitalisierung, ein verbessertes Kundenerlebnis, mehr Automatisierung usw. zu investieren. Das Einfrieren des Status quo ist daher sicherlich keine vielversprechende langfristige Strategie.

Ein Ausweg aus diesem Dilemma kann die Vergabe ausgewählter Aufgaben an externe Dienstleister sein. SAP-Kunden greifen insbesondere bei Betriebsdienstleistungen wie bspw. technisches Management der SAP-Systeme oder Service Desk gerne auf externe Unterstützung zurück. Diese Leistungen versprechen keinerlei Differenzierung, binden aber (teure) Ressourcen, die in innovativeren Projekten eingesetzt werden könnten.

Die Hauptziele der Nutzung von SAP-Support-Dienstleistungen sind unter anderem ein stärkerer Schwerpunkt auf Resultaten und Kundenzufriedenheit, geringere Anhängigkeit vom Software-Hersteller oder die Vereinfachung des Software-Supports durch die Konsolidierung mehrerer Anbieter und Bündelung bei einem Dienstleister.

Des Weiteren gilt die Erhöhung der Betriebsproduktivität durch Nutzung von künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen als wichtige Verbesserung. Solche Technologien kommen vor allem bei effizienteren Delivery-Routineprozessen, Service Desks und Tests zum Einsatz. Sie bieten den Unternehmen jedoch auch viele andere Vorteile jenseits von Kosteneinsparungen. So könnte sich z. B. die Gesamtqualität verbessern, da Automatisierungssoftware eine sehr viel geringere Fehlerquote aufweist.

# METHODIK

Diese Trendstudie basiert auf den Ergebnissen einer Umfrage unter 105 Entscheidern in Firmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern, die in der DACH-Region ansässig sind.

Die Befragung fand im dritten Quartal 2020 statt und umfasste SAP-Kunden aus drei großen Branchen: Fertigungsindustrie (inkl. diskrete Fertigung und Prozessindustrie), Groß- und Einzelhandel (inkl. Online-Handel) und öffentlicher Sektor/Gesundheitswesen. Die Zusammensetzung der Stichprobe sieht wie folgt aus:



## Online-Umfrage unter mehr als 100 SAP-Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz

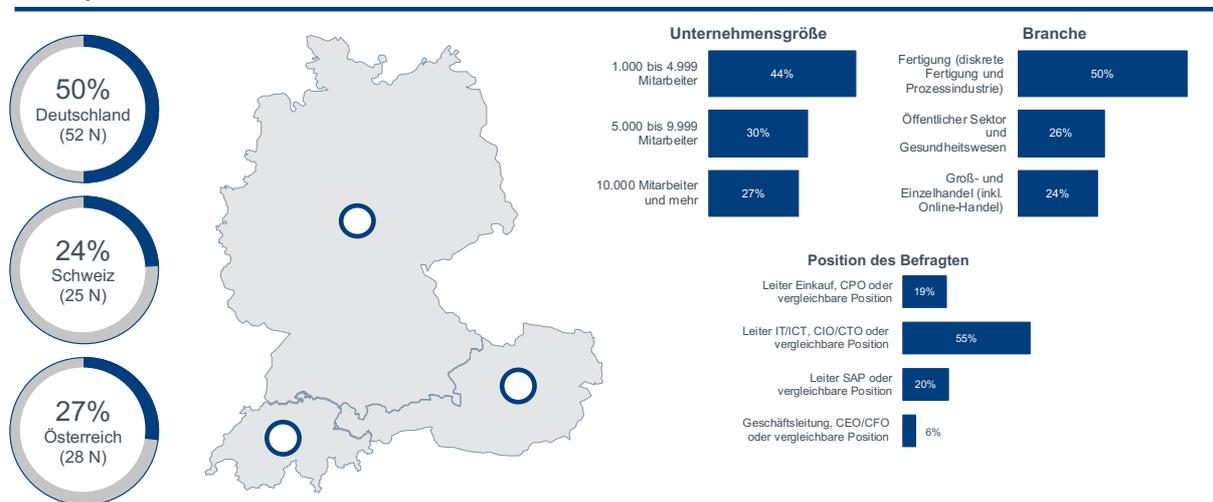


Abb. 17: Zusammensetzung der Stichprobe

# ANHANG

## Haftungsausschluss, Nutzungsrechte, Unabhängigkeit und Datenschutz

Diese Studie wurde im Auftrag von Rimini Street erstellt.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.pac-online.com](http://www.pac-online.com).

### Haftungsausschluss

Die Inhalte dieser Studie wurden mit der größtmöglichen Sorgfalt zusammengestellt, eine Gewähr für ihre Richtigkeit kann jedoch nicht übernommen werden. Einschätzungen und Beurteilungen spiegeln unseren gegenwärtigen Wissensstand im Oktober 2020 wider und können sich jederzeit ändern. Das gilt insbesondere, aber nicht ausschließlich, für zukunftsgerichtete Aussagen. In dieser Studie vorkommende Namen und Bezeichnungen sind möglicherweise eingetragene Warenzeichen.

### Nutzungsrechte

Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche Vervielfältigung oder Weitergabe an Dritte, auch auszugsweise, bedarf der vorherigen expliziten Einwilligung des Auftraggebers. Auch die Veröffentlichung oder Weitergabe von Tabellen, Grafiken etc. in anderen Publikationen bedarf der vorherigen Genehmigung.

### Unabhängigkeit und Datenschutz

Diese Studie wurde allein von Pierre Audoin Consultants (PAC) erstellt. Der Auftraggeber hatte keinen Einfluss auf die Auswertung der Daten und die Erstellung der Studie.

