Link: https://www.computerwoche.de/a/roadmaps-sollen-kunden-sicherheit-geben,2358240

SAP Service Marktplatz

Roadmaps sollen Kunden Sicherheit geben

Datum: 23.11.2010
Autor(en): Martin Bayer

SAP hat 35 Roadmaps für Brachen, Unternehmensbereiche und Technologien in seinen Online-Service-Marktplatz eingestellt. Kunden sollen sich hier besser über SAP-Produkte und -Strategien informieren können.

Die SAP-Verantwortlichen stellen ihren Kunden in Form von so genannten Roadmaps zusätzliche Informationen zur Verfügung. Nach einer Einführungsphase sind mittlerweile 35 SAP Roadmaps für verschiedene Branchen, Unternehmensbereiche und Technologien auf dem Service-Marktplatz für registrierte Nutzer im Netz abrufbar. Ziel des Softwarekonzerns ist es, damit die Transparenz zu verbessern und so den Anwenderunternehmen mehr Planungssicherheit zu geben, was deren SAP-Strategie anbelangt. Es gelte, Vertrauen zu schaffen sowie die Beziehungen zu langjährigen Kunden zu vertiefen und Neukunden vom eigenen Portfolio zu überzeugen, hieß es von Seiten SAPs.

Lesen Sie mehr zum Thema SAP-Service:

- **SAP baut Community aus** [1]
- **SAP öffnet den EcoHub für Servicepartner** [2]
- **Was Sie über den SAP Solution Manager wissen müssen** [3]

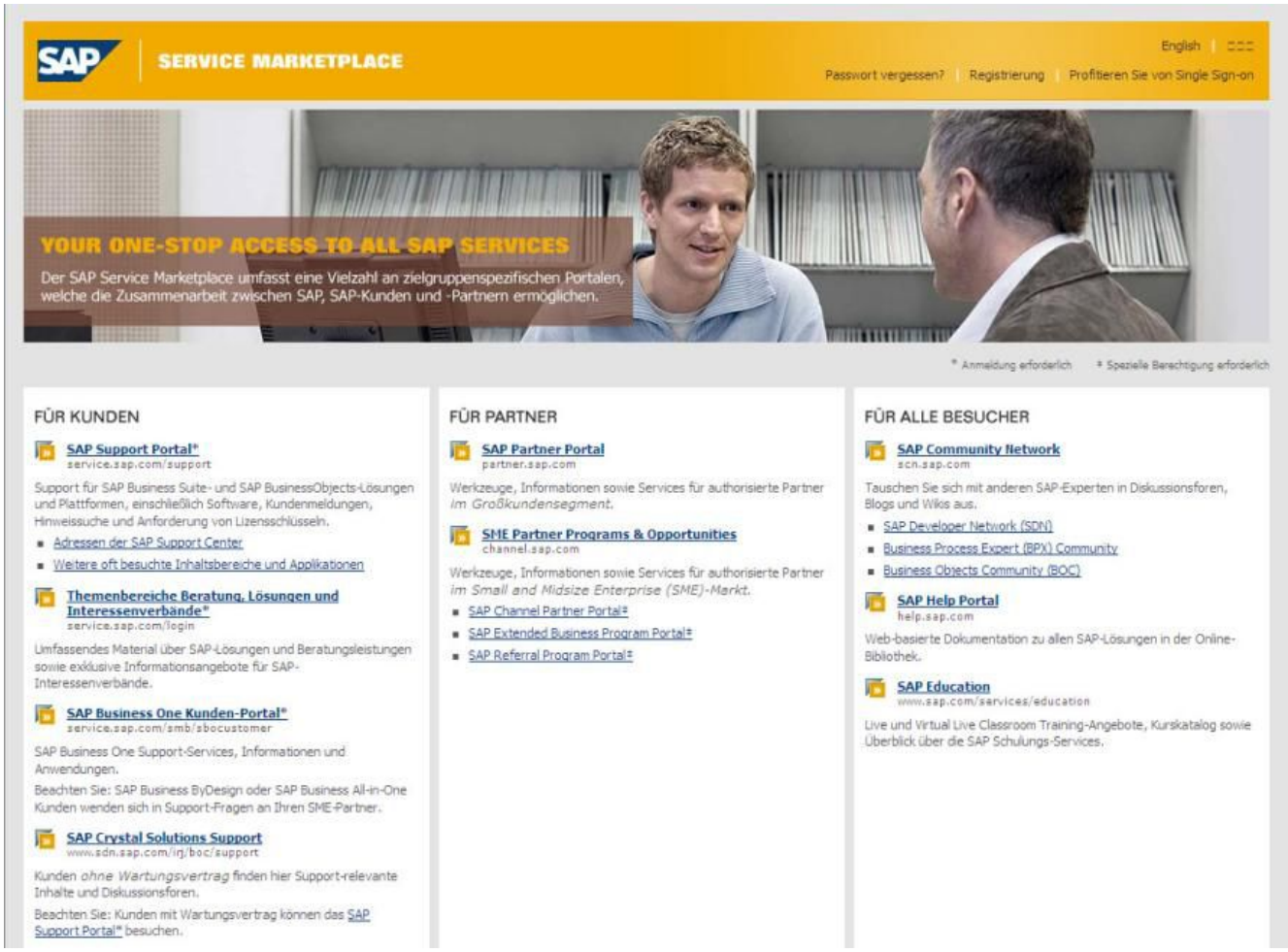
Entwickelt und publiziert hat die Roadmaps der Bereich "SAP Solutions Field Enablement" unter der Leitung von Peter Maier. Sie stellen SAP zufolge die heutigen Lösungen vor, zeigen nutzenorientiert die geplanten Innovationen und bieten einen visionären Ausblick in die Zukunft. Die Roadmaps sollen dabei helfen, Kundenanforderung zu erfüllen, die aktuellen SAP Lösungen besser zu verstehen sowie Einsicht in die geplanten Erweiterungen zu bekommen und den zukünftigen Innovationspfad zu beeinflussen.

