



E-Interview mit Torsten Groll (CTC) zum Virtual Roundtable: Software-Lizenzmanagement - Chance und Herausforderung für Anwenderunternehmen!



Titel des Interviews:	Software-Lizenzmanagement: Chance und Herausforderung für Anwenderunternehmen
Name:	Torsten Groll
Funktion/Bereich:	Geschäftsführer
Organisation:	[.CTC.] ComputerTraining&Consulting
E Mail:	Torsten.Groll@ctc-consulting.de
Internet:	www.ctc consulting.de

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

eine große Herausforderung für Verantwortliche in Anwenderunternehmen ist der ordnungsgemäße Einsatz sowie das Management von Software. Das Bereitstellen von IT-Kapazitäten – hierzu zählt auch die Software – gehört mit zu den erfolgskritischen Faktoren eines Unternehmens. Auftretende Störungen (bei IT-Systemen) wirken sich nicht nur auf das eigene Unternehmen negativ aus. Beziehungen zu Kunden und Geschäftspartnern können gleichermaßen betroffen sein.

Kurz gesagt: Ohne Software funktioniert bei einzelnen Anwenderunternehmen und im gesamten Wirtschaftssystem nichts mehr. Um so wichtiger ist es für Anwender, die teilweise sehr komplexen Zusammenhänge von unterschiedlichen Lizenzmetriken, Lizenztypen und Lizenzierungsvarianten zu harmonisieren. So wird häufig zwischen Central Processing Unit (CPU)-, Computer oder Personen-bezogenen Metriken unterschieden. Diese Lizenzen können oftmals als OEM-, Einzel-, Unternehmens-, Test- oder Volumenlizenzen erworben werden. In der Praxis trifft man daher nicht selten ein Mix von verschiedenen Metriken und Typen an.

Weil Software eine solch erhebliche betriebliche Ressource bildet, wird ein enormer Aufwand in den Bereich Funktionalität und Stabilität gelegt. Der Versuch, die IT wirtschaftlich optimal bei höchstmöglicher Verfügbarkeit und Laufsicherheit auszurichten, ist dabei oberste Zielsetzung.



Eine ganz andere Situation finden wir allerdings im Bereich des Managements und in der Verwaltung von einzelnen Software-Produkten bzw. der damit verbunden Lizenzen vor. In diesem erfolgskritischen Feld ist häufig Misswirtschaft anzutreffen.

Laut einer Studie der BSA aus dem Jahr 2006 liegt die Fehllizenzierungsrate bei etwa 28 Prozent.

Das wirtschaftliche Verwalten von Lizenzen, Servern und PCs ist aber nur dann möglich, wenn Kenntnis darüber herrscht, was benötigt wird und was bereits im Einsatz ist. Nur eine strategische und geordnete Herangehensweise sorgt dafür, dass diese Informationen auch wirklich verfügbar sind. Neben der rechtlichen Sicherheit geht es dabei auch insbesondere um die wirtschaftlichen Vorteile, die aus einem gut organisierten Software-Lizenz-Management resultieren.

Wie also profitieren Anwenderunternehmen von Software-Lizenzenmanagement-Modellen oder Ansätzen, welche Strategien finden Anwendung und wie wichtig ist die Einbindung von externen Dienstleistern in die Prozesse?

Experten aus unterschiedlichen Unternehmen und Bereichen stellen sich in diesem virtuellen Roundtable der Diskussion.

Ihre

Edith M. Horton

Ihr

Axel Oppermann



Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr,

Frage 1:

Welche Priorität glauben Sie, hat das Thema Software-Lizenzmanagement in Ihrem bzw. für die von Ihnen betreuten Unternehmen? Geben Sie bitte ein Rating von 1 bis 5, wobei 1 die höchste und 5 die niedrigste Priorität beschreibt. Bitte begründen Sie kurz das Rating.

Antwort:

Ausgehend von meiner derzeitigen Beratertätigkeit, die sich mit dem Schwerpunkt SW-Asset- und Lizenzmanagement beschäftigt, liegt die Priorität der von mir betreuten Kunden bei „1“. Meine Kunden haben die Wichtigkeit und Notwendigkeit erkannt, auch dem Wirtschaftsgut Software, die nötige Aufmerksamkeit zu schenken. Oft stecken dahinter auch mögliche angekündigte Softwareaudits von den Herstellern.

Frage 2:

Aus welchen Elementen (Beispiel: Software Asset Management, Vertragsmanagement, etc.) setzt sich ein zeitgemäßes Software-Lizenzmanagement zusammen – und welche Bedeutung haben die einzelnen Elemente?

