



Praxisimpulse für das Software Asset Management (SAM)

Ein Leitfaden

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
1 Studie: Kein Überblick bei den Software-Lizenzen	3
2 Goldene Regeln für SAM	6
2.1 Transparenz bei den Verträgen schaffen:	6
2.2 Rechtliche Risiken identifizieren:	6
2.3 Mögliche Einsparpotenziale ermitteln:	6
2.4 Rollen und Verantwortlichkeiten definieren:	7
2.5 Mitarbeiter sensibilisieren:	8
2.6 Software-Beschaffungen zentralisieren:	8
2.7 Software-Standardisierung:	8
2.8 SAM-Tool als wichtiger Helfer:	8
3 Lizenzierungsfallen bei virtuellen Anwendungen	9
4 Lizenz-Audit angekündigt – was tun?	10
5 Software Asset Management als Service	12

msg services – Ihr Partner

Im Mittelstand zu Hause, liefert die msg services ag als IT-Managementberatung innovative Technologien für effiziente IT-gestützte Prozesse. Als Teil der der msg Unternehmensgruppe – die mit über 5.500 Mitarbeitern in 23 Ländern weltweit vertreten ist – agieren wir branchenunabhängig und technologiegetrieben. Dabei richten sich unsere Projekte am Geschäft und den Prozessen unserer Kunden aus. Mit einem ganzheitlichen Blick erzielen wir so Mehrwerte für unsere Kunden, die nachhaltig und messbar sind.

Max-von-Eyth-Strasse 3
85737 Ismaning

SAM-Ansprechpartner: Markus Schaumberger

markus.schaumberger@msg-services.de

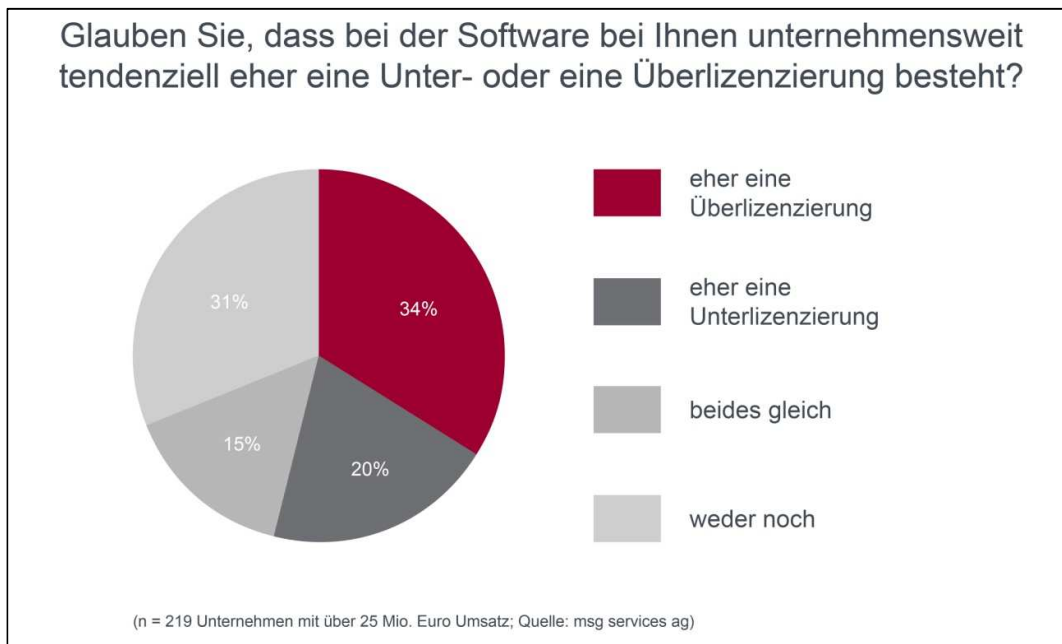
Tel.: +49 89 96101-1432

Mobil: +49 174 381 5881

www.msg-services.de

1 Studie: Kein Überblick bei den Software-Lizenzen

Nur wenige Unternehmen sind derzeit in der Lage, einen schnellen Überblick zu ihrem Lizenzbestand und den Laufzeiten ihrer Wartungsverträge zu geben. Ursache ist nach einer Erhebung im Auftrag der msg services ag ein unzureichendes Software Asset Management (SAM), dem die meisten der über 200 befragten IT- und Business-Manager schlechte Noten geben.

