



Forschungsbericht

Analyse des ROI von Drittanbieter-Support für SAP-Anwendungen

Analyse von 70 Rimini Street-Kundenfallstudien

Ergebnisse der Fallstudie validiert durch Nucleus Research
Juli 2017

Rimini Street

Engineered for Support™



Rebecca Wettemann
Vice President
Nucleus Research



Vorwort

Wir haben das wachsende Interesse von SAP-Kunden in Bezug auf den Umstieg von SAP-Software-Support auf Drittanbieter-Support durch Anbieter wie Rimini Street nun einige Jahre verfolgt. Da die SAP-Bereitstellungen im Bereich Enterprise Resource Planning (ERP) in vielen Unternehmen ausgereift sind, gibt es immer seltener Patches und Verbesserungen – ein Hauptgrund für die SAP-Softwarewartung – und der Bedarf an diesen Updates ist ebenfalls zurückgegangen. Gleichzeitig besteht nicht dringend die geschäftliche Notwendigkeit bei Upgrades auf dem neuesten Stand zu bleiben, wenn man die Kosten und Unterbrechungen im Rahmen von Upgrades mit ihrem inkrementellen Nutzen vergleicht. Daher verwenden die meisten Kunden heutzutage Versionen, die zwei oder mehr Versionen älter als die aktuelle Version der ERP-Software sind.

Auch die SAP-Umgebung hat sich verändert: SAP bestärkt Kunden darin, modernere Technologien – d. h. SAP S/4HANA – zu nutzen, was eine umfassende Änderung (wenn nicht eine vollständige Neuimplementierung) der SAP-Infrastruktur bedeutet. Derartige Umstiege sind auch sehr teuer und störend, sodass es für Unternehmen finanziell untragbar ist, diesen Weg der aufgezwungenen Weiterentwicklung weiterzugehen. Folglich sehen viele Kunden in Drittanbieter-Support eine Möglichkeit, Geld und Ressourcen zu sparen und in Innovationen zu reinvestieren. Sie warten aktuell ab und möchten klären, ob und wann diese neue ERP-Technologie in der Zukunft denselben Nutzen wie ihr aktuelles stabiles SAP-System erzielt.

Anfangs sahen Nucleus – und der Großteil des Marktes – Drittanbieter-Support (auch als unabhängiger Support oder Drittanbieterwartung bezeichnet) als Mittel für Kunden, die Kosten für Software-Support um mindestens die Hälfte zu reduzieren. Dies ist jedoch nur die „Spitze des Eisbergs“, wie aus diesem Bericht hervorgeht. Da Anbieter die Gebühren für die Softwarewartung oft als gegeben voraussetzen, mussten sie sich diese Einnahmen nicht durch differenzierten Service und Support erarbeiten. Da Clouds und Abonnements immer populärer werden, erwarten Kunden zunehmend einen fortlaufenden ROI aus jeder Investition. Der Anbieter-Software-Support hat diese Erwartungen in vielen Fällen nicht erfüllt.

Das Gegenteil ist der Fall: Wir haben herausgefunden, dass Kunden von Rimini Street von dedizierten Support-Mitarbeitern profitieren, die ihre spezifische Umgebung und Konfigurationen kennen und schneller Probleme lösen, proaktive Schritte zur Maximierung der Systemintegrität und -leistung empfehlen und Know-how in anderen Bereichen wie Einhaltung der Steuervorschriften und Support für Anpassungen bieten. Dies ermöglicht es Kunden, nicht nur bei den Support-Kosten zu sparen, sondern auch ihre eigenen internen Teams in Bezug auf den selbst durchgeführten Support zu entlasten. Zudem werden die Kosten und Unterbrechungen von Enhancement Pack-Updates und -Upgrades vermieden.

CIOs, die sich für Drittanbieter-Support entschieden haben, beschäftigen zwei zentrale Themen: Kostensenkungen und Einsatz begrenzter Ressourcen für Interaktionssysteme („Systems of Engagement“), die geschäftskritisch sind, wie Mobilität, Big Data, Produktivität, Sicherheit und digitale Transformationstechnologien. Drittanbieter-Support ermöglicht es ihnen, beides umzusetzen, indem sie das knappe Budget für andere strategische Initiativen freisetzen und interne Ressourcenanforderungen reduzieren, um ihr ERP-Hauptsystem („System of Record“) zu unterstützen.

Bei der Prüfung dieser Studie sah Nucleus sich die Daten, Ergebnisse und ihre Interpretation an und untersuchte eine Reihe der Unternehmen unabhängig, um die Genauigkeit und Glaubwürdigkeit der Studie zu validieren. In diesem Bericht wurden die vier Hauptbereiche für Einsparungen untersucht. Dabei zeigte sich, dass die Daten der Kunden von Rimini Street und durchschnittlich 75 Prozent an Einsparungen bei den aktuellen jährlichen Gesamtwartungskosten (einschließlich Wartungsgebühren, Upgrade-Kosten, Kosten für den Support für individuelle Anpassungen und Kosten für selbst durchgeführten Support), die Nucleus bei diversen Gesprächen mit Kunden von Rimini Street analysierte, repräsentativ waren. Obwohl die Ausgangslage jedes Unternehmens ein wenig anders ist, glauben wir, dass Kunden, die Drittanbieter-Support von Firmen wie Rimini Street in Betracht ziehen, mit ähnlichen Vorteilen rechnen können, also durchschnittlich 75 Prozent ihrer aktuellen Gesamtwartungskosten einsparen.

Die meisten Unternehmen können den Umstieg auf Drittanbieter-Support alleine durch die reduzierten Kosten rechtfertigen. Daher glauben wir, dass viele gerade erst erkennen, dass es sich nicht nur um eine TCO-Initiative handelt, sondern um eine Initiative, die einen echten ROI fördert, da der Fokus der Ressourcen auf Innovation verlagert werden kann.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	4
Die geschäftliche Notwendigkeit von Drittanbieter-Support	6
Drittanbieter-Support: ein einzigartiges Wertversprechen	7
Wartungsbezogene Gesamteinsparungen: Momentaufnahme von 70 Kunden	7
Untersuchungsanalyse: Hauptthemen	10
Hohe und steigende Kosten des SAP-Supports	10
Teure und störende Upgrades von geringem Wert	10
Unsicherheit mit S/4HANA: Umfassende Neuimplementierung	11
Hohe Kosten für Support für individuelle Anpassungen	12
Ineffizienzen aufgrund von selbst durchgeführtem Support	12
Fazit	14
ANHANG	16
Fallstudie 1: Snack-Hersteller (2 Mrd. USD)	16
Fallstudie 2: Chemieproduzent (3,4 Mrd. USD)	17
Fallstudie 3: Globaler Hersteller von Küchenutensilien (1,4 Mrd. USD)	18

Zusammenfassung

Wenn Benutzer von Unternehmensanwendungen und -datenbanken, wie SAP®, sich den Umfang des IT-Budgets ansehen, das für jährliche Wartungskosten ausgegeben wird, legen viele den Fokus primär auf jährliche Wartungsgebühren als große und bereits budgetierte Ausgabe, die in jedem Fall anfällt. Wenn diese Support-Kosten jedoch nicht eingehender betrachtet werden, wird auf den ersten Blick evtl. nicht klar, dass aufgrund des eingeschränkten Anbieter-Support-Modells zusätzlich zu den Wartungsgebühren Jahr für Jahr Millionen verschwendet werden.

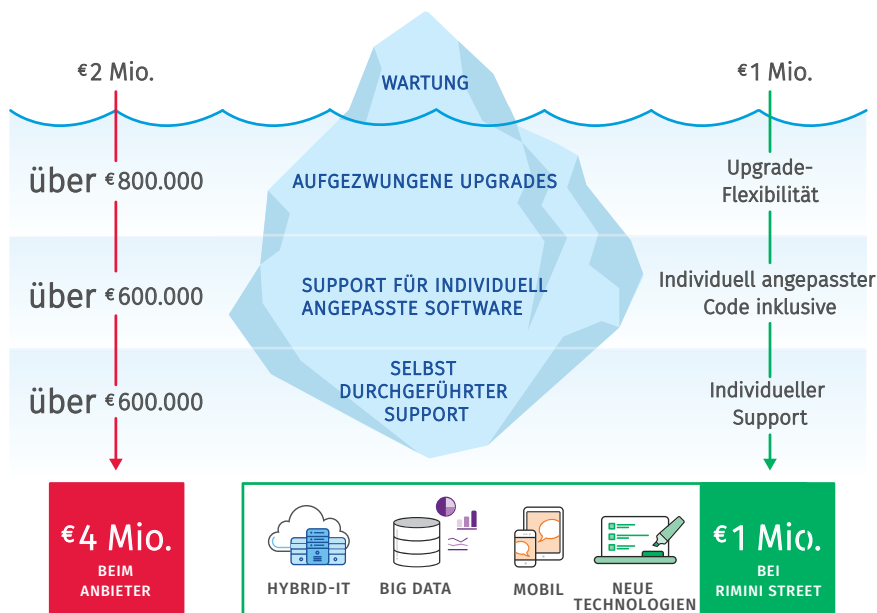
Neben der jährlichen Anbieter-Support-Gebühr und den Ineffizienzen des Support-Modells muss auch mit versteckten Kosten gerechnet werden. Diese können Folgendes umfassen: Upgrade-Kosten, Kosten für den Support für individuelle Anpassungen und Kosten für selbst durchgeführten Support, die finanziell untragbar sind. Addiert sind die tatsächlichen Wartungskosten dadurch doppelt so hoch wie Ihre jährliche Wartungsgebühr – oder manchmal noch höher.

