



Eine **Stimme**  
für mehr als 3.800  
SAP-Anwenderunternehmen

**DSAG-Standpunkte**

# Vorwort

Die Deutschsprachige SAP-Anwendergruppe e. V. (DSAG) ist einer der einflussreichsten Anwenderverbände der Welt. Über 3.800 Unternehmen bilden ein starkes Netzwerk, das sich vom Mittelstand bis zum DAX-Konzern und über alle wirtschaftlichen Branchen in Deutschland, Österreich und der Schweiz (DACH) erstreckt. Auf Basis dieser Reichweite lassen sich fundierte Einblicke in die digitalen Herausforderungen im DACH-Markt gewinnen. Die DSAG nutzt diesen Wissensvorsprung, um die Interessen der SAP-Anwenderunternehmen zu vertreten und ihren Mitgliedern den Weg in die Digitalisierung zu ebnet.

In diesem One-Voice-Dokument sind die Positionen und Forderungen zu verschiedenen Schwerpunktthemen der folgenden DSAG-Vorstandsbereiche zusammengefasst:

- Lizenzen, Service & Support,
- Technologie,
- Personalwesen & Public Sector,
- Produktion & Supply Chain Management,
- Transformation & Sustainability,
- Financials,
- Österreich,
- Schweiz.

Das Dokument fasst die Kernbotschaften der DSAG zu aktuellen SAP-Themen in den jeweiligen Vorstandsbereichen zusammen. Es dient einerseits dazu, Transparenz in der internen Kommunikation zu erreichen. Andererseits soll dieses One Voice auch als Grundlage für die externe Kommunikation (Öffentlichkeitsarbeit, Presse) dienen.

# Inhalt

- Vorwort ..... 1
- Lizenzen, Service & Support ..... 3
- Technologie ..... 4
- Personalwesen & Public Sector ..... 5
- Produktion & Supply-Chain-Management ..... 6
- Transformation & Sustainability ..... 7
- Financials ..... 8
- Marketing & Vertrieb ..... 9
- Österreich ..... 10
- Schweiz ..... 11



# Lizenzen, Service & Support

Damit Unternehmen ihre internen SAP-Strategien erfolgreich auf die Zukunft ausrichten können, benötigen sie ein intelligentes Lizenzmodell. Dieses muss der immer stärker integrierten Produktpolitik von SAP gerecht werden. Transparenz und Verbindlichkeit sowie ganzheitliche Lizenzmodelle mit verlässlichen und nachvollziehbaren Preismechanismen sind hier entscheidend – vor allem, wenn es in Richtung Cloud geht. Unternehmen begeben sich mit der Nutzung von Cloud-Systemen noch stärker in eine Abhängigkeit gegenüber dem Anbieter. Dies kann nur funktionieren, wenn sie sich auf SAP als Partner und dessen Produktstrategie nachhaltig verlassen können. Außerdem muss sich die Treue zu SAP lohnen und darf nicht an den Grenzen der internen SAP-Lines-of-Business scheitern.

## DSAG-Forderung

- Ganzheitliche Pricing-Lösungen orientiert an den Ende-zu-Ende-Prozessen.
- Zugang zu kostenfreien Testsystemen für Software-as-a-Service-Lösungen wie Ariba, SAP CX etc. ohne Upfront-Commitment.
- Die Cloud-Umsatzziele dürfen bestehende Verträge nicht nachteilig beeinflussen.
- Auslieferung der Legal Changes/Requirements innerhalb der Standardwartung sowie Cloud-Subskriptionen entlang der Ende-zu-Ende-Prozesse, ohne zusätzliche Kosten.
- Ganzheitliche Berücksichtigung der eingesetzten SAP-Software bei der Preisfindung neu zu erwerbender SAP-Software – unabhängig von den Lines-of-Business und ohne Bundles, die eigentlich nicht benötigt werden. Es muss möglich sein, schrittweise zu wachsen, auch mit dem Kauf einzelner Produkte, ohne dass unverhältnismäßig große Preisnachteile entstehen.
- Cloud-Produkte müssen verlässlich und nachhaltig sein. Strategiewechsel innerhalb des Cloud-Portfolios darf nicht zu regelmäßigen Migrationskosten auf Nachfolgelösungen führen.
- Business-Technology-Platform-Services müssen deutlich günstiger als Test- und Entwicklungssysteme zur Verfügung stehen.
- Im Hinblick auf Cloud-Enterprise-Agreements für Pay-as-you-go-Modelle müssen Cloud-Verträge Lines-of-Business-übergreifend funktionieren. Guthaben dürfen nicht verfallen.
- On-Premise-Produkte mit aktiver Wartung müssen weiterhin dem Wertgegenwert entsprechend durch Entwicklung, Service und Support unterstützt werden.
- Permanente Listenpreiserhöhungen und marktfremde Listenpreise für Cloud-Produkte sollten ein Ende haben und müssen deutlich nachvollziehbarer werden.
- Abschaffung der jährlichen Preiserhöhungen um 3,3 Prozent für Cloud-Services bei über Laufzeiten fest geschlossenen Verträgen.