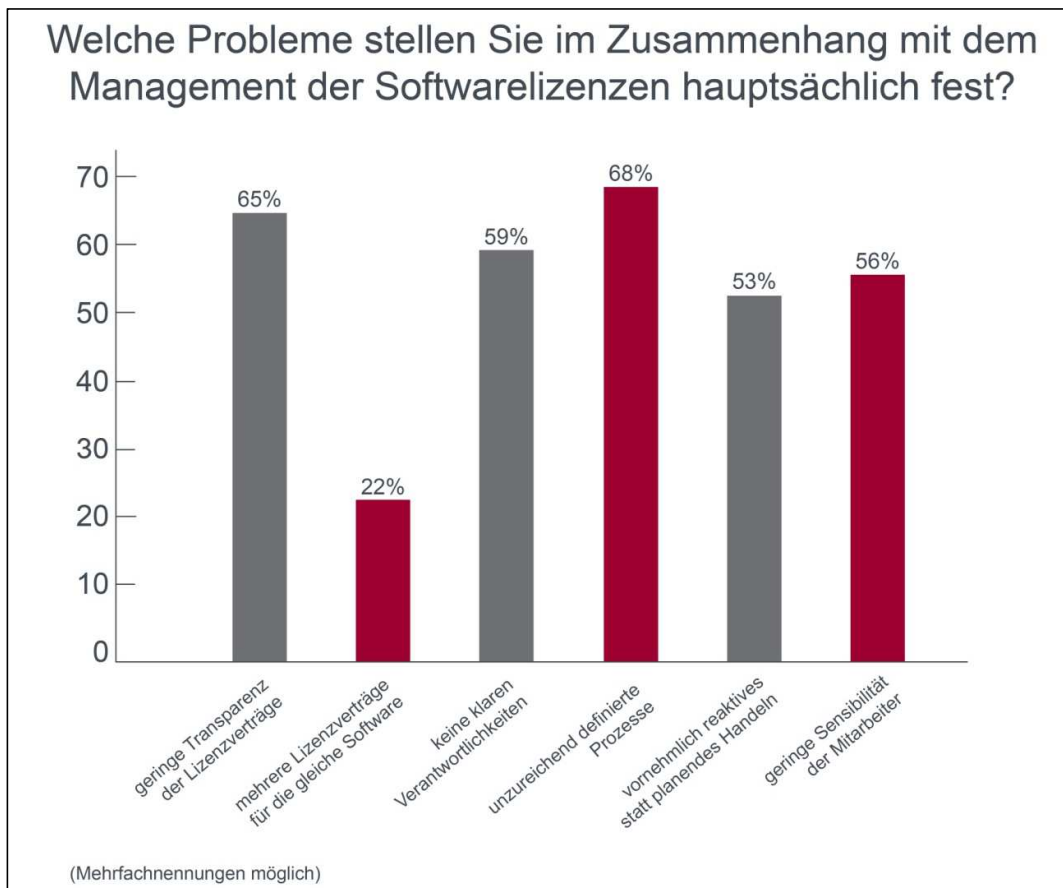


Die geringe Übersichtlichkeit der Lizenzverhältnisse drückt sich allein schon darin aus, dass sich lediglich 31 Prozent der Unternehmen sicher sind, weder eine Über- noch Unterlizenzierung zu haben. Stattdessen geht jedes dritte Unternehmen davon aus, für Lizenzen mehr als notwendig zu bezahlen. Der Kreis derer, die eine gewisse Unterlizenzierung vermuten, ist mit 20 Prozent hingegen deutlich kleiner.

Letztlich gestehen die Firmen jedoch ein, dass es sich hierbei um Spekulationen handelt, da nach eigenem Bekunden von zwei Drittel der Befragten die geringere Transparenz der Softwareverträge zu den größten Problemen in ihrem Lizenzmanagement gehört. Aber auch fehlende Verantwortlichkeiten und unzureichend definierte Prozesse gehören mehrheitlich zu den Schwachstellen im Umgang mit den Software-Lizenzen.