Damit Kunden den geschäftlichen Nutzen im Zusammenhang mit dem Umstieg auf ein Drittanbieter-Support-Modell verstehen, hat Nucleus Research, ein unabhängiges Analytischenunternehmen, die Rimini Street-Ergebnisse validiert und die erheblichen Einsparungen bestätigt, die SAP-Lizenzinhaber in den folgenden Bereichen erzielen können:

- **Jährliche Support-Kosten:** Break/Fix-Support und Updates zu steuerlichen, rechtlichen oder behördlichen Bestimmungen
- **Upgrade-Kosten:** Kosten erzwungener Upgrades für Support bei Ende der Anbieter-Support-Fenster
- **Kosten für Support für individuelle Anpassungen:** Kosten für Support für individuelle Anpassungen bei Problemen (nicht durch standardmäßiges Anbieter-Support-Modell abgedeckt)
- **Kosten für selbst durchgeführten Support:** Kosten für zusätzliche Ressourcen und Mitarbeiter, um zusätzliche Aufgaben und die Ineffizienz des Anbieter-Supports zu bewältigen, einschließlich Regressionstests und der Analyse hunderter Fehlerbehebungen, Problembeschreibung und Support nach dem Selbstbedienungsprinzip

Eine umfassende ROI-Studie unter 70 Kunden von Rimini Street validiert den Prozentsatz der tatsächlichen Einsparungen durch unabhängigen Support oder Drittanbieter-Support als Ersatz für Anbieter-Support in vier Kategorien, einschließlich Einsparungen bei jährlichen Support-Gebühren, Kosten für Upgrades und Enhancement Pack-Updates, Freisetzung von Ressourcen für den Support des kundenspezifischen Codes und selbst durchgeführter Support. Addiert reduzieren die Einsparungen die Gesamtkosten für die Wartung durchschnittlich um 75 Prozent, wie durch ROI-Studien von SAP- und Oracle-Lizenzinhabern in diesem Bericht gezeigt.

Diese Abbildung zeigt, wie Kunden von Rimini Street durchschnittlich 75 Prozent bei ihren jährlichen Wartungskosten im Vergleich zu herkömmlichen Anbieter-Support einsparen können.



In diesem Untersuchungsbericht werden die Typen, Bereiche und zugrunde liegenden Komponenten für Einsparungen in den einzelnen Bereichen dargestellt. Ebenfalls enthalten sind Anwendungsfälle von Rimini Street-Kunden, die wichtige Empfehlungen und Best Practices hervorheben, um den Gewinn aus den wartungsbezogenen Gesamteinsparungen durch den Einsatz eines Drittanbieter-Support-Modells zu maximieren.

Der wirtschaftliche Nutzen von Drittanbieter-Support

Ihr IT-Budget ist das größte Hindernis zwischen Ihnen und Ihrer Fähigkeit, die Geschäftsanforderungen zu erfüllen und sich strategisch neu auszurichten, um konkurrenzfähig zu bleiben.

89 Prozent eines typischen IT-Budgets werden für den laufenden Betrieb ausgegeben. Das heißt, nur 11 Prozent bleiben für andere Projekte – d. h. strategische Prioritäten, durch die die Einnahmen gesteigert, die Kosten gesenkt oder Marktanteile der Mitbewerber übernommen werden.

Wenn Sie sich die Budgetüberschreitungen bei IT-Projekten in den letzten drei Jahren ansehen, liegt die Mehrzahl durchschnittlich 189 Prozent über dem Budget, wobei große ERP-Projekte die Spitzenposition einnehmen. Wie ist es so weit gekommen?

Nahezu jedes Fortune-500-/Global-2000-Unternehmen weltweit nutzt heute SAP oder Oracle. Neue Features und Funktionalität wurden in regelmäßigen Intervallen über die Jahre zu den ursprünglichen Anwendungen und Datenbanken hinzugefügt, und Sie erhielten einen realen Gegenwert.

Nun ist die Software unglaublich ausgereift, funktionsreich und technisch stabil. Obwohl die Bereitstellung neuer Features und Funktionalität über die Jahre deutlich zurückgegangen ist, hat SAP die Wartungsgebühren von 17 auf 22 Prozent angehoben, und die meisten Innovationen sind nicht in Ihrem Wartungsvertrag enthalten.

SAP hat die Innovationen nun auf die Cloud-Produkte und S/4HANA verteilt, das nicht durch Ihre Wartungsverträge abgedeckt ist. Dasselbe gilt u. a. für Support für kundenspezifischen Code. Fallstudien haben gezeigt, dass es bei 65 Prozent Ihrer kritischen Support-Anfragen genau darum geht.

Die Standardantwort von Anbietern auf nahezu jede Support-Frage ist, ein Upgrade auf die nächste Version oder ein Update auf das aktuelle Support Pack durchzuführen. Die Anforderungen, ein Upgrade auf die aktuelle Version des Anbieters durchzuführen und Ihren eigenen kundenspezifischen Code zu unterstützen und nicht erforderliche Fehlerbehebungen und Patches anzuwenden, bedeuten eine erhebliche Belastung für Ihre Teams. Sie beinhalten einen konstanten Ressourcenverbrauch, der für Ihr Unternehmen oft nicht sinnvoll ist.

Dieser Teufelskreis aus großen Wartungsinvestitionen, fortlaufenden erforderlichen Upgrades und geringem Gegenwert Ihrer Wartungsgebühren kann als *aufgezwungene Weiterentwicklung* bezeichnet werden.

Drittanbieter-Support: ein einzigartiges Wertversprechen

Nucleus hat herausgefunden, dass viele Kunden von Rimini Street, abhängig vom Umfang ihrer Anpassungen und ihrer Upgrade-Philosophie, 90 Prozent ihrer Gesamtwartungskosten eingespart haben. Die meisten Kunden haben Einsparungen von 75 Prozent bei ihren Gesamtwartungskosten im Vergleich zum Anbieter-Support gemeldet.

Nucleus Research ist der Meinung, dass Unternehmen sich von der aufgezwungenen Weiterentwicklung erfolgreich abkoppeln können, indem sie Drittanbieter-Support als Werkzeug nutzen, um Geldmittel und Ressourcen strategisch freizusetzen und so das fortlaufende Wachstum und den kontinuierlichen Erfolg ihrer Organisationen sicherzustellen. Drittanbieter-Support beinhaltet eine Reihe von Premium-Features, die nicht im Rahmen des standardmäßigen jährlichen SAP-Wartungsprogramms verfügbar sind.

Wartungsbezogene Gesamteinsparungen: Momentaufnahme von 70 Kunden

Die nachstehende Tabelle zeigt eine Momentaufnahme der wartungsbezogenen Gesamteinsparungen, die 70 Kunden von Rimini Street im Rahmen dieser Untersuchung gemeldet haben. In der Tabelle sind für jeden Kunden die folgenden Punkte aufgeführt:

- Jährliche Gesamtwartungskosten für Support durch den Originalanbieter (SAP oder Oracle) in den Kategorien Wartungsgebühren, Vermeidung von Upgrades, Support für individuelle Anpassungen und Wartungseffizienz
- Jährliche Gesamtwartungskosten für Support durch Rimini Street
- Jährliche wartungsbezogene Gesamteinsparungen bei Support durch Rimini Street. Dies wird von den jährlichen Gesamtwartungskosten des Originalanbieters abgeleitet (minus jährliche Gesamtwartungskosten für Support durch Rimini Street). (Dies ist die Summe, die der Kunde durch den Umstieg auf Drittanbieter-Support für Innovationen und andere strategische Projekte ausgeben kann.)
- Geschätzte Gesamteinsparungen über zehn Jahre bei Support durch Rimini Street zur Schätzung des langfristigen ROI
- Jährliche wartungsbezogene Gesamteinsparungen bei Support durch Rimini Street als Prozentsatz der jährlichen Gesamtwartungskosten bei Support durch den Originalanbieter

Durchschnittliche jährliche Einsparungen von 75 % bei Support durch Rimini Street Basierend auf ROI-Studien unter 70 Oracle- und SAP-Kunden