Serviceangebot muss skalieren

Das Roadmap-Programm wurde bereits 2009 angestoßen, berichtet der deutsche Softwarekonzern. Anfang 2010 habe sich dann gezeigt, dass der wachsende Bedarf von Kunden und Partnern nach den SAP- Roadmaps für Branchen, Unternehmensbereiche und Technologie auf Dauer nicht durch individuelle Roadmap-Sitzungen abgedeckt werden könne. Ein besser skalierender Ansatz musste her, lautete die Forderung der SAP. Dies wurde durch die Verlagerung der Information in den Service-Markplatz erreicht.

Roadmaps und zukunftsgerichtete Aussagen seien im Kundenkontakt sensible Themen und müssten dementsprechend behandelt werden, heißt es von Seiten des Softwareherstellers. Das liege unter anderem auch daran, dass Roadmaps immer mit einer gewissen Unsicherheit behaftet seien. "Dieses Risiko müssen wir in unseren Kundengesprächen transparent machen, um keine falschen Erwartungshaltungen zu erzeugen", sagen die SAP-Manager. Der andere Weg, Roadmaps für Kunden gar nicht zugänglich zu machen, könnte dem Anbieter zufolge dagegen schwerwiegende Folgen haben: Im schlimmsten Fall gelangten Kunden und Partner zu der Auffassung, dass SAP keine klare Innovationsperspektive für die Branchen, Unternehmensbereiche und Technologie hat.

SAP erhofft sich mehr Transparenz



Auf SAPs Service-Marktplatz sollen Kunden alle relevanten Informationen für die Planung ihrer SAP-Strategie finden.

"Die Veröffentlichung der SAP Roadmaps auf dem Service-Marktplatz ist ein großer Schritt zu mehr Transparenz und einer Vertiefung der vertrauensvollen Beziehungen mit SAP-Kunden und -Partnern", stellen die SAP-Verantwortlichen fest. Das Angebot soll sukzessive erweitert werden. Die für die Roadmaps verantwortlichen Solution Manager veranstalten beispielsweise für jede Roadmap "Live Expert Sessions", zu denen sich jeweils bis zu 600 Teilnehmer anmelden können. Die Resonanz zu diesen Webinars sei positiv und zeige den Initiatoren, dass Kunden und Partner diese Sessions dankbar annehmen.

Die Verantwortlichen arbeiten SAP zufolge außerdem daran, die Roadmaps kontinuierlich an die geplanten Innovationen und die zukünftigen Schwerpunkte anzupassen. So wie das Lösungsspektrum neue Bereiche erschließt, soll sich demnach auch das Roadmap-Spektrum auf neue strategische Themen wie beispielsweise "on Demand", "in Memory" und "Mobile" anpassen lassen. Die Innovationsgeschwindigkeit wird häufige Aktualisierungen erfordern, so die Einschätzung des SAP-Managements. Dies lasse sich nur in enger und unternehmensweiter Abstimmung mit dem Produkt- und Lösungsmanagement umsetzen.

Links im Artikel:

[1] **https://www.computerwoche.de/software/erp/2357094/**
[2] **https://www.computerwoche.de/software/erp/1909368/**
[3] **https://www.computerwoche.de/software/erp/1901745/**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.