



Pressmeddelande
30 april 2009

SAP och SAP:s användarföreningar (SUGEN) enas kring gemensam lösning för SAP Enterprise Support (ES)

SAP och SUGEN, den globala användarföreningen som består av 12 av SAP:s viktigaste användargrupper, tillkännager nu en uppgörelse kring en specificerad lista med nyckelindikatorer för att mäta användarvärdet av SAP Enterprise Support.

– SAP är mycket nöjda med den lösning som vi har kommit fram till tillsammans med användarföreningarna. Vi är övertygade att detta kommer skapa tydlighet och transparens gällande både kundvärde samt hur vårt supportavtal är prissatt, säger Anders Schyllert, Landschef SAP Svenska AB.

SAP och SUGEN har tillsammans tagit fram SUGEN KPI Index som ska mäta och verifiera värdet och utvecklingen av SAP Enterprise Support. SUGEN KPI Index samlar nyckelindikatorerna från fyra stora kategorier som representerar huvudsakliga drivkrafter i kundernas affärsverksamhet. Dessa drivkrafter definierades efter gemensamma diskussioner med kunderna och är:

- Affärskontinuitet
- Förbättring av affärsprocesser
- Skyddande av investeringar
- TCO – Total Cost of Ownership

– Detta kommer att hjälpa oss användare, eftersom det gör det möjligt för oss att få ett verktyg som kan mäta investeringarna i supportfunktioner och koppla det till vilket värde som dessa funktioner sedan genererar, säger Per Högberg, vice ordförande i SUGEN.

Den nya uppgörelsen behandlar även den diskuterade prishöjningen av supportavtalen. Tidigare kommunicerades planer om att introducera prishöjningen under fyra år, men enligt den nya överrenskommelsen ska prishöjningen ske under en 7-årsperiod. Dock endast om värdet i SAP Enterprise Support-avtalen realiserar enligt de KPI:er som fastställts tillsammans med användarföreningarna. Målsättningen är att varje höjning ska vara 3,1 procent per år.

För ytterligare information kontakta:

Anders Schyllert, Country Manager Large Enterprise, SAP Svenska AB

Mobil: 073 - 358 75 78

Mail: anders.schyllert@sap.com

Per Högberg, vice ordförande SUGEN, ledamot i SAPSAs styrelse

Mobil: 070 - 51 38 208

Mail: Per.Hogberg@C-Business.se



Om SAP

SAP är världens ledande leverantör av affärssystem och erbjuder lösningar och tjänster för företag i alla storlekar världen över. SAP kan tillgodose specifika krav på kärnprocesser inom totalt 25 branschlösningar. Idag använder över 82 000 kunder i fler än 120 länder SAPs lösningar. SAP är listat på börsen i Frankfurt och på NYSE.

Om SAP® Enterprise Support

Sap® Enterprise Support-tjänster ger stöd åt SAP under hela appliceringsfasen och inkluderar tjänster för skräddarsydda applikationer från implementering till användningen i den dagliga verksamheten. Genom att i ett tidigt stadium identifiera risker och erbjuda snabbare lösningar gör det att systemet inte blir långsamt. Kunderna kan vinna ökad insikt i It-verksamheten i sina organisationer och i affärsverksamheten, vilket ger ett bättre underlag när beslut skall fattas. Att standardisera supportprocesser ytterligare är något som identifierar effektiva verksamheter. Med SAP Enterprise Support har kunderna ett standardiserat verktyg att hantera systemen med, vilket möjliggör snabbare lösningar på problem, mindre investeringar i konfiguration och tester samt att de får ut mer av sina investeringar i mjukvara.

Om SUGEN

SUGEN grundades 2007 och är en sammanslutning av tolv användargrupper. Syftet med SUGEN är att underlätta en öppen och ärlig dialog mellan medlemmarna och SAPSUGEN-medlemmarna består idag av följande användarföreningar: ASUG (Nordamerika), ASUG (Brasilien), ASUG (Mexico), AUSAPE (Spanien), DSAG (Tyskland, Österrike, Schweiz), JSUG (Japan), SAPSA (Sverige), SAUG (Australien), SAPs användarföreningar i Storbritannien och Irland, SUG-MENA (Mellanöstern, Nordafrika), USF (Frankrike), och VNSG (Nederländerna).