Kunde von Rimini Street	Produkte	Einsparungskategorien				Jährliche Gesamtwartungskosten für Anbieter-Support	Jährliche Gesamtwartungskosten für Support durch Rimini Street	Jährliche wartungsbezogene Gesamteinsparungen bei Rimini Street	Einsparungen in % bei jährlichen wartungsbezogenen Gesamtkosten bei Anbieter
		Jährliche Wartungsgebühren des Anbieters	Jährliche Upgrade-Kosten	Jährliche Kosten für Support für individuelle Anpassungen	Jährliche Kosten für selbst durchgeführten Support				
Versicherungsgesellschaft, 12 Mrd. USD	PSFT	174.524 USD	400.000 USD	300.000 USD	75.000 USD	949.524 USD	87.262 USD	862.262 USD	91 %
Kanadisches Rathaus, 400 Mio. USD	PSFT	416.656 USD	255.675 USD	825.000 USD	450.000 USD	1.947.331 USD	208.328 USD	1.739.003 USD	89 %
Versicherungsgesellschaft, 40 Mio. USD	PSFT	583.042 USD	800.000 USD	600.000 USD	150.000 USD	2133042 USD	291.521 USD	1.841.521 USD	86 %
Führender Metallhersteller, 130 Mio. USD	JDE	74.000 USD	57.000 USD	118.000 USD	15.000 USD	264.000 USD	37.000 USD	227.000 USD	86 %
Baumaterialunternehmen, 3 Mrd. USD	JDE	322.700 USD	500.000 USD	135.000 USD	135.000 USD	1.092.700 USD	161.350 USD	931.350 USD	85 %
Bauunternehmen, 1,2 Mrd. USD	SAP	84.552 GBP	63.414 GBP	-	135.000 GBP	282.966 GBP	42.276 GBP	240.690 GBP	85 %
Energiekonzern, 11 Mrd. USD	PSFT	1.896.000 USD	3.000.000 USD	500.000 USD	350.000 USD	5.746.000 USD	948.000 USD	4.798.000 USD	84 %
Stromanbieter, 1,2 Mrd. USD	PSFT	483.030 USD	764.260 USD	75.000 USD	75.000 USD	1.397.290 USD	241.515 USD	1.155.775 USD	83 %
Chemieproduzent, 700 Mio. USD	EBS/OT	1.047.369 USD	1.600.000 USD	332.800 USD	20.800 USD	3.000.969 USD	523.685 USD	2.477.285 USD	83 %
Gesundheitskonzern, 1 Mrd. USD	EBS/OT/HYP	527.694 USD	431.750 USD	274.500 USD	274.500 USD	1.508.444 USD	263.847 USD	1.244.597 USD	83 %
Anbieter von Steuerdienstleistungen, 3 Mrd. USD	PSFT	303.144 USD	150.000 USD	225.000 USD	75.000 USD	753.114 USD	151.557 USD	601.557 USD	80 %
CPG-Hersteller, 3,1 Mrd. USD	EBS	453.188 USD	60.000 USD	150.000 USD	450.000 USD	1.113.188 USD	226.594 USD	886.594 USD	80 %
Chemievertriebsunternehmen, 10 Mrd. USD	SAP	3.800.000 USD	250.000 USD	150.000 USD	600.000 USD	4.800.000 USD	1.000.000 USD	3.800.000 USD	79 %
Restaurant und Unterhaltungsunternehmen, 900 Mio. USD	PSFT	202.000 USD	155.000 USD	63.000 USD	52.000 USD	472.000 USD	101.000 USD	371.000 USD	79 %
Chemieproduzent, 4 Mrd. USD	SAP	1.420.361 USD	1.175.294 USD	225.000 USD	300.000 USD	3.120.655 USD	710.180 USD	2.410.474 USD	77 %
Hersteller von Business Software, 600 Mio. USD	SAP	1.000.000 USD	940.000 USD	276.000 USD	-	2.216.000 USD	500.000 USD	1.716.000 USD	77 %
Internationales Verteidigungsunternehmen, 18 Mrd. USD	EBS/OT	2.487.010 USD	1.800.000 USD	600.000 USD	600.000 USD	5.487.010 USD	1.243.505 USD	4.243.505 USD	77 %
Versicherungsgesellschaft, 10 Mrd. USD	PSFT	434.976 USD	266.917 USD	67.500 USD	180.000 USD	949.393 USD	217.488 USD	731.905 USD	77 %
Halbleiterunternehmen, 10 Mrd. USD	EBS/OT/HYP	2.000.000 USD	1.636.364 USD	225.000 USD	225.000 USD	4.086.364 USD	1.000.000 USD	3.086.364 USD	76 %
Verarbeiter und Großhändler von Lebensmitteln, 30 Mrd. USD	JDE	739.664 USD	663.805 USD	75.000 USD	75.000 USD	1.543.469 USD	364.832 USD	1.178.637 USD	76 %
Snack-Hersteller, 2 Mrd. USD	SAP	934.350 USD	450.800 USD	435.000 USD	150.000 USD	1.970.150 USD	467.175 USD	1.502.975 USD	76 %
Privates Krebsforschungsunternehmen, 900 Mio. USD	Siebel	847.344 USD	755.941 USD	75.000 USD	75.000 USD	1.753.285 USD	423.672 USD	1.329.613 USD	76 %
Modedesignmarke, 1,3 Mrd. USD	PSFT/JDE	592.004 USD	468.340 USD	75.000 USD	75.000 USD	1.210.344 USD	296.002 USD	914.342 USD	76 %
Weltweit agierendes Vermögensverwaltungsunternehmen, 2,6 Mrd. USD	PSFT	535.000 USD	218.864 USD	187.500 USD	150.000 USD	1.091.364 USD	267.500 USD	823.864 USD	75 %
Hersteller von Stromgewinnungssystemen, 400 Mio. USD	EBS/Agile/OT	891.000 USD	364.000 USD	297.000 USD	243.000 USD	1.795.000 USD	445.500 USD	1.349.500 USD	75 %
Bauherr und Betreiber von Büros, 3 Mrd. USD	PSFT/JDE	398.278 USD	161.296 USD	131.295 USD	107.638 USD	798.507 USD	199.139 USD	599.368 USD	75 %
Kanadische Regierungsbehörde, 5,2 Mrd. USD	PSFT	764.386 USD	604.698 USD	75.000 USD	75.000 USD	1.519.084 USD	382.193 USD	1.136.891 USD	75 %
Produzierendes Unternehmen, 1,5 Mrd. USD	EBS/OT	1.282.000 USD	524.000 USD	427.000 USD	350.000 USD	2.583.000 USD	641.000 USD	1.942.000 USD	75 %
IT-Unternehmen, 155 Mio. USD	PSFT/EBS/OT	2.583.000 USD	1.057.000 USD	860.000 USD	705.000 USD	5.205.000 USD	1.291.500 USD	3.913.500 USD	75 %
Nahrungsmittel- und Getränkeunternehmen, 600 Mio. USD	EBS/OT	1.100.000 USD	800.000 USD	200.000 USD	50.000 USD	2.150.000 USD	550.000 USD	1.600.000 USD	74 %
Wasserversorgungsunternehmen, 636 Mio. USD	SAP	421.922 USD	126.577 USD	135.000 USD	135.000 USD	818.499 USD	210.961 USD	607.538 USD	74 %
Internationaler Hersteller, 258 Mio. USD	EBS/OT	395.032 USD	220.000 USD	75.000 USD	75.000 USD	765.032 USD	197.516 USD	567.516 USD	74 %
Elektronikhersteller, 9 Mrd. USD	SAP	338.926 USD	315.000 USD	-	-	653.926 USD	169.463 USD	484.463 USD	74 %
Weltweit agierendes Biopharma-Unternehmen, 48,8 Mrd. USD	PSFT	1.050.000 USD	429.000 USD	300.000 USD	225.000 USD	2.004.000 USD	525.000 USD	1.479.000 USD	74 %
Hersteller von Industrie- und Konsumgütern, 17 Mrd. USD	EBS/OT	1.545.958 USD	525.480 USD	427.740 USD	350.670 USD	2.849.848 USD	772.979 USD	2.076.869 USD	73 %
Rohrhersteller, 350 Mio. USD	SAP	227.152 USD	120.000 USD	30.000 USD	37.500 USD	414.652 USD	113.576 USD	301.076 USD	73 %

