

# ERP-Anwender überdenken Wartungsverträge

Immer stärker denken deutsche Unternehmen darüber nach, bestehende Wartungsverträge für ihre ERP-Systeme auf den Prüfstand zu stellen. Dies ist das Ergebnis einer Befragung unter mittelständischen Anwendern, an der 650 Entscheidungsträger teilnahmen.



Der Autor **Oliver Kronwald** ist als Senior Consultant bei der Schwarze Consulting in Nürnberg tätig, die die 2010 erschienene Studie „Alternative Support-Modelle im Umfeld mittelständischer ERP-Anwender“ erstellt hat\*.

Die zentralen Ergebnisse der Befragung zeigen eine grundsätzlich hohe positive Grundhaltung zum jeweiligen eingesetzten ERP-System. In der Wertigkeit stehen Produktqualität und Benutzerfreundlichkeit einer ERP-Lösung für den Anwender weit über dem Service. 90 Prozent der ERP-Anwender beurteilen das eingesetzte Softwareprodukt hinsichtlich der Qualität und 86 Prozent auch in Bezug auf das Preis-/Leistungsverhältnis als durchweg positiv. Die Betreuung durch den aktuellen Hersteller wird hingegen nicht so enthusiastisch gelobt. Hier zeigten sich nur noch 57 Prozent der Befragten zufrieden bis sehr zufrieden. Immerhin können sich sogar drei Viertel aller Anwender vorstellen, alternative Wartungsmodelle in ihren Unternehmen einzusetzen. Die Studie des unabhängigen Beratungshauses Schwarze Consulting arbeitet ein Ungleichgewicht heraus: Auf Anbieterseite stellen die Einnahmen durch die Wartung einen wesentlichen Faktor der Einnahmen dar: Die Wartungsumsätze machen mit 43 Prozent sogar einen Großteil der Einnahmen aus. Im Vergleich dazu spielen die Hersteller nur rund 30 Prozent ihres Umsatzes durch Lizenzen und 27 Prozent mit Serviceleistungen ein.

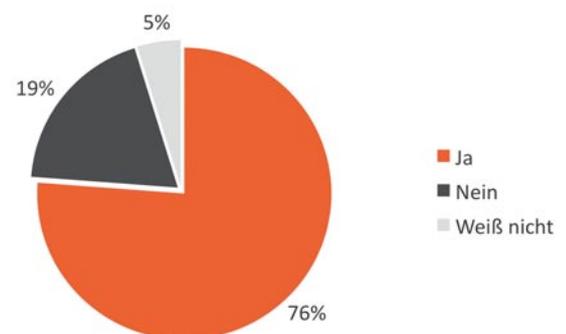
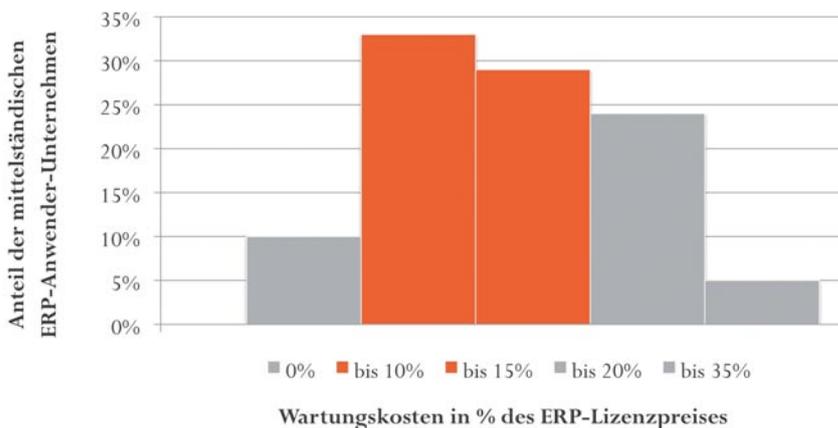
Die Wartungskosten liegen im Mittelstand derzeit zwischen 10 und 15 Prozent des Lizenzpreises. Allerdings kritisieren die Anwender diese Kosten –

mehrheitlich ist die Wartung ihnen lediglich fünf bis zehn Prozent des Lizenzpreises wert. Besonders wichtig sind ERP-Anwendern schnelle Reaktionszeiten, dann Preis/Leistung der Wartung sowie die Betreuung durch den Kundenservice. Wird schnell geholfen, ist dies den Befragten heute wichtiger als der Preis. Im Umkehrschluss wären demnach viele Nutzer auch bereit, für eine zeitnahe Bearbeitung ihrer Anliegen (separat) zu bezahlen.