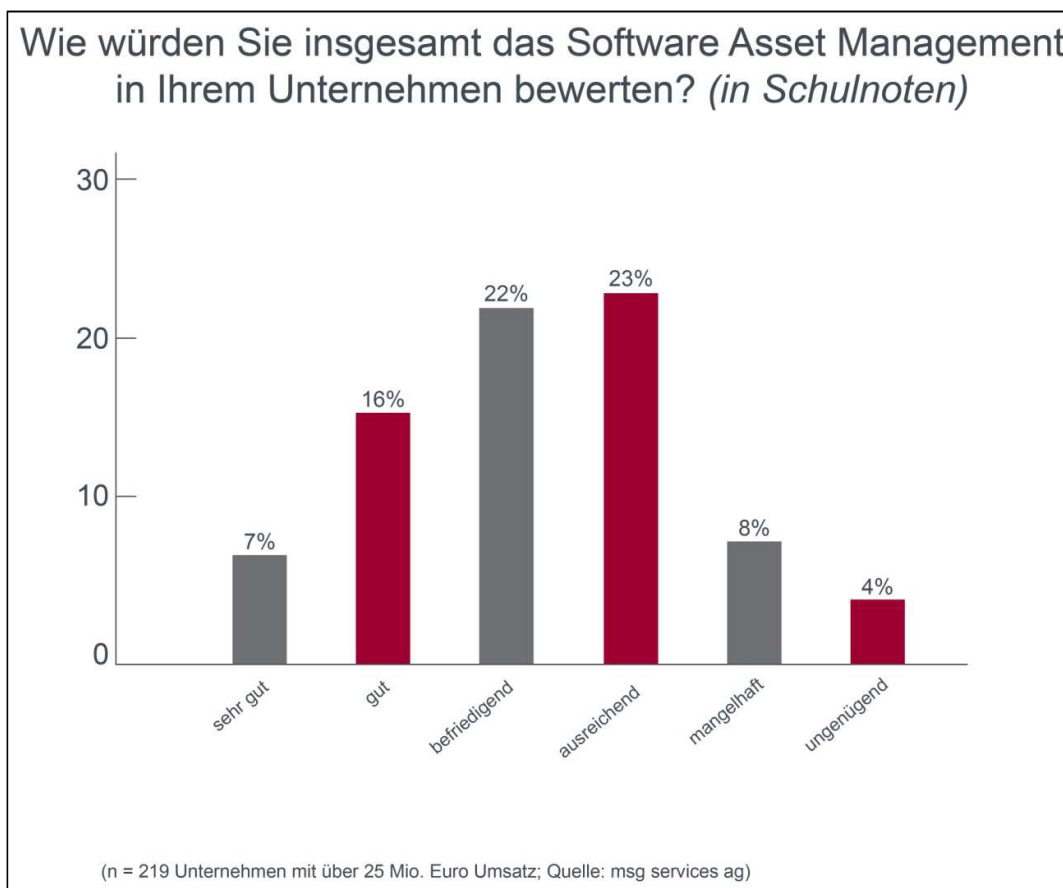
Fast folgerichtig wird das Software Asset Management im eigenen Haus kritisch beurteilt. Problemfrei ist es der Erhebung zufolge nur in jedem fünften Fall, deutlich über die Hälfte geben den bestehenden SAM-Verhältnissen allerdings schlechte Noten. Dabei gibt es auch aus Sicht der Unternehmen durchaus gute Gründe für SAM. Dazu zählt ganz besonders, mit dessen Hilfe wirtschaftliche Risiken zu vermeiden und den Audits von Software-Herstellern ohne Sorgen entgegenblicken zu können, zumal deren Anforderungen nur jedem Vierten bekannt sind.

Gleichzeitig verspricht sich fast ein Drittel eine Kostenreduzierung davon. Außerdem sehen sie mehrheitlich Vorteile im Management der Software Lifecycles und könnten den Compliance-Erfordernissen besser gerecht werden.



Dass sie sich trotzdem bisher in Zurückhaltung geübt haben, resultiert möglicherweise aus dem Respekt vor den keineswegs trivialen Lösungsansprüchen, die sie mit dem Thema SAM verbinden. So sehen sich die IT- und Business-Manager dabei vor allem mit komplexen Anforderungen durch BYOD, Cloud und die Virtualisierung konfrontiert. Ebenso löst bei ihnen die Vielfalt der Lizenzmodelle und die kontinuierliche Anpassung an neue Modelle und Metriken der Hersteller großen Respekt aus. Auch eine notwendige Zentralisierung der SAM-Prozesse erachten sie zu 59 Prozent als schwierigen Weg.

„Aussetzen lässt sich dieses Problem aber nicht“, verweist Markus Schaumberger, Bereichsleiter Process Management bei msg services, auf einen Handlungsbedarf, der mit zunehmender Digitalisierung noch größer wird. Dies stellt aber die Frage nach den sinnvollsten Lösungswegen. „Wir stellen sehr deutlich die Entwicklung fest, dass die Unternehmen hierfür immer seltener eigene Strukturen und Kompetenzen aufbauen, sondern diese Aufgabe externen Spezialisten übertragen“, berichtet er aus den Beratungsprojekten.