Kunde von Rimini Street	Produkte	Einsparungskategorien				Jährliche Gesamtwartungskosten für Anbieter-Support	Jährliche Gesamtwartungskosten für Support durch Rimini Street	Jährliche wartungsbezogene Gesamteinsparungen bei Rimini Street	Einsparungen in % bei jährlichen wartungsbezogenen Gesamtkosten bei Anbieter
		Direkt	Indirekt						
		Jährliche Wartungsgebühren des Anbieters	Jährliche Upgrade-Kosten	Jährliche Kosten für Support für individuelle Anpassungen	Jährliche Kosten für selbst durchgeführten Support				
Hersteller von Gesundheits- und Wellnessprodukten, 30 Mio. USD	JDE	55.000 USD	20.000 USD	14.000 USD	11.000 USD	100.000 USD	27.500 USD	72.500 USD	73 %
Beleuchtungs- und Elektronikunternehmen, 40 Mio. USD	JDE	430.000 USD	175.909 USD	75.000 USD	75.000 USD	755.909 USD	215.000 USD	540.909 USD	72 %
Hersteller von Schutzkleidung, 432 Mio. EUR	SAP	51.545 EUR	41.321 EUR	–	–	92.866 EUR	25.773 EUR	67.094 EUR	72 %
Kreditversicherungsgesellschaft, 1,2 Mrd. USD	PSFT	302.778 USD	200.000 USD	–	37.500 USD	540.278 USD	151.389 USD	388.889 USD	72 %
Messaging Provider, 200 Mio. USD	SAP	565.924 USD	113.185 USD	150.000 USD	150.000 USD	979.109 USD	282.962 USD	696.147 USD	71 %
Vertriebsunternehmen, 300 Mio. USD	SAP	417.192 USD	225.000 USD	–	75.000 USD	717.192 USD	208.596 USD	508.596 USD	71 %
Sportartikelanbieter, 7,2 Mrd. USD	PSFT	644.270 USD	299.909 USD	75.000 USD	75.000 USD	1.094.179 USD	322.135 USD	772.044 USD	71 %
Verarbeiter von Lebensmitteln, 8,1 Mrd. USD	JDE	453.118 USD	178.000 USD	75.000 USD	75.000 USD	781.118 USD	226.559 USD	554.559 USD	71 %
Kanadischer Hersteller von Verpackungslösungen, 97,5 Mio. USD	SAP	234.000 USD	100.000 USD	25.000 USD	30.000 USD	389.000 USD	117.000 USD	272.000 USD	70 %
US-amerikanische Stadt mit mehr als 750.000 Einwohnern, 528 Mio. USD	PSFT/EBS/OT	573.186 USD	234.485 USD	190.871 USD	156.480 USD	1.155.022 USD	347.518 USD	807.504 USD	70 %
Cloud Hosting Provider, 20 Mio. EUR	SAP	296.859 EUR	155.851 EUR	–	37.500 EUR	490.210 EUR	148.430 EUR	341.781 EUR	70 %
Hersteller von schwerem Gerät, 203 Mio. GBP	SAP	109.970 GBP	71.415 GBP	–	–	181.385 GBP	54.985 GBP	126.400 GBP	70 %
Kfz-Servicegroßhandel, 900 Mio. USD	PSFT	446.008 USD	160.000 USD	50.000 USD	75.000 USD	731.008 USD	223.004 USD	508.004 USD	69 %
Pharmaunternehmen und Hersteller von Medizingeräten, 15 Mrd. USD	Siebel	2.053.820 USD	840.199 USD	300.000 USD	150.000 USD	3.344.019 USD	1.026.910 USD	2.317.109 USD	69 %
Hersteller von Medizingeräten, 728 Mio. USD	SAP/BOBJ	1.471.131 USD	212.182 USD	504.000 USD	207.000 USD	2.394.313 USD	735.566 USD	1.658.748 USD	69 %
Pharmahersteller, 570 Mio. USD	SAP	833.634 USD	200.393 USD	150.000 USD	150.000 USD	1.334.027 USD	416.817 USD	917.210 USD	69 %
Europäischer Hersteller, 3 Mrd. EUR	EBS/OT	67.042 EUR	38.388 EUR	–	–	105.430 EUR	33.521 EUR	71.909 EUR	68 %
Hersteller von Glasgeschirr, 800 Mio. USD	JDE	531.936 USD	88.977 USD	120.000 USD	95.004 USD	835.917 USD	265.968 USD	569.949 USD	68 %
Internationaler Einzelhändler, 8 Mrd. USD	EBS/OT	2.709.994 USD	880.223 USD	300.000 USD	300.000 USD	4.190.217 USD	1.354.997 USD	2.835.220 USD	68 %
Multinationales Medien- und Informationsunternehmen, 13 Mrd. GBP	Siebel	2.992.000 GBP	600.000 GBP	500.000 GBP	500.000 GBP	4.592.000 GBP	1.496.000 GBP	3.096.000 GBP	67 %
Zeitungsverlag, 270 Mio. USD	PSFT	354.717 USD	150.000 USD	–	37.500 USD	542.217 USD	177.359 USD	364.859 USD	67 %
Chemieproduzent, 3,3 Mrd. USD	SAP	2.863.083 USD	644.194 USD	477.000 USD	390.000 USD	4.374.277 USD	1.431.542 USD	2.942.736 USD	67 %
Halbleiterunternehmen, 240 Mio. USD	EBS/OT	414.898 USD	97.500 USD	55.000 USD	55.000 USD	622.398 USD	207.449 USD	414.949 USD	67 %
Bekleidungsunternehmen, 1,5 Mrd. USD	PSFT/JDE	694.032 USD	187.336 USD	75.000 USD	75.000 USD	1.031.368 USD	347.016 USD	684.352 USD	66 %
Sicherheitsunternehmen, 1,1 Mrd. USD	Siebel	216.890 USD	102.950 USD	–	–	319.840 USD	108.445 USD	211.395 USD	66 %
Hersteller von technischen Erzeugnissen, 525 Mio. USD	JDE	531.936 USD	88.977 USD	120.000 USD	95.004 USD	835.917 USD	265.968 USD	569.949 USD	68 %
US-amerikanischer Schulbezirk mit 67.000 Schülern/Studenten, 275 Mio. USD	EBS/OT	775.792 USD	245.495 USD	75.000 USD	37.500 USD	1.133.787 USD	387.896 USD	745.891 USD	66 %
Anbieter von Technologiedienstleistungen, 3 Mrd. USD	SAP	250.832 USD	114.024 USD	–	–	364.856 USD	125.416 USD	239.440 USD	66 %
Lackhersteller, 4 Mrd. USD	EBS	3.412.910 USD	1.000.000 USD	330.000 USD	220.000 USD	4.962.910 USD	1.706.455 USD	3.256.455 USD	66 %
Halbleiter-Assembler, 560 Mio. USD	SAP	188.000 USD	84.600 USD	–	–	272.600 USD	94.000 USD	178.600 USD	66 %
Weltweit agierendes Papier- und Verpackungsunternehmen, 29 Mrd. USD	PSFT	1.050.000 USD	–	–	450.000 USD	1.500.000 USD	525.000 USD	975.000 USD	65 %
Energieversorger, 1,4 Mrd. USD	PSFT	972.574 USD	300.000 USD	37.500 USD	75.000 USD	1.385.074 USD	486.287 USD	898.787 USD	65 %
Bildungseinrichtung, 300 Mio. USD	PSFT	880.542 USD	260.000 USD	55.000 USD	55.000 USD	1.250.542 USD	440.271 USD	810.271 USD	65 %
Produktionsunternehmen, 125 Mio. USD	EBS/OT	481.034 USD	100.000 USD	49.500 USD	49.500 USD	680.034 USD	240.517 USD	439.517 USD	65 %

Untersuchungsanalyse: Hauptthemen

Die für diese Studie befragten Organisationen gaben an, dass sich die Gesamteinsparungen durch den Umstieg auf Support durch Rimini Street vier verschiedenen Kategorien zuordnen lassen:

- 1. Wartungsgebühren:** Rimini Street berechnet nur 50 Prozent der Summe, die der Kunde zuvor an SAP an jährlichen Support-Gebühren entrichten musste.
- 2. Vermeidung von Upgrades:** Es werden Kosten vermieden, weil keine erzwungenen Upgrades für Application und Enhancement Packs ohne echten ROI mehr implementiert werden müssen, nur um weiterhin vollen Support des Anbieters zu erhalten.
- 3. Support für individuelle Anpassungen:** Es werden Kosten vermieden, weil keine internen oder externen Ressourcen erforderlich sind, um Probleme zu beheben oder kundenspezifischen Code zu reparieren.
- 4. Selbst durchgeführter Support:** Es werden Kosten vermieden, weil kein Budget für zusätzliche Ressourcen und Mitarbeiter aufgebracht werden muss, die sich um zusätzliche Aufgaben und Ineffizienz im Zusammenhang mit dem herkömmlichen Anbieter-Support kümmern.

Im Folgenden werden die einzelnen Einsparungskategorien anhand von konkreten Beispielen aus den befragten Unternehmen detaillierter erläutert.

Hohe und steigende Kosten des SAP-Supports

SAP erhöhte zum 15. Juli 2013 die Gebühr für den Standard-Support für Neukunden von 18 auf 19 Prozent, und ab dem 1. Januar 2016 zahlen Enterprise-Support-Kunden 22 Prozent anstatt 20,1 Prozent.

Damit bezahlen die größten Kunden von SAP laut Zahlen von Constellation Research zwischen 2 und 5 Millionen USD jährlich für ihre Wartungs- und Support-Verträge, was einem Viertel des ursprünglichen Software-Preises entspricht¹.

IT-Abteilungen können von den Rimini Street-Einsparungen von 50 Prozent oder mehr bei den Support-Gebühren profitieren. Dies kann sich direkt auf ihr Geschäftsergebnis auswirken. Zusätzlich erhalten sie Premium-Support für SAP-Anwendungen und -Datenbanken sowie das höchste Maß an verfügbarem Support für Enterprise Software.

Teure und störende Updates von geringem Wert

Basierend auf einer aktuellen Rimini Street-Umfrage² zu den Anwendungsstrategien von SAP-Lizenzinhabern wird deutlich, dass die Mehrheit der Befragten ihre bisherigen Business Suite-Anwendungen weiterhin verwenden möchte. Ein Hauptbedenken derjenigen, die ihre vorhandene Version von Business Suite weiter nutzen möchten, ist, ob sie weiterhin Enhancement Packs anwenden sollen, die zu betrieblichen Unterbrechungen für ihre Unternehmen führen können und minimale Vorteile bieten.