**Thomas Henzler,**  
**DSAG-Fachvorstand Lizenzen, Service & Support**

„Ein intelligentes Unternehmen mit dem Fokus auf die End-to-End-Prozesse benötigt ein ‚intelligentes Lizenzmodell‘, welches den Unternehmen die Möglichkeit gibt, flexibel auf sich ändernde Rahmenbedingungen einzugehen. Dabei spielen Verlässlichkeit und Transparenz gerade mit zunehmender ‚Cloudisierung‘ eine wichtige Rolle.“

# Technologie

Aufgrund des bevorstehenden Wartungsendes vieler wesentlicher SAP-Lösungen, der damit benötigten verlässlichen Produktstrategie und starken Veränderung im SAP-Produktportfolio sind eine einfache Migration, Integrationsfähigkeit, Datenschutz und IT-Security relevanter denn je. Die konzeptgleiche Anbindung der SAP-Cloud-Services an mehrstufige SAP-Landschaften und die Positionierung der Business Technology Platform (BTP) sind ebenso essenziell, wie ein angemessenes Pricing.

## DSAG-Forderung

- Verbindlichkeit für S/4HANA-Private-Cloud- und On-Premise-Editionen zum Innovationsschutz, für die kommerzielle Planbarkeit, die Investitionssicherheit und Services für Cloud-Produkte.
- Kostensenkungen für den Business-Technology-Plattform (BTP)-Betrieb, die Entwicklung, Qualitätssicherung und Nutzung der Services ohne produktiven Bezug.
- Einfacher Umstieg und Migrationsservices sowie Berücksichtigung drei- und mehrstufiger Systemlandschaften und des etablierten Test- und Transportwesens in allen Cloud-Plattformen.
- Klare Perspektive für alle Produkte, die bis 2027 auslaufen sowie tragfähige Migrationsszenarien u. a. für Solution Manager und Process Integration/Process Orchestration (PI/PO).
- Nachhaltige Architekturversionen und ganzheitliche Transformationsplanung für S/4HANA inkl. produktübergreifender Betriebs- und Monitoring-Prozesse.
- Ein Security-Dashboard als „All-in“-Lösung über alle Produkte hinweg.
- Ein einfacher Zugang zu Produktinformationen und „realistische“ Preismodelle.
- Transparente Beschreibung der SAP-RISE-Services zu Security, Compliance- und Auditsicherheit sowie die Beseitigung von Lücken in deren Umsetzung.
- Aktueller BTP-Best-Practice-Guide mit konkreten Empfehlungen für regulierte Branchen.
- Klare Analytics-Strategie und -Roadmaps auch für hybride Szenarien sowie freie Nutzung von Non-SAP-Analytics-Lösungen auf Basis von SAP Datasphere.
- Integration von SAP Build in Kernprodukte mit übergreifender IT-Governance, sowie in bestehende Sicherheitskonzepte, bei entsprechender Upgrade- und Release-Fähigkeit.