Tatsächlich plant nur jedes fünfte Unternehmen, zur Einführung oder Optimierung des Software Asset Managements auf interne SAM-Teams zu setzen. Stattdessen wird auf externe Beratungsunterstützung bei der Prozessgestaltung und Tool-Einführung gesetzt oder sogar ein vollständiges SAM-Outsourcing ins Auge gefasst.

2 Goldene Regeln für SAM

Die von Unternehmen genutzten Applikationen sind im Regelfall mit Lizenzverpflichtungen verbunden, weshalb ein Software Asset Management (SAM) benötigt wird. Es dient dazu, über effiziente Verfahren das Software-Inventar kontinuierlich übersichtlich zu halten und die Lizenzen flexibel dem tatsächlichen Bedarf anzupassen. Ansonsten können beispielsweise unnötige Kosten durch Überlizenzierungen oder rechtliche Probleme infolge von Unterlizenzierungen entstehen. Markus Schaumberger, SAM-Experte bei der msg services ag, hat einige Regeln für den Umgang mit Softwarelizenzen erarbeitet:

2.1 Transparenz bei den Verträgen schaffen:

Eine vollständige und differenzierte Übersicht der Verträge mit den Softwareherstellern ist das A und O des Software Asset Managements. Denn ansonsten bleibt auch völlig unklar, ob die Nutzung der Software überhaupt den Verträgen entspricht. Ebenso bleibt im Dunkeln, welche Wartungsverträge noch aktuell sind bzw. ob diese verlängert oder gekündigt werden müssen.

2.2 Rechtliche Risiken identifizieren:

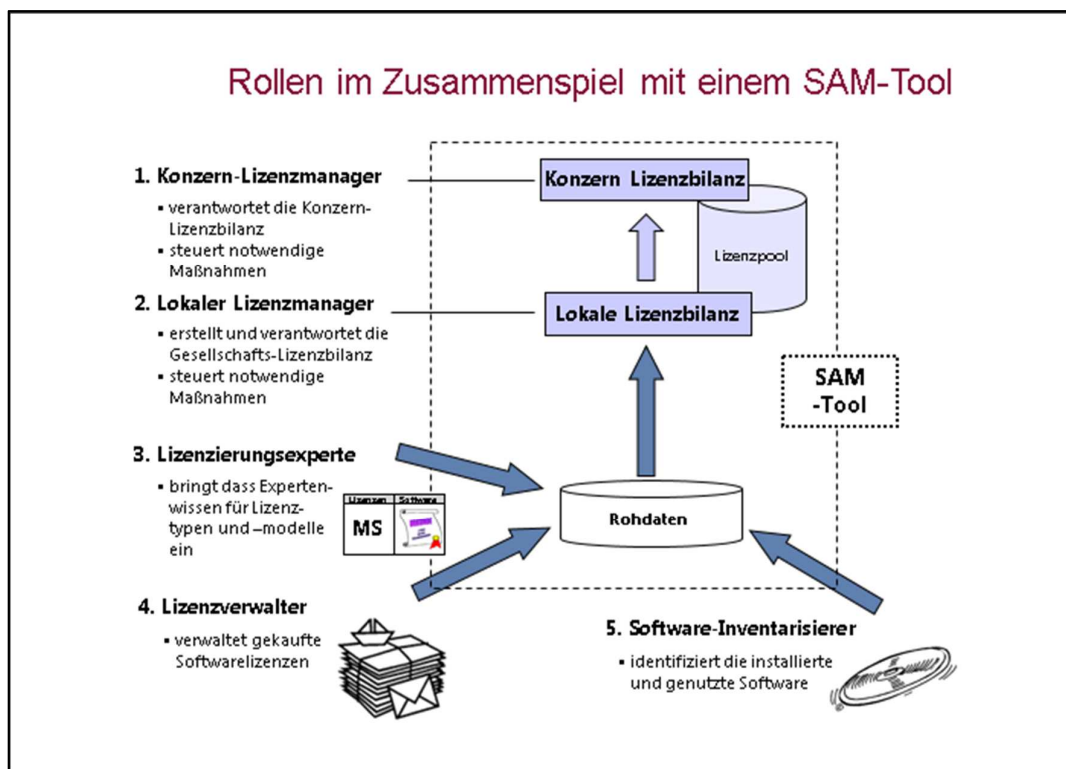
Wenn Softwarehersteller oder eine von ihnen beauftragte Wirtschaftsprüferkanzlei ein Audit ankündigen, ist es wichtig, über eine vollständige kaufmännische und technische Erfassung der Software zu verfügen. Sie muss auch die unterschiedlichen Lizenzmetriken abbilden. Eine solche Lizenzbilanz sollte ständig aktuell gehalten werden, da bei der Feststellung einer Unterlizenzierung ansonsten empfindliche Nachzahlungen die Folge sind. Außerdem kann sich die Frage stellen, wer im Unternehmen dafür haftbar zu machen ist.