Antwort:

Ein zeitgemäßes Softwarelizenzmanagement kann durchaus auch eine Exzellente sein. Es kommt immer auf den Umfang der zu verwaltenden Informationen an. Eine Exzellente ist aber zugegebenermaßen nur für kleine Firmen empfehlenswert. Reine Lizenzverwaltungstools, bestehen heute mindestens aus einem Modul zur Verwaltung von Lizenzen und zumindest einem rudimentären Vertragsverwaltungsmodul. Damit können die erworbenen Lizenzen zu Bestellungen u.o. Verträgen zugeordnet werden. Wichtig ist, dass in dem Vertragsmanagement auch die Lizenzinformationen (Lizenzmetriken, Lizenzmodelle) abgebildet werden können, um beim Abgleich der Daten (Soll-Ist) auch richtig zu „zählen“. Nur so lässt sich ein sogenannter Compliance-Check auditorsicher erstellen. Um eine Leistungsverrechnung oder Kostenstellenumlage betreiben zu können, muss auch ein Asset-Managementmodul mit eingebunden werden. Dieses sollte mit Schnittstellen zu CMDB- bzw. Inventory-Datenquellen verbunden werden können. Viele Firmen gehen aber auch den Weg, gleich eine komplette Assetmanagement Suite im Unternehmen zu implementieren, welche dann auch die Aufgaben einer CMDB inkl. der Bestellverwaltung und Anbindung an den User Helpdesk mit erfüllen kann. Es gilt auch hier der Spruch: „...viele Wege führen nach Rom“, es obliegt hier dem Berater, den Kunden entsprechend den Vorgaben maßvoll,



kompetent und neutral zu beraten. Nicht jedes am Markt befindliche Tool ist für die gestellte Aufgabe das entsprechende Ultimo.

Frage 3:

Welche Funktionsträger sind für das Software-Lizenzmanagement in Ihrem Unternehmen / in den von Ihnen betreuten Anwenderunternehmen verantwortlich und wie arbeiten diese zusammen?

Welche Fähigkeiten (Kompetenzen) sind dafür vorzusetzen?

Antwort

Das Software-Lizenzmanagement ist, verglichen mit anderen Gebieten im IT-Umfeld noch ein sehr junger Fachbereich. In den meisten Unternehmen existiert keine Rollenbeschreibung für die Arbeit eines Lizenzmanagers. Aus der Historie des Unternehmens heraus, ist es meistens ein Ansprechpartner aus dem Einkauf, der langsam in diese Rolle hineinwächst. In anderen Fällen, wird das Lizenzmanagement aus dem Fachbereich heraus getrieben. Gleichwohl müssen die kaufm. (Einkauf) und die technische Seite (Fachbereich) eng zusammenarbeiten. Ein Lizenzmanager muss sowohl kaufm. betriebswirtschaftliche, als auch technische Kenntnisse besitzen. In 9 von 10 Fällen, ist das Lizenzmanagement im Einkauf angesiedelt, da auch hier meistens alle Vertragsverhandlungen und Bestellungen abgewickelt werden. Der Einkauf ist auch sehr oft der Initiator von Lizenzmanagementprojekten.

Frage 4:

NUR für ANWENDER:

Arbeiten Sie beim Software-Lizenzmanagement mit externen Dienstleistern zusammen? Wenn ja, erklären Sie bitte Ihr Vorgehen bei der Auswahl der Dienstleister und beschreiben Sie die aus Ihrer Sicht wichtigsten Kompetenzen, die ein Dienstleister hier mitbringen sollte.

Antwort**Frage 5:**

Welchen Nutzen bringt das aktive Management von Softwarelizenzen für (Ihr) Unternehmen mit sich (exemplarische Rechtssicherheit, monetäre Vorteile, etc.)? Ist dieser Nutzen auch kurz- und mittelfristig zu quantifizieren?

Antwort:

Gehen wir davon aus, das der heutige monetäre Wert eines Arbeitsplatzcomputers (HW/SW) sich zu einem Drittel aus den Hardware- und zu zwei Dritteln aus den Softwarekosten zusammensetzt, braucht es bestimmt nicht viel Fantasie, welche Einsparmöglichkeiten im



Unternehmen erzielt werden können, wenn zumindestens einmal der Anfang gemacht wird, ein Lizenzmanagement zu implementieren. Wird das Projekt kompetent geplant und umgesetzt, werden sich zwangsläufig und fast nebenbei Rechtssicherheit und Transparenz im Umfeld der Softwareassets einstellen. Wird dann noch ein Augenmerk auf die „Auslastung“ der installierten Softwareprodukte gelegt, Stichwort „Softwarenutzungsanalyse“, dann können erhebliche Einsparungen nicht nur im Einkauf von Softwarelizenzen verbucht werden, sondern viel wichtiger ist, bestehende Wartungsverträge dem gegenwärtigen Nutzungszahlen anpassen zu können bzw. ganz zu kündigen. Das sind dann quantitativ effektive kurz-, mittel- und langfristige Einsparungen. Daran hängen ja weitere mögliche Kosteneinsparungen im Software-Lifecycle wie z.B. bei der Paktierung von Software, dem HelpDesk oder bei der First- und Secondlevelbetreuung. Haben Sie einen Software-Zoo im Unternehmen, brauchen Sie sich nicht über die hohen Folgekosten zu wundern. Auch das Prinzip in vielen Unternehmen, meist aus Bequemlichkeit heraus, dem Mitarbeiter einen „Wünsch Dir was...“ Softwarekatalog zur Verfügung zu stellen, verursacht erhebliche Kosten, zumal hier sehr schnell jeder seine „Lieblingssoftware“ haben möchte. Da sind dann sehr schnell viele Softwareprodukte im Unternehmen mit gleichen oder ähnlichen Funktionen. Hier nenne ich als Stichwort „Softwareportfolio-Bereinigung“ sowie Standardisierung von Arbeitsplätzen gerne auch Rollenbezogen.