**Sebastian Westphal,**  
**DSAG-Fachvorstand Technologie**

„Es braucht über alle SAP-Plattformen und -Cloud-Lösungen hinweg integrierte funktionale und End-to-End-Prozesse, die sich übergreifend betreiben und überwachen lassen. Das Wartungsende wichtiger Produkte im Jahr 2027 erfordert einen einfachen Umstieg und unterstützende Migrationsservices. Das Funktionsspektrum der Bestandsprodukte muss identisch abgedeckt werden und SAP mitteilen, wann und in welcher Form sie auf den Markt kommen.“

# Personalwesen & Public Sector

Die Strategie von SAP sieht die Zukunft des Human-Capital-Managements in Form eines Human-Experience-Management (HXM) in der Cloud. Daher positioniert der Software-Hersteller auch Cloud-Lösungen wie SuccessFactors oder Concur als Alternativen zu den bisherigen On-Premise-Lösungen SAP Human Capital Management und SAP Travel Management. Doch die Cloud-Lösungen sind aus Sicht der DSAG noch nicht für alle Branchen echte Alternativen. Gleichzeitig bietet SAP keinen Nachfolger in der S/4HANA-ERP-Welt für die Branchenlösung SAP Patientenmanagement (IS-H) und verweist an Partner. Doch Stand heute braucht es hier mehr Unterstützung für Kliniken und Krankenhäuser bei der Strategiefindung sowie für die Transformation zu einer umfassenden SAP-Healthcare-Architektur, die das gesamte SAP-Portfolio einschließt.

## DSAG-Forderung

- Ausreichende Unterstützung beim Wechsel von SAP HCM auf HCM for S/4HANA.
- Fortführung des Dialogs mit SAP zur Ausgestaltung der souveränen Cloud-Angebote.
- Transparenz und gemeinsame Einflussnahme mit SAP auf die Firma Delos hinsichtlich der Umsetzung der Anforderungen des Öffentlichen Dienstes.
- Branchengerechter Weg in die Cloud: Solange es keine realistische Alternative für Branchen mit kritischer Infrastruktur gibt, darf eine Cloud-only- nicht die Cloud-first-Strategie ersetzen.
- Stärkerer Blick auf die SuccessFactors-Administratoren, um eine sichere Konfiguration und deren Übertragung auf die Folgesysteme abzubilden.
- Unterstützung für Kliniken und Krankenhäuser bei der Strategiefindung hinsichtlich der Nachfolgelösung für die Branchenlösung SAP-Patientenmanagement IS-H sowie bei der Transformation zu einer umfassenden SAP-Healthcare-Architektur, die das gesamte SAP-Portfolio berücksichtigt und bei der Etablierung eines Kooperationsmodells mit relevanten Partnern.
- Extended Maintenance für SAP Patientenmanagement (IS-H) ohne Aufpreis, um den existierenden großen zeitlichen Druck nicht noch zusätzlich durch wirtschaftliche Faktoren zu erhöhen.



**Hermann-Josef Haag,**  
**DSAG-Fachvorstand Personalwesen & Public Sector:**

„Wir müssen einerseits gemeinsam einen Weg in die Cloud entwerfen. Andererseits muss auch der On-Premise-Weg so lange verfügbar sein, bis es eine für alle Beteiligten gangbare Alternative gibt, mit der auch bisher getätigte Investitionen geschützt bleiben.“

# Produktion & Supply-Chain-Management

Auf dem Weg zu einer digitalisierten Produktion und Supply-Chain stellt sich längst nicht mehr die Frage nach dem Sinn, sondern vielmehr nach dem „Wie“. SAP propagiert die Cloud als einzige logische Konsequenz für die Produktion von morgen. Doch nach heutigem Stand reicht die Funktionalität der SAP-Cloud-Lösungen noch nicht aus, dass tatsächlich alle On-Premise-Kunden den Umstieg wagen. Gleichmaßen scheinen Kunden, Berater und SAP selbst von den zahlreichen auf den Markt gebrachten Innovationen überfordert. Vielfach sind die Innovationen nicht bekannt oder noch nicht reif genug, als dass sie funktionale Lücken schließen könnten. Stattdessen werden Workarounds für Funktionslücken notwendig. SAP sollte zudem das eigene Schulungsangebot überdenken und sicherstellen, dass SAP-Schulungen zu Innovationen auf neuen Systemen mit aktuellen Unterlagen für die Anwender:innen angeboten werden.