## Lukrative Einnahmequelle für die Hersteller

Für viele Anwender stimmt der Service durch die Hersteller jedoch nicht. So kommt es etwa vor, dass echte Wartungen gar nicht stattfinden, sondern dass im Rahmen des Wartungsvertrages lediglich eine Standard-Fehlerbehebung in Form von Servicepacks erfolgt. Für manche Unternehmen kann es sich sogar lohnen, auf einen Wartungsvertrag völlig zu verzichten, beispielsweise, wenn ohnehin die Absicht besteht, das eingesetzte ERP-System durch das Produkt eines anderen Anbieters abzulösen. Immerhin zehn Prozent der befragten Firmen kommen schon heute ohne einen Wartungsvertrag aus.

Beachtlich ist, dass im Lebenszyklus eines ERP-Systems – angenommen wird hier eine durchschnittliche Einsatzzeit von acht bis zehn Jahren – die meisten Anbieter derzeit ihren Lizenzpreis über



Können Sie sich vorstellen, in Ihrem Unternehmen alternative Wartungsmodelle einzusetzen?

\*Die Studie ist zu beziehen unter [www.schwarze-consulting.com](http://www.schwarze-consulting.com).

die Wartung mindestens noch einmal erlösen. Die ERP-Hersteller profitieren in Sachen Wartung von einer Quasi-Monopolstellung: Sobald ein Kunde sich für ein ERP-System entscheidet, begibt er sich in eine gewisse Abhängigkeit. Wartungsverträge werden dann alleine schon aus dem Grund abgeschlossen, weil ERP-Systeme zu den unternehmenskritischen Lösungen gehören und die Anwender auf eine reibungslose Prozessunterstützung nicht verzichten können. Allerdings kommt den Ergebnissen der Studie zufolge nun Bewegung in den Wartungsmarkt. Der Wunsch, etwas zu verändern, ist bei drei Viertel der Unternehmen vorhanden. In den meisten Fällen haben sich die Befragten jedoch noch nicht ernsthaft mit den Alternativen auseinandergesetzt. So kennen etwa zwei Drittel der Anwender keine alternativen Anbieter und drei Viertel auch keine alternativen Wartungsmodelle. Wichtig ist es für diese Unternehmen, hier einen Marktüberblick zu gewinnen und die eigene Situation nachhaltig zu verbessern.

### Wartungsmarkt kommt in Bewegung

Um Kosten zu senken, sollten die Unternehmen ihre Möglichkeiten ausloten. Radikale Umstellungen sind selten zu empfehlen. Effektiv kann jedoch ein evolutionäres Vorgehen, eine „Politik der kleinen Schritte“, sein. So sollte etwa der Leistungsumfang von bestehenden Wartungsverträgen geprüft werden. Gegebenenfalls kann zum Beispiel eine Überdeckung vorliegen, wenn etwa die initiale Einführungsphase für eine Software schon lange zurück liegt und immer noch der Premium-Service des An-

wenders gebucht ist. Unternehmen sollten daher ihren tatsächlichen Bedarf mit den vereinbarten Service-Leistungen abgleichen. Auch kann überprüft werden, ob die Realität der Leistungserbringung durch den Hersteller mit den Angaben des Wartungsvertrages übereinstimmen. Möglicherweise lohnt es sich auch, ein aktives Lizenzmanagement zu betreiben. Die Wartungsgebühren berechnen sich in der Regel nach dem Lizenzpreis – eventuell lassen sich so die Kosten reduzieren. Es ist anzunehmen, dass sich viele Unternehmen in den Gesprächen mit ihren Herstellern schon alleine dadurch einen psychologischen Vorteil verschaffen können, dass sie um die zusätzlichen Optionen wissen. Dies wiederum kann sich in guten Verhandlungsergebnissen und niedrigeren Wartungskosten auszahlen.

←] *Oliver Kronwald*

## Tipps für ein besseres Preis-/Leistungsverhältnis von Wartungsverträgen:

- Wie lange soll die aktuelle ERP-Software noch eingesetzt werden? Bei anstehenden Systemwechseln lohnt sich der Wechsel zu einem alternativen Anbieter in der Regel nicht mehr.
- Steht ein Release-Wechsel an, sollte dieser im Rahmen der aktuellen Wartung umgesetzt und erst anschließend Alternativen in Betracht gezogen werden.
- Anwender sollten unterschiedliche Anbieter mit dezidierten Betreuungsaufgaben testen und deren Service und Preis vergleichen. Sie wollen ja nicht vom Regen in die Traufe kommen!
- Wie häufig kommt es bei Ihnen zu Fehlern in der Standard-Software? Vielleicht brauchen Sie gar keinen Wartungsvertrag!