Stellen Sie sich beispielhaft nur einmal die folgenden Fragen:

- Besitzen Sie Prozesse zur strategischen Definition und Zertifizierung von Software, die im Unternehmen eingesetzt werden soll?
- Existiert eine einheitliche Klassifizierung ihrer SW-Produkte für den kaufmännischen und technischen Beschaffungsprozess?
- Gibt es einen genehmigten SW-Warenkorb?
- Wird Software zentral beschafft?
- Werden alle SW- und Lizenzverträge sowie die dazugehörigen Lizenzinformationen (Lizenzscheine, Lizenzkey) verwaltet bzw. an einer Stelle zentral gepflegt?
- Haben Sie einen Überblick über Ihre laufenden Wartungsverträge?
- Gibt es einen durchgängigen und sauberen Prozess für die SW-Installation/Deinstallation
- Haben Sie eine Lizenzmanager-Rolle im Unternehmen definiert?

Das Ziel sollte mittelfristig sein, Lizenzen nicht mehr nach dem Gießkannenprinzip im Unternehmen zu verteilen, sondern wirklich nur dort in Einsatz zu bringen, wo die Software unabdingbar für die Erfüllung der Geschäftsprozesse notwendig ist. Mit der Einführung eines Lizenzmanagement-Tools, verschaffen Sie sich einen genauen Überblick über ihre IT-Infrastruktur, alle IT- Investitions- und Anlagegüter und vermeiden so unnötige Kosten, erhalten Transparenz, Rechtssicherheit und erhöhen damit deutlich die Qualität in ihrem Unternehmen.

**Frage 6:**

Wo sehen Sie die Herausforderungen für Sie als / die Anwender vor dem Hintergrund neuer (bzw. modifizierter) Lizenzierungsmodelle? (Exemplarisch die Kombination zwischen on-Demand-Lizenzen und on-Premise-Lizenzen).

Antwort

Die Kosten für die Beschaffung und Verwaltung der Softwarelizenzen setzen sich aus sehr vielfältigen Komponenten zusammen. Ich erwähnte ja bereits, dass es nicht nur mit der reinen Softwarelizenz getan ist, sondern auch die umliegenden Prozesse und Fachbereiche mit den dazugehörigen Services betrachtet werden müssen. Insofern ist es nur

legitim, sich nach anderen Softwarelizenzierungsmodellen umzuschauen. Damit das Ganze aber nicht nach hinten losgeht, ist ein funktionierendes proaktives Lizenzmanagement unabdingbar, denn nur wenn ich meine Schwachstellen kenne, kann ich Abhilfe schaffen.

Software aus der Steckdose (SaaS, „Software as a Service“) ist schon seit Jahren ein geflügeltes Wort, allerdings erst seit kurzem wirklich interessant, weil die dazu benötigten Technologien (Streaming, Softwarevirtualisierung) mittlerweile aus den Kinderschuhen entwachsen sind. Die meisten IT-Infrastrukturen können aber noch nicht die notwendigen erhöhten Bandbreitenanforderungen und Hardwarekomponenten verarbeiten bzw. liefern. Hier müssen die IT-Manager aus allen Fachbereichen an einen Tisch um einen Überblick über das große Ganze zu bekommen.

Nicht zuletzt ist es immer eine Frage der erzielbaren Kosteneinsparungen im Verhältnis zu on-Premise-Lizenzmodell, ob sich der erhöhte Mehraufwand für die Umstellung auf „on-Demand-Lizenzen“ auch auszahlt.

Es wäre sicher nicht verkehrt hierüber im Vorfeld, auf Basis der erhobenen Softwarenutzungszahlen, eine Machbarkeits- und Kosten-/Nutzungsanalyse in Auftrag zu geben. Benutzen Sie hierzu eine Simulation, die mit Hilfe der Monte-Carlo-Analyse, mehrere tausend Szenarien durchspielt und Ihnen dann wirklich verlässliche Zahlen liefert, ob sich für ihr Unternehmen der Einsatz von Softwarestreaming und Virtulisierung unter dem Gesichtspunkt der Kosteneinsparungen umsetzen lässt.

Die Hersteller allen voran Microsoft, dürfen den Zug der Zeit nicht verschlafen und müssen immer öfters den Wünschen der Kunden nach flexibleren Lizenzmodellen Rechnung tragen.

Das on-Premise-Lizenzmodell wird uns aber noch ein paar Jahre in der IT-Welt begleiten, kein Hersteller kann so schnell seine Lizenzmodelle anpassen bzw. erweitern.

Vielen Dank für das Interview!