## DSAG-Forderung

- Kostengünstiger Einstieg in das Thema Business-Netzwerke durch Anpassung des Lizenzmodells, um eine breitere Nutzung der meisten SAP-Business-Netzwerk-Lösungen durch Lieferanten und Kunden zu erreichen.
- Ende-zu-Ende-Fiori-Umsetzung mit nativen Fiori-Applikationen.
- Systemische und kommerzielle Unterstützung von SAP für die Co-Existenz von SAP ECC und S/4HANA für eine zu definierende Übergangsphase.
- Sicherstellung, dass auch die Nachfolgelösungen für Produktion und Supply-Chain-Management die gleichen funktionalen Anforderungen erfüllen, wie die heutigen Lösungen.
- Kunden dürfen mit den neuen SAP-Lösungen und mit den Hybrid-Ansätzen nicht in ein Prozess-Vakuum geschickt werden – SAP muss das Geschäft unterstützen.
- Akzeptanz, dass On-Premise in Branchen mit hoher Prozesskomplexität in Produktion und Supply-Chain-Management weiterhin eine hohe Relevanz behält.
- Orientierung des On-Premise- und Cloud-Offerings an den Unternehmensbedarfen. Viele der simplifizierten Lösungen sind unvollständig. Um die Unternehmensprozesse umfassend abzubilden, braucht es komplexe und kostenintensive Hybrid-Szenarien aus SAP-On-Premise-, SAP-Cloud- und Drittanbieter-Lösungen, welche die Unternehmen belasten.



**Michael Moser,**  
**DSAG-Fachvorstand Produktion & Supply-Chain-Management**

„SAP sollte sowohl das On-Premise- als auch das Cloud-Offering näher an den Unternehmensbedarfen orientieren.“

„SAP muss das Geschäft der Kunden im Blick haben und darf sie mit den hybriden Lösungen nicht in ein Prozess-Vakuum schicken. Die Kunden brauchen verlässliche Lösungen, um ihre Prozesse auch in Zukunft sicher und durchgängig abbilden zu können.“

„SAP sollte vielmehr bestehende funktionale Lücken schließen, statt ‚unreife‘ Innovationen auf den Markt zu bringen.“

# Transformation & Sustainability

IT-Organisationen müssen ihre Rolle als treibende Kraft für Enablement und Transformation, hin zu einer „Business-Enabling-IT“ aktiv wahrnehmen. Automatisierung, Effizienzsteigerung, Prozessoptimierung sowie Innovationspotenziale zu heben, sind hier wichtige Fokusthemen. Neu kommen die Sustainability-Herausforderungen dazu. Dabei werden ein Cloud-zentrisches Mindset, die Business Technology Platform (BTP) mit unterstützenden Lösungen sowie Low-Code/No-Code-Angebote wie SAP Build immer wichtiger. Allerdings erfordern die neuen Architekturen ein Umdenken und neues Lernen, müssen doch Prozesse und Systeme transformiert und nachhaltiger gestaltet werden. SAP-Produkte müssen hierbei unterstützen, damit der Weg hin zu einem SAP-Sustainability-Portfolio klar und machbar ist. Dabei sind die Anforderungen von mittelständischen Unternehmen und Konzernen gleichermaßen zu betrachten und zu gewichten. Die Transformation darf sich nicht auf das Produkt- und Lösungsportfolio konzentrieren, sondern ist eine umfassende strategische und ganzheitliche Herangehensweise. Die Nachhaltigkeit ist eine weitere Dimension. SAP muss deutlich machen, wie die Nutzung der Technologien und Lösungen hilft, effizient und nachhaltig erfolgreich zu sein.