„Während der anfängliche Umstieg auf Drittanbieter-Support oft taktisch und darauf fokussiert ist, die Kosten zu senken, nutzen mehr und mehr Unternehmen Drittanbieter-Support als Möglichkeit, um die Behebung von ERP-Problemen zu beschleunigen, den Aufwand im Zusammenhang mit der Einhaltung von Steuervorschriften und anderen Themen zu reduzieren und von qualifizierten Experten zu profitieren, um Unterbrechungen in der ERP-Umgebung zu vermeiden.“

Rebecca Wettemann
Vice President
Nucleus Research

„Dank Rimini Street konnten wir unsere hohen und steigenden SAP-Wartungskosten deutlich senken. Unsere aktuelle proaktive Planung für unsere ERP-Zukunft wurde durch die Flexibilität und Einsparungen ermöglicht, die der Drittanbieter-Support von Rimini Street für [unsere] strategischen IT-Investitionen bereitgestellt hat.“

Corporate Planning Division
IT Planning Group

„Das Upgrade wäre, abgesehen von den Unterbrechungen der Betriebsabläufe, ein Projekt mit einem Umfang von mehreren Millionen Dollar gewesen. Wir konnten nicht erkennen, dass wir durch dieses Upgrade und den damit verbundenen Aufwand eine Umsatzrendite erzielen würden. So entschieden wir uns, eine andere Richtung einzuschlagen. Wir mussten herausfinden, wie wir diese Situation ändern konnten, und entschieden schließlich, uns Rimini Street einmal genauer anzusehen.“

CIO
Raumfahrtshersteller, 6,2 Mrd. USD

¹ Computerworld, „Buried in Software Licensing“, 12. August 2013.

² Bericht von Rimini Street, „Rimini Street Survey: 2017 Applications Strategy Findings“, Mai 2017.

Einer der größten Vorteile von Rimini Street ist laut Aussagen der Lizenzinhaber, dass keine Kosten und betrieblichen Unterbrechungen im Rahmen von Upgrades und Enhancement Pack-Updates anfallen. Kunden, die laufende Wartungsgebühren für Lizenzen entrichten, sind in der Regel für Software-Updates und -Updates berechtigt. Enhancement Pack-Implementierungen können jedoch das erneute Erstellen und Testen von Anpassungen und Integrationen erfordern, zusammen mit Berichten, Schnittstellen und Datenkonvertierung. Dies kann den Einsatz zahlreicher interner und externer Ressourcen erforderlich machen.

Die Höhe der Einsparungen, die sich durch die Vermeidung von Upgrades und Enhancement Pack-Updates erzielen lassen, hängt von der Ausgereiftheit der Anwendung und der Anzahl der implementierten und integrierten Komponenten ab. Kunden von Rimini Street, die für die Studie befragt wurden, sparen Hunderttausende pro Jahr. So gab ein Befragter an, er konnte durch die Vermeidung von Upgrades mit Rimini Street im Schnitt 500.000 USD an internen Kosten und 250.000 USD pro vermiedenem Upgrade an externen Kosten sparen.

Aussagen von befragten Organisationen bestätigen den gefühlten Mangel an Gegenwert aufgrund erzwungener und teurer Upgrades:

- „Wir sahen uns gezwungen, Upgrades durchführen. Das wollten wir unbedingt vermeiden. Durch den Umstieg auf Rimini Street ging das – so konnten wir 4 bis 5 Mio. USD sparen.“
CIO, Chemieproduzent, 4 Mrd. USD
- „Die Enhancement Packages, die uns aufgedrängt wurden, brachten uns nur zusätzlichen Aufwand – aber absolut KEINEN Vorteil, NULL.“
UK IS Director, Snack-Hersteller, 2 Mrd. USD

Unsicherheit mit S/4HANA: umfassende Neuimplementierung

SAP hat seine „Business Suite der nächsten Generation“ 2015 auf den Markt gebracht: S/4HANA. Die S/4HANA-Anwendung wurde von SAP massiv als vollständiger Ersatz für die SAP Business Suite beworben. Seit dem 1610-Update Ende 2016 hat die Anwendung jedoch keine Funktionsparität mit der Business Suite erreicht und ersetzt viele Funktionen durch SaaS-Anwendungen. Ferner ist der Austausch vorhandener Drittanbieterdatenbanken mit der proprietären HANA-Datenbank von SAP erforderlich.

Die Datenbankmigration, zusammen mit erforderlichen Middleware- und Hardware-Upgrades, macht die Migration zu S/4HANA potenziell zu einer kompletten Neuimplementierung.

Eine globale Umfrage von Rimini Street³ hat ergeben, dass 65 Prozent der Befragten keine Pläne oder sich noch nicht darauf festgelegt haben, zu S/4HANA zu migrieren. Als Hauptgrund wird „kein großer wirtschaftlicher Nutzen und unklarer ROI“ genannt.

30 Prozent der Befragten, die ihre aktuelle SAP Business Suite-Anwendung weiterhin nutzen möchten, setzen bereits eine hybride IT-Strategie ein, um den Wert ihres zentralen SAP-Systems als „System of Record“ zu maximieren. Gleichzeitig setzen sie Geldmittel und Ressourcen frei, mit denen Innovationen schneller und flexibler über Interaktionssysteme („Systems of Engagement“) vorangetrieben werden können.

³ Bericht von Rimini Street, „Rimini Street Survey: 2017 Applications Strategy Findings“, Mai 2017.

„Der ERP-Markt verändert sich umfassend. Viele CIOs zögern im Zusammenhang mit einem Umstieg, da die aufkommenden modernen Anwendungen und Roadmaps noch genauer definiert werden müssen. Der Umstieg auf Drittanbieter-Support ermöglicht es ihnen, sich bei der Entscheidung in Bezug auf eine neue Implementierung Zeit zu lassen und gleichzeitig dafür zu sorgen, dass geschäftskritische Systeme sicher und betriebsbereit sind (bei niedrigeren Kosten).“

Rebecca Wettemann

Vice President
Nucleus Research

„Wir steigen erst um, wenn S/4HANA ausgereifter ist. Es war Teil unserer Strategie für die nächsten 3 bis 5 Jahre. Aber zum jetzigen Zeitpunkt sehen wir keinen Vorteil darin.“

SAP IT Manager
australisches Bergbau-Unternehmen,
4 Mrd. USD

„Wir möchten nicht auf dem aktuellen technologischen Stand sein, was neue Anwendungen angeht. Uns reicht eine Position im Mittelfeld. S/4HANA ist im Moment keine rentable Option. Vielleicht ziehen wir HANA in 2 oder 3 Jahren in Betracht, aber nicht jetzt.“

Director of Applications
Öl- und Gasunternehmen,
13 Mrd. USD

„80 % unserer Probleme sind auf unseren eigenen Code bezogen. Jedes Mal, wenn wir uns an SAP wandten, hieß es, dafür seien wir selbst verantwortlich. Als ich zum ersten Mal hörte, dass der Support von Rimini Street auch kundenspezifischen Code abdeckt, konnte ich es kaum glauben. Rimini Street leistet hervorragende Arbeit. Diesen Service möchten wir nicht mehr missen.“

Director, SAP Center of Excellence Unternehmen im Bereich Lieferkettenlogistik, 1 Mrd. USD

„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass der Support von Rimini Street reaktionsschneller und flexibler ist. Bei Rimini Street werden Tickets für Probleme, die wir intern nicht lösen können, viel schneller abgearbeitet – und der Engineer von Rimini Street kennt sich mit dem Prozess, über den wir reden, und mit unserer speziellen IT-Umgebung bestens aus.“

COE Manager US-amerikanischer Design-Hersteller

„Unser Partner TCS bat Rimini Street um Hilfe, da sich bestimmte Entwicklungsprobleme nicht lösen ließen. Die Ursache ließ sich schlicht nicht ermitteln. Glücklicherweise konnte Rimini Street die Probleme jedoch lösen. Die Ersparnis lässt sich zwar schwer beziffern, aber unsere internen IT-Experten gewannen dadurch definitiv mehr Zeit für Neuentwicklungen.“

IS Controller, weltweit agierender Snack-Hersteller, 2 Mrd. USD

Hohe Kosten für Support für individuelle Anpassungen

Die meisten Probleme der heutigen ausgereiften Enterprise Software liegen nicht im Standardcode, der von SAP bereitgestellt wird. Die Probleme entstehen meist durch den Code, den ein Kunde an seine speziellen Geschäftsanforderungen angepasst hat.

Standardprogramme für SAP-Support decken jedoch keinen kundenspezifischen Code ab. Da die meisten Unternehmen ihre Systeme jedoch kundenspezifisch anpassen, verliert der Anbieter-Support zunehmend an Bedeutung.

Rimini Street deckt den Support für kundenspezifischen Code ohne zusätzliche Kosten ab. Fast zwei Drittel der Kundenprobleme, die von Rimini Street gelöst werden, sind Probleme, die durch das Support-Programm des Anbieters nicht abgedeckt würden.

