

## **Manifiesto del Grupo de Usuarios Americanos de SAP sobre los cambios del soporte SAP**

25 de julio de 2008. Steve Strout, jefe ejecutivo del Grupo de Usuarios Americanos de SAP, declaró:

“Comprendemos que las exigencias del mercado han influido en la decisión de SAP de ampliar su estrategia de soporte. También somos conscientes de que ha habido críticas negativas por parte de algunos analistas de la industria, que han pedido que los grupos de usuarios se rebelen contra SAP; a pesar de ello, creemos firmemente que la relación que ASUG (Grupo de Usuarios Americanos de SAP) tiene con SAP y nuestros miembros debe ser de colaboración, de manera que podamos tener cierta influencia sobre SAP para que tome sus decisiones teniendo en mente a nuestros miembros, sus clientes, en primer lugar.

Es cierto que a nadie le gustan los aumentos en las tarifas, especialmente en esta época de dificultades económicas, pero como todo en la vida, es inevitable que esto ocurra de vez en cuando. Nuestra responsabilidad es educar e influenciar a SAP en lo relativo a los deseos de nuestros miembros, así como explicar a nuestros miembros lo que representa Enterprise Support y cuál es la mejor manera de sacarle el mayor partido. Es importante considerar que el mantenimiento de tecnologías similares es, en la gran mayoría de casos, significativamente superior al 17% y que en algunos casos se acerca al 27%. Además, SAP no ha realizado ningún aumento de precios por mantenimiento en diez años.

En realidad, este no es un aumento del 17% al 22% para los clientes actuales, sino que es un aumento del 17% al 18,4% en 2009. Además, únicamente se aplica a empresas que no tienen otro lenguaje de contrato existente. Nuestra sugerencia es que cada empresa revise sus contratos de mantenimiento actuales para poder determinar el impacto individual que sufrirá. Tal y como ha anunciado SAP, el programa consiste en proporcionar Enterprise Support para todos los negocios con un aumento gradual del ocho por ciento cada año durante los próximos cuatro años. Este aumento es significativamente menor que los que hemos observado en otros sectores como el del combustible, el acero, el cemento y los transportes, en los que el mantenimiento ha ido aumentando constantemente de forma mucho más acusada año tras año.

Como asesor de confianza de SAP, ASUG recibe numerosas peticiones para que se apliquen nuestros datos en los programas mientras están en fase de proyecto, y el anuncio de Enterprise Support de SAP es un gran ejemplo práctico de ello. La comisión de ASUG y yo mismo hemos colaborado estrechamente con los ejecutivos de SAP para convencerles de la implementación de una estrategia por fases para el aumento del mantenimiento asociado a Enterprise Support.

Sin embargo, para ser honestos tanto con nuestros miembros como con SAP, sólo el tiempo dirá si los clientes quieren utilizar estos servicios adicionales, y no menos importante, si son más rentables que los costes actuales. Nuestra responsabilidad con nuestros miembros es asegurar que SAP mantiene lo que dice: que las empresas experimentarán un beneficio.

Todavía está por ver también si estos cambios de precios recibirán el apoyo suficiente. En cuatro años pueden cambiar muchas cosas. Hemos observado cómo SAP ha escuchado las inquietudes de sus clientes y ha adaptado su estrategia en consonancia con ellas. De hecho, hace sólo unos años, SAP respondió a estas inquietudes con el anuncio de la estrategia de mantenimiento 5-1-2.

Esperamos tener tiempo para evaluar la efectividad de Enterprise Support a través de estudios de caso de clientes sobre lo que funciona y lo que necesita corrección, y así ofrecer una plataforma a nuestros clientes para modificar el coste o la oferta según sea conveniente. Hemos demostrado la fortaleza de la relación estratégica entre SAP y ASUG y, por ello, SAP podrá oír la voz colectiva de los miembros de ASUG”.