## DSAG-Forderung

- Ganzheitliche Betrachtung der Unternehmenstransformation im S/4HANA-Ökosystem: SAP muss Kunden bei der Bewältigung der Komplexität einer umfassenden Unternehmenswandlung über das S/4HANA-Ökosystem hinweg mit Transparenz ihrer Produktlösungen unterstützen. Das alleinige Angebot eines vielfältigen SAP-Produktportfolios reicht nicht aus, um eine Transformation erfolgreich zu gestalten und umzusetzen.
- Aufbau einer aktiven Rolle der IT: SAP muss IT-Organisationen in ihrer Rolle als "Business-Enabling-IT" unterstützen. Produktlösungen müssen so gestaltet sein, dass diese komplementär einsetzbar sind, um Innovationspotenziale schneller umzusetzen.
- Klare Nachhaltigkeits-Roadmap: Es braucht klare Roadmaps seitens SAP für das Sustainability-Portfolio, damit die Nachhaltigkeitskriterien schon in die Transformationsplanung mit einbezogen werden. Die Lösungen müssen allen DSAG-Unternehmen, unabhängig von Größe oder Branche, zur Verfügung gestellt werden, um die Nachhaltigkeitskriterien zu erfüllen.
- Ein Green Ledger für alle: SAP muss Anwenderunternehmen jeglicher Größe und unabhängig von deren Architektur (On-Premise, Cloud oder hybrid) ermöglichen, ihre Umweltberichterstattung durch ein Green Ledger abzubilden.
- BTP-Enablement: Die Business Technology Platform (BTP) ist entscheidend für eine erfolgreiche SAP-Transformation. Das Schulungsportfolio zur BTP muss sich auf die wandelnden Bedürfnisse der Anwenderunternehmen ausrichten.
- Vereinfachung der Signavio-Integration: Unternehmen müssen in die Lage versetzt werden, die Business-Process-Management- und Workflow-Funktionen schneller und einfacher zu integrieren.
- Künstliche-Intelligenz (KI)-Unterstützung bei der Transformation: SAP sollte die Unternehmen bei ihrer S/4HANA-Transformation mit speziellen KI-Services unterstützen, um diese zügiger und effizienter umsetzen zu können.



**Christine Grimm,  
DSAG-Fachvorständin Transformation & Sustainability**

„Nachhaltigkeit für jeden: SAP-Architekturen müssen den Bedürfnissen aller DSAG-Unternehmen gerecht werden. SAP muss klar machen, wie Produkte einen nachhaltigen Unterschied machen können und den Weg zu einem realisierbaren SAP-Sustainability-Portfolio aufzeigen. Dabei sind die Anforderungen von Konzernen als auch von mittelständischen Unternehmen in ausgewogene SAP-Architekturen zu übersetzen.“

„Maßgeschneidertes Enablement: SAP unterstützt mit gezielten Lernangeboten, um Wissenslücken im System und Prozess zu schließen. Gezielte Enablement- und Learning-Angeboten müssen dort ansetzen, wo im System oder Prozess das entsprechende Know-how benötigt wird. Künstliche Intelligenz kann helfen, das Potenzial für ein personalisiertes Enablement zu entwickeln.“



# Financials

Financials stellt den ERP-Kern und damit die elementaren Funktionen der SAP-Systeme mit den relevanten Ende-zu-Ende-Prozessen, wie Lead-to-Cash, Order-to-Cash, Procure-to-Pay und Procure-to-Receipt. Ob On-Premise, Cloud oder hybrid: Funktional müssen die Lösungen laufend an die neuen gesetzlichen Anforderungen, unternehmensspezifischen Geschäftsmodelle und -prozesse angepasst werden. SAP muss ihre Strategie daher klar, beständig und verbindlich kommunizieren und sicherstellen, dass durch die Strategie „Cloud-first“ keine funktionalen Lücken zwischen den Deployment-Modellen und im Übergang von On-Premise in die Cloud entstehen.