Aussagen von den befragten Organisationen bestätigen, dass Kosten vermieden werden, weil keine internen oder externen Ressourcen erforderlich sind, um Probleme mit Anpassungen zu beheben:

- „Einen Großteil der Funktionen haben wir stark verändert; die entsprechenden Support-Kosten waren extrem hoch.“ Jedes Jahr 500.000 USD – ca. fünf Vollzeitäquivalente.“
CIO, Chemieproduzent, 4 Mrd. USD
- „Wir mussten unsere mittel bis stark angepasste SAP-Umgebung an unseren SI-Partner auslagern, weil SAP unsere Anpassungen nicht unterstützt hat.“
UK IS Controller, Snack-Hersteller, 2 Mrd. USD
- „SAP übernahm keinen Support für unsere individuellen Änderungen. Um die Fehlerbehebung musste sich unser Entwicklungsteam selbst kümmern.“
Director, SAP Center of Excellence, Unternehmen im Bereich Lieferkettenlogistik, 1 Mrd. GBP

Ineffizienzen aufgrund von selbst durchgeführtem Support

Diese Kategorie stellt die Kosteneinsparungen durch Vermeidung zusätzlicher Ausgaben für Ressourcen und Mitarbeiter dar, um die Ineffizienz zu beseitigen, die durch den Anbietersupport verursacht wird. In Gesprächen wurden zum Beispiel folgende Punkte genannt:

1. Geschäftliche Auswirkung der schnelleren Bearbeitung von Problemtickets

Kunden von Rimini Street profitierten durchgängig von einer schnelleren Problembehebung und waren daher in der Lage, interne Mitarbeiter und Beratungsressourcen für andere Entwicklungsprojekte bereitzustellen.

Rimini Street weist jedem Kunden einen benannten regionalen Primary Support Engineer zu. Dieser kann mit seinem Expertenteam im Hintergrund das Problem des Kunden schnell analysieren, diagnostizieren und lösen. Es wird bei kritischen Problemen eine Reaktionszeit von 15 Minuten garantiert.

Die Alternative für viele Kunden ist, dass ihre Support-Teams online nach potenziellen Problemlösungen in SAP-Support-Portalen oder Foren suchen, oder sie sind gezwungen, ein Problem in einer Standardumgebung zu replizieren, was die Support-Kosten erheblich erhöhen und die Zeit bis zur Lösung erheblich verlängern kann.

2. Ressourcenbezogene Einsparungen in Bezug auf Wartungskosten für Steuerberatung oder das Steuermodul von SAP

Für Kunden von Rimini Street, die zuvor für die separate Wartung des SAP-Steuermoduls bezahlt haben, sind diese Kosten durch den Einsatz des RSITE-Steuermoduls von Rimini Street weggefallen. Zusätzlich zum Support-Vertrag fallen keine Kosten an.

Nucleus Research stellte außerdem fest, dass einige Kunden Berater beauftragen mussten, um zu ermitteln, welche steuerlichen SAP-Neuerungen für ihr Unternehmen relevant waren. Laut Aussagen von fünf Kunden von Rimini Street umfasste der Support spezielle Anweisungen dazu, welche Steuer-Updates je nach Kundenbranche anwendbar sind.

Rimini Street bietet zeitnahe Compliance-Updates, die genau auf den Kunden zugeschnitten sind (statt hunderter SAP-Updates inklusive aller Rechtssysteme). Dies macht die Verwaltung nicht erforderlicher Updates, zusätzliche Analysen oder Regressionstests überflüssig.

3. Personalisierter, effizienterer Support – kein selbst durchgeführter Support mehr

Im Allgemeinen waren die Kunden der Meinung, dass der Support durch Rimini Street proaktiver, zeitnaher und personalisierter als der Support im Rahmen herkömmlicher Anbieterlizenz-Wartungsverträge ist. In vielen Fällen ist die Lösung der Anbieter, separate Dienstleistungen zu erwerben und Kosten zusätzlich zu Lizenzierungs- und Wartungsgebühren zu generieren. Der Support durch Rimini Street umfasst einen Level 3-Engineer als Ansprechpartner, der allgemeine Anfragen bearbeitet, Probleme behebt und Code analysiert, um Probleme zu diagnostizieren und konkrete Lösungen zu identifizieren.

Aussagen von befragten Kunden bestätigen die Vermeidung von Kosten durch wegfallende Anbieter-Support-Ineffizienzen:

- „Wir probierten alles Mögliche aus, um ein Problem zu replizieren, um endlich Hilfe zu bekommen. Trotzdem war der Anbieter nie in der Lage, uns eine Lösung zu präsentieren. Unsere Teams verwendeten 30 Prozent ihrer Zeit darauf, die Probleme selbst zu beheben.“
- „Am Schluss mussten wir die Arbeit eines ganzen Support-Mitarbeiters auffangen, der ausschließlich dafür abgestellt war, nach Lösungen zu suchen. Das entspricht Einsparungen von 60.000–70.000 GBP.“
- „Wir zahlten 5.000 bis 10.000 USD an Beratungsgebühren für zusätzliche Diagnosen und Problemreplikationen.“
- „Die Support-Prozesse von SAP waren so ineffizient aufgebaut, dass wir jedes einzelne Problem eskalieren mussten. Der Support-Prozess von SAP funktionierte einfach nicht. Die Zusatzkosten sind zwar schwer zu beziffern, waren aber definitiv hoch.“
- „Wir hatten bereits 180.000 USD in dieses Projekt investiert, und es war noch lange kein Ende in Sicht. Wir leiteten alle Probleme an Rimini Street weiter. Übriggeblieben ist nur noch ein einziges ungelöstes Problem. Ohne Rimini Street hätten sich die 180.000 USD verdoppelt. Jahr für Jahr sparen wir hunderte, wenn nicht tausende Arbeitsstunden und gut 3,5 Vollzeitäquivalente im Zusammenhang mit Support-Problemen ein.“

„Dies ist ein gutes Beispiel dafür, wo der Service beim Rimini Street-Modell im Vergleich zu SAP in Bezug auf gesetzliche Änderungen schneller ist. Rimini Street arbeitet bereits daran, die Steueränderungen in unsere Entwicklungsumgebung zu implementieren, während SAP ihre offiziell nicht vor dem Ende unserer Zahlungsperiode veröffentlicht. Im Rahmen des SAP-Supports wären sie nicht rechtzeitig verfügbar.“

SAP IT Manager
australisches Bergbau-Unternehmen,
4 Mrd. USD

„Wir konnten unsere internen Ressourcen komplett für die Rollouts in Großbritannien und Asien einplanen und die Implementierungskosten drastisch senken und uns dabei voll und ganz darauf verlassen, dass unser Primary Support Engineer (PSE) und das Team von Rimini Street für eine stabile SAP-Plattform sorgen.“

CIO
US-amerikanischer Design-Hersteller

„Viele Unternehmen, die bei Patches und Fehlerbehebungen auf Rimini Street vertrauen, verbringen weniger Zeit mit der Wartung von Anwendungen, da statt des gesamten Upgrade-Pakets, das vom Hersteller kommt, nur kritische Updates (beispielsweise Compliance- oder steuerbezogene Codes) installiert werden müssen. Dadurch konnte die Zeit für die Installation und Testläufe verkürzt werden. Ein Kunde formulierte es so: „Jetzt benötigen wir nur noch eine Viertelstelle für die Implementierung von Updates – vorher war das deutlich mehr.“

Rebecca Wettemann
Vice President
Nucleus Research

„Wir haben herausgefunden, dass zukunftsorientierte CIOs den Drittanbieter-Support von Rimini Street nicht nur als TCO-Chance, sondern auch als ROI-Chance sehen, da sie interne Ressourcen und Geldmittel freisetzen können, um in Innovationen und geschäftliche Differenzierung zu investieren.“

Rebecca Wettemann
Vice President
Nucleus Research

Fazit

Führungskräfte, die wir im Rahmen dieser Kundenstudie befragt haben, antworteten auf die Frage „Welche Ratschläge können Sie anderen CIOs geben – basierend auf Ihren Erfahrungen mit dem Umstieg auf ein Drittanbieter-Support-Modell?“ Unten finden Sie vier spezifische Erkenntnisse und Tipps von anderen Unternehmen, die Sie zur Ausarbeitung eines Arguments für das Drittanbieter-Support-Programm von Rimini Street nutzen können.

Die wichtigsten Erkenntnisse:

- Ermitteln Sie den konkreten Gegenwert, den Sie für Ihre SAP-Wartungsausgaben erhalten.
- Führen Sie keine Upgrades zwecks künftiger Sicherung des Supports und ohne geschäftlichen Nutzen durch.
- Stellen Sie sicher, dass der Support reibungslos funktioniert.
- Setzen Sie Geldmittel für Wachstum und Innovationen frei.

1. Ermitteln Sie den konkreten Gegenwert, den Sie für Ihre SAP-Wartungsausgaben erhalten.

Ein großes, weltweit agierendes Unternehmen zahlte jährlich 4 Mio. USD Wartungsgebühren an den Anbieter. Im Lauf eines Jahres rief das Unternehmen sieben Mal wegen dringender Support-Probleme beim Anbieter an. Bei fünf dieser Anrufe war kundenspezifischer Code betroffen, für den der Anbieter keinen Support leistet. Die beiden anderen Probleme wurden vom Anbieter behoben.

Die Wartungskosten belaufen sich demnach auf 2 Mio. USD für jedes gelöste Problem. Ermitteln Sie demgegenüber den Wert Ihrer eigenen Wartungsausgaben für Support.