Den Befragungsteilnehmern an der Studie wurde Vertraulichkeit ihrer Angaben zugesichert. Keine Aussage lässt Rückschlüsse auf individuelle Unternehmen zu, und keine individuellen Befragungsdaten wurden an den Auftraggeber oder sonstige Dritte weitergegeben. Alle Teilnehmer wurden zufällig ausgewählt. Es besteht kein Bezug zwischen der Studienerstellung und einer etwaigen Kundenbeziehung zwischen den Befragten und dem Auftraggeber dieser Studie.

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1: Aktuelle IT-Herausforderungen .....	6
Abb. 2: Veränderung der IT-Budgets 2020 aufgrund der Covid-19-Pandemie .....	8
Abb. 3: Veränderung der IT-Budgets 2021 aufgrund der Covid-19-Pandemie .....	9
Abb. 4: Erwartete Wachstumsraten bei IT-Dienstleistungsausgaben – Marktszenarien für 2020 und 2021 .....	11
Abb. 5: Status quo in Bezug auf SAP ERP .....	12
Abb. 6: Status quo in Bezug auf SAP S/4HANA .....	13
Abb. 7: SAP-Module im Einsatz .....	13
Abb. 8: Hosting-Modelle: SAP ERP vs. S/4HANA .....	14
Abb. 9: Herausforderungen beim Management von SAP-Systemen .....	15
Abb. 10: Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf SAP-Software-Upgrades .....	17
Abb. 11: Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf SAP-SaaS-Migrationen .....	18
Abb. 12: Die Rolle externer SAP-Dienstleister – Status quo .....	19
Abb. 13: Die Rolle externer SAP-Dienstleister – Pläne .....	20
Abb. 14: Bevorzugter Dienstleister für SAP-Software-Support .....	21
Abb. 15: Die Vorteile externer SAP-Dienstleistungen .....	22
Abb. 16: Die wichtigsten Vorteile externer SAP-Dienstleistungen .....	23
Abb. 17: Zusammensetzung der Stichprobe .....	25

## Über Rimini Street

Wir bei Rimini Street glauben, dass der beste Support für Unternehmenssoftware von einem Anbieter kommt, der sich ausschließlich auf den Support konzentriert. Von einem Partner, der sich auf den Kundenerfolg konzentriert, erfahrene Ingenieure in direkten Kontakt mit Kunden bringt und wirklich umfassenden Support bietet, einschließlich der Unterstützung individuell angepasster Systeme.

Im Jahr 2005 haben wir den Support für Unternehmenssoftware neu erfunden, um ein besseres Supporterlebnis zu bieten und Kunden Geld zu sparen. Seitdem arbeiten wir weiter an Innovationen und bieten eine globale, einheitliche Support-Service-Lösung an, die ein speziell entwickeltes Follow-the-Sun-Service-Modell nutzt, um Kunden dabei zu helfen, den größten Nutzen aus ihrer Unternehmenssoftware zu ziehen, in Innovationen zu investieren, Wettbewerbsvorteile zu schaffen und Wachstum zu ermöglichen. Wir haben innovative Technologien für künstliche Intelligenz (KI) entwickelt und integriert, um die Lösungszeiten drastisch zu verkürzen und unser Angebot weiter auszubauen, und so die Kundenanforderungen weltweit zu erfüllen.

Für weitere Information besuchen Sie [www.riministreet.com](http://www.riministreet.com).

## **Rimini Street**

Engineered for Support

---

### **Kontakt:**

[enquiries\\_dach@riministreet.com](mailto:enquiries_dach@riministreet.com)

## Über die teknowlogy Group

Die teknowlogy Group ist das führende unabhängige europäische Marktanalyse- und Beratungsunternehmen für die IT-Branche. Sie vereint die Expertise von zwei Unternehmen, jedes für sich mit einer langjährigen Erfolgsgeschichte im Bereich der Marktforschung und Beratung sowie lokalen Präsenz in den fragmentierten europäischen Märkten: [CXP](#) und [PAC \(Pierre Audoin Consultants\)](#).

Wir sind ein Content-basiertes Unternehmen mit einer starken Berater-DNA. Das macht uns zum bevorzugten Partner europäischer Anwenderunternehmen. Diese unterstützen wir bei der Definition ihrer IT-Strategie, der Steuerung von Teams und Projekten sowie der Risikominimierung bei Technologieentscheidungen. So helfen wir ihnen, ihre Transformation erfolgreich voranzutreiben.

Wir haben ein unübertroffenes Verständnis für Marktentwicklungen und die Erwartungen der IT-Anwender. Dadurch können wir Softwareanbieter und IT-Dienstleister bei der Definition, Umsetzung und Vermarktung ihrer Strategie unterstützen – abgestimmt auf die Anforderungen des Marktes und ausgerichtet auf die Bedarfe von morgen.

Mit mehr als 40 Jahren Markterfahrung sind wir mit unserem Netzwerk aus 150 Experten weltweit aktiv.

Für weitere Informationen besuchen Sie [www.teknowlogy.com](http://www.teknowlogy.com), und folgen Sie uns auf [Twitter](#) oder [LinkedIn](#).

### Kontakt:

**teknowlogy | PAC**  
**Holzstr. 26**  
**80469 München**

**+49 (0)89 23 23 68 0**

[info-germany@teknowlogy.com](mailto:info-germany@teknowlogy.com)

[www.vendor.teknowlogy.com](http://www.vendor.teknowlogy.com)

[www.sitsi.com](http://www.sitsi.com)

**teknology** | PAC