## DSAG-Forderung

- Sicherstellung, dass keine funktionalen Lücken entstehen: Alle Innovationen für die Public Cloud sind On-Premise mit identischem Leistungsumfang zur Verfügung zu stellen.
- Klare Übersetzungsstandards von SAP GUI auf SAP Fiori für Financials, Controlling, Planung und Analytics, um die Migration auf S/4HANA zu unterstützen.
- Zusammenführung der Services und Lösungen zur Erfüllung des gesetzlichen Meldewesens in einem zentralen technischen und kommerziellen Lösungsangebot mittels einer transparenten, einfachen und vereinheitlichten Lizenzmetrik sowie zugehöriger Best Practices.
- Ganzheitliche Definition von Multiplen Adressen im Business Partner über alle Module & Lösungen.
- Bereitstellung von Transformations-Services zur Migration auf S/4HANA – zur selektiven Datenmigration und automatisierten Überführung von ECC-Stamm- und Bewegungsdaten.
- Funktionale Ende-zu-Ende-Integration im Business Network auch auf Seiten der Lieferanten sowie eine Wartungsverlängerung für Ariba Network Integration for SAP Business Suite 1.0 bis 2027.
- Verbindliche Zusicherung, dass bei Beteiligungen wie SAP Pioneer oder bei strategischen Partnerschaften wie mit Planon die gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen langfristig erfüllt sowie Planungssicherheit und Investitionsschutz gewährleistet sind (insbesondere im Hinblick auf Weiterentwicklung, Betrieb und Support), und dass Entwicklungen im Einklang mit der Entwicklungsplanung von SAP-Lösungen stehen.
- SAP-Roadmaps, die den Verpflichtungen der Anwender gerecht werden. Verbindliche Zusage, dass gesetzliche Anforderungen im Rahmen der Wartung für alle SAP-Lösungen ohne Aufpreis mit ausreichendem zeitlichem Vorlauf umgesetzt werden.
- Klare und verständliche Beschreibung von Nutzungsrechten sowie Metriken. Möglichkeit zur Contract-Conversion ohne zusätzliche Lizenzkosten durch Trennung der Verträge. Keine Doppellizenzierung und Mehrkosten bei der Ausgliederung an Partner (z. B. Pioneer, Planon).
- Umsetzung gesetzlicher Anforderungen ohne Mehrkosten oder Vorbedingungen wie z. B. ein obligatorisches Software-Paket (vgl. Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz und SAP Ariba Risk Management) für alle Produkte und künftige Initiativen (z. B. Green Ledger oder Plastiksteuern) durch die Bereitstellung integrierter Lösungen ohne Aufpreis.
- Keine zusätzlichen User-abhängigen Lizenzgebühren für die Kosten- & Ergebnisplanung für die Nutzung der SAP Analytics Cloud (SAC) zur integrativen Planung im Controlling. Migrationsszenarien auf die SAC unter Anrechnung von Bestandslösungen und ein Lizenzmodell für Gelegenheitsnutzer:innen.



**Sebastian Westphal,**  
**DSAG-Fachvorstand Financials (kommissarisch)**

„Die Anforderungen an moderne Finanzprozesse sind heute dynamischer und vielfältiger denn je. SAP muss im Kerngeschäft, mit dem das Unternehmen groß geworden ist, diese Anforderungen vollumfänglich im Rahmen der Wartung abbilden. Insbesondere bei Steuer- und Finanzprozessen ist sicherzustellen, dass keine Lücken im SAP-Portfolio entstehen, welche die Anwendungsunternehmen mit Dritt-Software oder Eigenentwicklungen schließen müssen.“

# Marketing & Vertrieb

SAP-Customer-Experience- und Customer-Relationship-Management (CRM)-Lösungen sollen den Anwendern dabei helfen, bei jeder digitalen Interaktion mit Geschäftskunden – vom ersten Besuch der Website über das Onboarding bis hin zu Einkauf, Vertrieb, Service und Marketing – auf deren besondere Anforderungen einzugehen. Doch aus DSAG-Sicht steht vor allem die Frage im Raum, wie es mit dem Thema Customer-Experience (CX) strategisch weitergeht. SAP verfolgt mit den CX-Lösungen den Best-of-Breed-Ansatz, d.h. die Kunden seien am besten beraten, die gesamte CX-Produktpalette zu lizenzieren, um die Funktionen vollumfänglich zu nutzen. Stand heute bekommen sie von den Vorteilen nicht viel zu spüren. Daher fordert die DSAG unter anderem: eine einheitliche Datenstruktur, einfache Systemanbindungen und Zukunftssicherheit.