„Rechnen Sie genau nach. Nutzen Sie Zahlen, die auf echten Daten basieren, und rechnen Sie um, was Sie für die Wartungsgebühren vom Anbieter erhalten. Prüfen Sie den Gegenwert des aktuellen Wertversprechens. Das ist die Ausgangsbasis. Wir sahen einfach keinen Grund, weiterhin jährliche Support-Gebühren an den Anbieter zu zahlen.“

– CIO, globaler Chemieproduzent

2. Führen Sie keine Upgrades zwecks künftiger Sicherung des Supports – und ohne geschäftlichen Nutzen/ROI durch.

Ein Kunde von Rimini Street musste früher 3 Mio. USD Support-Gebühren pro Jahr an den Anbieter zahlen. Er konnte nicht nur seine jährlichen Support-Gebühren um 50 Prozent (1,5 Mio. USD) senken, sondern zusätzlich auch auf ein teures Enhancement Pack-Upgrade von 19 Mio. USD verzichten, das ihm keinen geschäftlichen Mehrwert verschafft hätte.

„Verzichten Sie auf kostspielige Änderungen, die nur um ihrer selbst willen durchgeführt werden sollen. Wir sehen keinen Mehrwert darin, ein Upgrade durchzuführen, ausschließlich um weiterhin Support-Leistungen zu erhalten. CIOs überzeugen sich normalerweise von einigen Funktionen, die tatsächlich einen geschäftlichen Zusatznutzen darstellen, bevor sie einem umfassenden, kostspieligen Upgrade zustimmen. In Wahrheit können diese wenigen Funktionen, die tatsächlich nützlich sind, zu einem Bruchteil der Upgrade-Kosten einfach selbst angepasst werden.“

– CIO, US-Zulieferer für die Automobilbranche

3. Beseitigen Sie Probleme, Punkt. Stellen Sie sicher, dass der Support funktioniert.

Die meisten befragten Unternehmen beklagten nicht nur den zeitlichen und finanziellen Aufwand, den sie im Rahmen des SAP-Supports selbst erbringen müssen, sondern waren auch mit dem Umfang und der Qualität der Leistung von SAP unzufrieden. Das ist ein wesentlicher Punkt, der bei der Wertermittlung oft unberücksichtigt bleibt. Unabhängig von der Höhe der Support-Kosten muss die schnelle und effektive Lösung aller auftretenden Probleme sichergestellt werden. Andernfalls sollten Sie weitere Investitionen in Wartungsservices ernsthaft infrage stellen.

„Wenn wir ein Problem haben, müssen wir SAP nicht erst stundenlang unser Systemprofil und unsere Infrastruktur erklären oder in einer Umgebung ohne individuelle Anpassungen auf eine Prüfung unseres Problems warten. Rimini Street prüft rund um die Uhr jedes gemeldete Problem innerhalb einer Reaktionszeit von maximal 30 Minuten – und liefert dann einfach und schnell nur die Fehlerbehebungen, die wir benötigen.“

– *Executive Director of Technology, unabhängiger Schulbezirk*

4. Setzen Sie Geldmittel für Wachstum und Innovationen frei.

Viele Unternehmen können ihre erheblichen Kosteneinsparungen durch den Support durch Rimini Street in neue und innovative IT-Initiativen reinvestieren, die Geschäftswachstum ermöglichen und einen Wettbewerbsvorteil schaffen.

„Ich konnte mit einem Federstrich 10 Prozent meines Budgets in IT-Initiativen für mehr Wachstum umschichten. Ich kann das nicht genug betonen, weil das eine enorme Summe ist. Das sind 10 Prozent meiner gesamten IT-Ausgaben. Wir befinden uns in der glücklichen Situation, dass unser Geschäftsführer die eingesparten Gelder und Ressourcen für den Support anderweitig einsetzen möchte, weil sich der Umstieg auf den unabhängigen Support von Rimini Street bereits amortisiert hat. Dieses neue Geschäftsmodell bietet uns die Möglichkeit zu noch mehr Erfolg im Wettbewerb.“

– *CIO, weltweit agierender Chemiefabrikant*

„Rimini Street hat Mitarbeiterkapazitäten freigesetzt, sodass wir den Fokus verstärkt auf die Anforderungen unserer Kunden legen können, intern sowie extern. Wir haben Verbesserungen vorgenommen wie Warehouse Management, die Reise- und Ausgabenverwaltung von Concur und große Projekte wie Salesforce. Vor Rimini Street waren wir ohne teure externe Berater nicht dazu der Lage.“

– *Director of Global Applications and Solutions, weltweit agierender Hersteller von Drucksystemen*

ANHANG

Fallstudie 1: Chemieproduzent, 3,4 Mrd. USD

Wartungsbezogene Gesamteinsparungen durch Support von Rimini Street: über 2,9 Mio. USD jährlich, 29.427.355 Mio. USD über 10 Jahre

Dieser Chemieproduzent mit Sitz in den USA, einem Jahresumsatz von 3,4 Mrd. USD und mehr als 4.200 Beschäftigten erzielt in den nächsten zehn Jahren Einsparungen in Höhe von 2.942.736 USD pro Jahr. Die wartungsbezogenen Gesamteinsparungen von 29.427.355 USD entsprechen wartungsbezogenen Gesamteinsparungen von 67 Prozent im Vergleich zu den jährlichen SAP-Support-Kosten pro Jahr.

Hintergrund

- Unzufrieden mit hohen Support-Kosten: „Sehr unzufrieden mit SAP-Kosten und schlechtem Support.“
- Konfrontiert mit aufgezwungenen Upgrades: „Wir sahen keinen Grund, die Upgrades gemäß dem gewünschten Zeitplan des Anbieters durchzuführen.“
- Mittel bis stark angepasst: Kein Support für individuelle Anpassungen von SAP. Möglichkeit, 3,36 Vollzeitäquivalente anders bereitzustellen.

Geschätzte wartungsbezogene Einsparungen pro Jahr durch den Umstieg auf Drittanbieter-Support

Kategorie	Jährliche Kosten für SAP-Support	Jährliche Kosten Rimini Street	Jährliche Einsparungen mit Rimini Street
Jährliche Support-Gebühren	2.863.083 USD	1.431.542 USD	1.431.542 USD
Upgrades und Enhancement Packages	644.194 USD	–	644.194 USD
Support für individuelle Anpassungen	477.000 USD	–	477.000 USD
Wartungsressourcen	390.000 USD	–	390.000 USD
Gesamtsumme	4.374.277 USD	1.431.542 USD	2.942.736 USD

Finanzübersicht

Dieser Kunde kann seine jährlichen Support-Gebühren um 50 Prozent senken und Einsparungen von 1.431.542 USD pro Jahr an jährlichen Wartungsgebühren erzielen; Einsparung von jährlich 644.194 USD durch die Vermeidung von Upgrades und den Verzicht auf Enhancement Packages über einen Zeitraum von zehn Jahren; Einsparung von jährlich 477.000 USD (entsprechend 3,36 Vollzeitäquivalenten) durch die Vermeidung von in- und externen Kosten für Ressourcen und Beratungsleistungen, um Probleme mit Anpassungen zu beheben; sowie Einsparung von jährlich 390.000 USD (entsprechend 1,38 Vollzeitäquivalenten), weil kein zusätzliches Budget für Ressourcen und Mitarbeiter mehr benötigt wird, um zusätzliche Aufgaben zu bewältigen und Ineffizienzen zu beseitigen, die durch den Support des Originalanbieters verursacht werden.

Ergebnisse mit Support durch Rimini Street

- Reduzierte Wartungsgebühren: „Wir konnten unsere jährlichen Wartungsgebühren um die Hälfte reduzieren und so einen umfassenderen Service bieten.“
- Vermiedene Upgrades/Enhancement Packages: „Wir sahen keinen Grund, die Upgrades gemäß dem gewünschten Zeitplan des Anbieters durchzuführen.“

Fallstudie 2: Snack-Hersteller, 2 Mrd. GBP

Wartungsbezogene Gesamteinsparungen durch Support von Rimini Street: 1,5 Mio. GBP jährlich, 15 Mio. GBP in zehn Jahren

Dieser weltweit agierende Snack-Hersteller mit Sitz in Europa, einem Jahresumsatz von 2 Mrd. GBP und mehr als 3.000 Beschäftigten erzielt in den nächsten zehn Jahren Einsparungen in Höhe von 1.502.975 GBP pro Jahr. Die wartungsbezogenen Gesamteinsparungen von 15.029.750 GBP entsprechen wartungsbezogenen Gesamteinsparungen von 76 Prozent im Vergleich zu den jährlichen SAP-Support-Kosten pro Jahr.