## DSAG-Forderung

- Stichwort: Zukunftssicherheit. Klare Aussagen zur Zukunftsfähigkeit einzelner CX-Lösungen und zur Strategie hinsichtlich des gesamten CX-Portfolios sowie eine kontinuierliche Kommunikation in Richtung der Kunden zur Architekturstrategie und deren Weiterentwicklung und zu aktuellen Roadmaps.
- Eine einheitliche Datenstruktur und einfache Systemanbindungen der CX-Lösungen innerhalb der Suite und in weitere SAP-Systeme, wie z.B. S/4HANA.
- Dedizierte How-to-Unterstützung bei der Migration zur Sales und Service Cloud V2 und eindeutige Informationen zu den anfallenden Kosten der Migration sowie hinsichtlich des prozessualen Mehrwerts.
- Kontinuierliche Lieferung von Innovationen in der Cloud im Rahmen der Subskription auch für die Sales und Service Cloud V1.
- Keine jährliche Preiserhöhung für abgekündigte Lösungen, wie z. B. die Marketing Cloud.
- Eine umfassende Darstellung der kommenden Funktionalitäten der Branchenlösungen.
- Eine übersichtlichere Datenbasis im SAP-Customer-Influence-System, um Requests für die CX-Lösungen optimaler fördern zu können.



**Thomas Henzler,**  
**DSAG-Fachvorstand Marketing & Vertrieb (kommissarisch)**

„Mit der Abkündigung von z. B. SAP CRM wurde im Rahmen von S/4HANA-Umstellungen Cloud for Customer (C4C) als die Lösung der Zukunft empfohlen. Das ist noch gar nicht so lange her. Hier ist es besonders für treue SAP-Kunden ärgerlich, dass diese sich nun mit Migrationen zu einer Version 2 der Sales und Service Cloud auseinandersetzen müssen.“

„Das Ende der Marketing Cloud ist bekannt. Es kann daher nicht sein, dass Kunden nun noch jährlich mit 3,3 Prozent mehr zur Kasse gebeten werden. Das CX-Portfolio steht vor dem in vielen Teilen sinnvollen Wechsel in eine neue Generation. Um die treuen Kunden, die auf SAP-CX-Lösungen gesetzt haben mitzunehmen, sollte SAP überlegen, welche ‚Customer-Experience‘ im Gesamteindruck vermittelt wird.“

# Österreich

Jedes Unternehmen muss den Weg zum „intelligenten Unternehmen“ individuell gehen – mit seiner passenden Geschwindigkeit und mit den richtigen Produkten. Strategisch sieht SAP vor, dass Prozesse möglichst in der Cloud – public oder private in einem SAP-Datacenter – laufen, und zwar standardisiert als einheitliche Prozesse ohne Modifikationen. Dies ist nicht für alle Kunden bzw. in jeder Branche möglich. Hier ist es die Aufgabe der DSAG, Grenzen aufzuzeigen und SAP wieder näher an die Bestandskunden zu bringen und das effiziente Zusammenspiel aller Player im SAP-Eco-System sicherzustellen. Gleichzeitig hat die Ankündigung von SAP, die bewährte und in Österreich fast flächendeckend eingesetzte Branchenlösung SAP Patientenmanagement (IS-H) nicht mehr oder nur noch eingeschränkt zur Verfügung zu stellen, die Anwender stark verunsichert. Es ist enttäuschend, dass SAP mit der Abkündigung dieser Branchenlösung, nach der Ausgründung von Banking und Insurance im Jahr 2021, erneut eine gute und bewährte Lösung aus dem Portfolio streicht. Die DSAG sucht das direkte Gespräch mit potenziellen Partnern für Nachfolgelösungen, um den Fortbestand der SAP-Anwendungen in den Krankenhäusern zu sichern.

## DSAG-Forderung

- Sicherstellung, dass alle SAP-Produkte zueinander integrierbar sind und effizient zusammenspielen.
- Adaptierung des Customer-Center-of-Expertise-Programms und Erweiterung um organisatorische Readiness-Checks für Bestandskunden zur Unterstützung der Transition in die Cloud.
- Schärfung der Rollen und Aufgaben der SAP-Partner im Eco-System.
- Schaffung notwendiger Rahmenbedingungen zur Nutzung der SAP-Cloud-Produkte für den öffentlichen Sektor und das Gesundheitswesen (z.B. durch die Möglichkeit eines regionalen Deployments der Business Technology Plattform in nationalen Rechenzentren).
- Extended Maintenance ohne Aufpreis für die Branchenlösung SAP Patientenmanagement (IS-H), für welche SAP keine Nachfolgelösung mehr anbietet.
- Mehr Transparenz hinsichtlich des von SAP im Healthcare-Sektor präferierten Shell-Conversion-Ansatzes für IS-H, der vorsieht, dass IS-H im stillgelegten ECC-System noch bis zur Implementierung einer Ersatzlösung über die bestehende Datenbank weiter betrieben und über eine Datenreplikation die Verbindung zum S/4HANA-System sichergestellt wird.
- Lieferung von Referenzprojekten im Gesundheitsbereich für die Shell-Conversion.
- Unterstützung der Dienstleister beim Know-how-Aufbau hinsichtlich des Conversion-Ansatzes.
- Mehr Transparenz hinsichtlich der Auswirkungen des Shell-Conversion-Ansatzes auf die Lizenzmetriken der Einrichtungen.



**Walter Schinnerer,  
DSAG-Fachvorstand Österreich**

„Für den erfolgreichen Einsatz der neuen SAP-Produkte beim Kunden bedarf es einer zielgerichteten Strategie und einer starken Mitwirkung/Positionierung des Customer Center of Expertise (CCOE) inkl. des Zusammenwirkens mit etwaigen Partnern des Eco-Systems.“

# Schweiz

Eine S/4HANA-Umstellung muss Unternehmen Vorteile für die digitale Transformation bringen. Ist das nicht der Fall, ist die Migration nur ein weiterer Release-Wechsel. Zudem muss allen Unternehmen bewusst sein, dass der Funktionsumfang von S/4HANA und SAP ECC nicht identisch ist. Daher brauchen Firmen allenfalls weitere Applikationen und müssen bestehende Schnittstellen anpassen. SAP ist somit umso mehr gefordert, den Firmen klare Vorteile für den Wechsel auf S/4HANA aufzuzeigen. Dazu fordert die DSAG für die Schweiz mehr Unterstützung, in der Darstellung des Nutzens aber auch in den Projekten und dem nötigen Rüstzeug für die Migration. Es fehlen in vielen Bereichen klare Roadmaps von SAP, wie End-to-End-Prozesse künftig aussehen können, und wie sich speziell die Lizenzmodelle dafür gestalten. Gleichermassen relevant ist das Thema Cloud-Lösungen in der Schweiz. Hier sollten die Anwender ihre Daten im eigenen Land halten können.

## DSAG-Forderung

- Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse auf dem Weg zu S/4HANA mit vorgedachten Szenarien, erprobten Tools und konkretem Business-Nutzen.
- Klare, verbindliche Roadmaps, die eine zukünftige Produktstrategie langfristig abbilden. Wenn Anwendungen teils On-Premise, teils in der Cloud angeboten werden, muss SAP deutlich machen, in welche Richtung Funktionalitäten weiterentwickelt werden.
- Eine klare Strategie, die eine reibungslose Integration von Cloud-Lösungen in bestehende SAP-Landschaften garantiert. Aber auch sicherstellt, dass die Daten der Cloud-Lösungen im eigenen Land gehalten werden können.



**Jean-Claude Flury,**  
**DSAG-Fachvorstand Schweiz**

„Laut DSAG-Umfragen sind Schweizer Unternehmen gegenüber Cloud-Lösungen nach wie vor sehr aufgeschlossen. Allerdings muss sicher sein, dass personenbezogene Daten im Land bleiben und keine Daten den EU-Raum verlassen.“

„In der Private Cloud vereinen sich die Vorteile aus bereits weitläufig akzeptierten Betriebsmodellen des Outsourcings mit einer Standardisierung der Lösung und deren Betrieb. Das scheinen die SAP-Kundenunternehmen in der Schweiz zunehmend positiv zu bewerten. Die Nutzung des Public-Cloud-Modells sehe ich kurz- und mittelfristig bei den meisten Unternehmen allerdings nicht in allen Prozessen. Dazu fehlt noch zu viel Funktionalität.“

„Viele Schweizer Unternehmen haben noch nicht auf S/4HANA migriert. Ihnen fehlt schlichtweg der Business Case. Hier ist SAP nach wie vor gefordert.“