Hintergrund

- Unzufrieden mit hohen Support-Kosten: „Unsere Kosten belaufen sich auf 1 Mio. GBP jährlich und steigen ständig weiter.“
- Konfrontiert mit aufgezwungenen Upgrades: „Mammutprojekte im Wert von 3 bis 4 Millionen GBP alle 4 bis 5 Jahre.“
- Hoher Aufwand mit Enhancement Packages: „Absolut KEIN Vorteil, NULL.“
- Mittel bis stark angepasst: „An SI ausgelagert, Festpreisvertrag.“

Geschätzte wartungsbezogene Einsparungen pro Jahr durch den Umstieg auf Rimini Street

Kategorie	Jährliche Kosten für SAP-Support	Jährliche Kosten Rimini Street	Jährliche Einsparungen mit Rimini Street
Jährliche Support-Gebühren	934.350 GBP	467.175 GBP	467.175 GBP
Upgrades und Enhancement Packages	450.800 GBP	–	450.800 GBP
Support für individuelle Anpassungen	435.000 GBP	–	435.000 GBP
Wartungsressourcen	150.000 GBP	–	150.000 GBP
Gesamtsumme	1.970.150 GBP	467.175 GBP	1.502.975 GBP

Finanzübersicht

Dieser Kunde kann seine jährlichen Support-Gebühren um 50 Prozent senken und Einsparungen von 467.175 GBP pro Jahr an jährlichen Wartungsgebühren erzielen; Einsparung von jährlich 450.800 GBP durch die Vermeidung von zwei Upgrades und den Verzicht auf Enhancement Packages über einen Zeitraum von zehn Jahren; Einsparung von jährlich 435.000 GBP (entsprechend 2,9 Vollzeitäquivalenten) durch die Vermeidung von in- und externen Kosten für Ressourcen und Beratungsleistungen, um Probleme mit Anpassungen zu beheben; sowie Einsparung von jährlich 150.000 GBP (entsprechend 1 Vollzeitäquivalent), weil kein zusätzliches Budget für Ressourcen und Mitarbeiter mehr benötigt wird, um zusätzliche Aufgaben zu bewältigen und Ineffizienzen zu beseitigen, die durch den Support des Originalanbieters verursacht werden.

Ergebnisse mit Support durch Rimini Street:

- Reduzierte Wartungsgebühren: „Einsparung von 500.000 GBP Wartungsgebühren pro Jahr.“
- Vermiedene Upgrades/Enhancement Packages: „Einsparung von 3 bis 4 Millionen GBP bei Upgrades.“
- Einsparpotenzial beim Support für individuelle Anpassungen: „Etwa ein halbes Vollzeitäquivalent.“
- Effiziente Wartung: Konkrete Einsparungen und Wegfall von Zusatzkosten – „Weniger als ein Vollzeitäquivalent seit dem Umstieg auf Support von Rimini Street.“ Bei Kosten von 1 Mio. GBP im Jahr kann man zumindest erwarten, dass alles funktioniert. Mit Rimini Street können wir unsere Einsparungen in Höhe von einer halben Million GBP jetzt in CapEx-Projekte reinvestieren.“ – UK IS Contoller

Fallstudie 3: globaler Hersteller von Küchenutensilien (1,4 Mrd. USD)

Wartungsbezogene Gesamteinsparungen durch Support von Rimini Street: 886.332 USD jährlich, 8,8 Mio. USD in zehn Jahren

Dieser Hersteller von Küchenutensilien mit Sitz in den USA, einem Jahresumsatz von 1,4 Mrd. USD und mehr als 2.900 Beschäftigten erzielt in den nächsten zehn Jahren Einsparungen in Höhe von 850.704 USD pro Jahr. Die wartungsbezogenen Gesamteinsparungen von 8.507.040 USD entsprechen wartungsbezogenen Gesamteinsparungen von 76 Prozent im Vergleich zu den jährlichen SAP-Support-Kosten pro Jahr.

Hintergrund

- Sehr geringer Gegenwert bei hohen Wartungskosten: „ungefähr 550.000 USD jährlich“
- Keine nützlichen Innovationen in den nächsten 3 bis 5 Jahren: „Einsparungen von 215.000 pro Jahr bei Upgrades“
- Erforderliche Stabilisierung der zentralen SAP-Anwendungsplattform für die nächsten 5 Jahre: „Kosten von 362.000 USD pro Jahr“

Kategorie	Jährliche Kosten für SAP-Support	Jährliche Kosten Rimini Street	Jährliche Einsparungen mit Rimini Street
Jährliche Support-Gebühren	546.704 USD	273.000 USD	309.332 USD
Upgrades und Enhancement Packages	215.000 USD		215.000 USD
Support für individuelle Anpassungen	145.000 USD		145.000 USD
Wartungsressourcen	217.000 USD		217.000 USD
Gesamtsumme	1.123.704 USD	273.000 USD	850.704 USD

Finanzübersicht

Dieser Kunde kann seine jährlichen Support-Gebühren um 50 Prozent senken und Einsparungen von 309.322 USD pro Jahr an jährlichen Wartungsgebühren erzielen; Einsparung von jährlich 215.000 USD durch die Vermeidung von zwei Upgrades und den Verzicht auf fünf Enhancement Packages über einen Zeitraum von zehn Jahren; Einsparung von jährlich 145.000 USD (entsprechend 1 Vollzeitäquivalent) durch die Vermeidung von in- und externen Kosten für Ressourcen und Beratungsleistungen, um Problem mit Anpassungen zu beheben; sowie Einsparung von jährlich 217.000 USD (entsprechend 1,5 Vollzeitäquivalenten), weil kein zusätzliches Budget für Ressourcen und Mitarbeiter mehr benötigt wird, um zusätzliche Aufgaben zu bewältigen und Ineffizienzen zu beseitigen, die durch den Support des Originalanbieters verursacht werden.

Ergebnisse mit Support durch Rimini Street:

- Reduzierte Wartungsgebühren: Einsparung von 273.000 USD Wartungsgebühren pro Jahr
- Vermeidung von 2 Upgrades und 5 Enhancement Pack-Bereitstellungen: Einsparung von 215.000 USD pro Jahr
- Einsparpotenzial beim Support für individuelle Anpassungen: „1 Vollzeitäquivalent, eingesetzt für andere IT-Initiativen“

„Wir haben gerade eine umfassende und kostenintensive globale Implementierung von SAP vorgenommen. Die Optimierung der Kosten für die SAP Business Suite hatte für uns höchste Priorität.“

Unternehmensprofil von Nucleus Research

Nucleus Research bietet weltweit investigative, fallbasierte technische Studien und Beratungsservices für Einblicke in tatsächliche Gegebenheiten an, um Technologien optimal zu nutzen. Wenn Sie weitere Informationen wünschen, besuchen Sie uns im Internet unter NucleusResearch.com, oder folgen Sie uns auf Twitter [@NucleusResearch](https://twitter.com/NucleusResearch).

Unternehmensprofil von Rimini Street, Inc.

Rimini Street bietet weltweit Unternehmenssoftware-Produkte und -Services an und ist der führende Anbieter von Drittanbieter-Support für Oracle- und SAP-Produkte. Das Unternehmen schreibt die Geschichte von Support-Services für Unternehmen seit 2005 neu. Dafür sorgt ein innovatives, preisgekröntes Programm, mit dem Inhaber von Lizenzen für Produkte von IBM, Microsoft, Oracle, SAP und anderen Herstellern von Unternehmenssoftware bei den Gesamtkosten für den Support Einsparungen von bis zu 90 Prozent erzielen können. Kunden können ihr derzeitiges Software-Release mindestens 15 Jahre lang ohne erzwungene Upgrades weiter nutzen. Weltweite Fortune-500-Unternehmen, mittelständische Unternehmen, Organisationen des öffentlichen Sektors sowie andere Unternehmen und Institutionen verschiedenster Branchen setzen auf Rimini Street als den Anbieter von Drittanbieter-Support ihres Vertrauens.

Niederlassung Frankfurt:

Rimini Street GmbH
Westhafenplatz 1, 60327 Frankfurt a.M. Deutschland
+49 69 710456 230

kontakt@riministreet.com www.riministreet.com/de

Weltweiter Hauptsitz

3993 Howard Hughes Parkway, Suite 500
Las Vegas, NV 89169

Gebührenfrei (USA und Kanada) 888-870-9692
Zentrale (USA) 702-839-9671
Fax 702-973-7491

info@riministreet.com www.riministreet.com

© 2018 Rimini Street, Inc. Alle Rechte vorbehalten. „Rimini Street“ ist eine eingetragene Marke von Rimini Street, Inc. in den USA und anderen Ländern. Rimini Street, das Rimini Street-Logo und eine Kombination aus beiden und anderen Marken (durch TM gekennzeichnet) sind Marken von Rimini Street, Inc. Alle anderen Marken bleiben Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Rimini Street erklärt, dass weder eine Verbindung zwischen Rimini Street und den genannten Markeninhabern oder Unternehmen besteht, noch werden diese von Rimini Street unterstützt, sofern nichts angegeben ist.

Dieses Dokument wurde von Rimini Street, Inc. („Rimini Street“) erstellt. Es wurde nicht von Oracle Corporation, SAP SE oder anderen gesponsert/unterstützt oder ist ihnen nicht zugehörig. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders angegeben, übernimmt Rimini Street keinerlei Haftung sowie keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung hinsichtlich der vorhandenen Informationen, insbesondere keine stillschweigende Gewährleistung der Marktfähigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck. Rimini Street haftet nicht für unmittelbare, mittelbare oder Folgeschäden, zu Schadenersatz berechtigende Schäden, spezielle oder beiläufig entstandene Schäden, die aufgrund der Verwendung oder nicht möglichen Verwendung der Informationen entstehen. Rimini Street macht keine Zusicherungen und übernimmt keine Gewährleistungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen von Dritten und behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Informationen, Dienstleistungen oder Produkten vorzunehmen.

A4-DE-010818