2.3 Mögliche Einsparpotenziale ermitteln:

Der Vorteil eines etablierten und gelebten Software Asset Managements besteht nicht nur in der Vermeidung von wirtschaftlichen und rechtlichen Risiken. Sondern indem es teure Überlizenzierungen vermeidet, wie sie erfahrungsgemäß in vielen Unternehmen aus unterschiedlichen Gründen bestehen, bewirkt SAM auch nachhaltige Kostenersparnisse. Außerdem kann ein Software-Pooling sparen helfen.

2.4 Rollen und Verantwortlichkeiten definieren:

Zu den größten Problemen gehört häufig die Frage, wer für die Softwarebeschaffung zuständig ist und wer die Verantwortung für Software Compliance im Unternehmen übernimmt. Als hilfreich hat sich hierfür in der Praxis erwiesen, eine Aufteilung nach Softwareherstellern vorzunehmen und Lizenzmanager zu bestimmen. Vorteilhaft ist auch, wenn strategische Entscheidungsträger bzw. Meinungsbildner von SAM mit an Bord geholt werden.

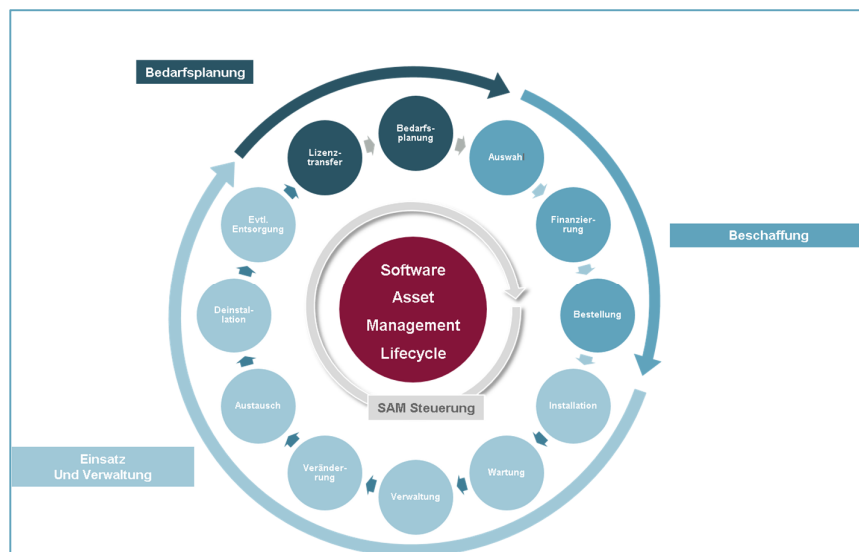


2.5 Mitarbeiter sensibilisieren:

So gut die SAM-Prozesse auch konzipiert sein mögen, sie werden Schwächen aufweisen, wenn sie von den Mitarbeitern nicht ausreichend gelebt werden. Deshalb sollten regelmäßig Schulungen und Workshops angeboten werden, um das Verständnis für einen professionellen Umgang mit den Lizenzierungsthemen zu steigern und für die Gefahren unlizenzierter Software zu sensibilisieren.

2.6 Software-Beschaffungen zentralisieren:

Je dezentraler die Beschaffungsprozesse organisiert sind, desto schwerer kann ein Überblick behalten werden. Wird diese Aufgabe hingegen intern konzentriert, entsteht nicht nur eine zentrale Ablage der Lizenznachweise, sondern auch eine höhere Kostentransparenz. Zudem können dann angesichts höherer Lizenzvolumen mit den Softwareherstellern bessere Konditionen ausgehandelt werden.



2.7 Software-Standardisierung:

Schon im oberen Mittelstand befinden sich meist mehrere Tausend verschiedene Softwarelösungen. Ein etabliertes Software Asset Management kann wesentlich auf eine Vereinheitlichung einwirken und den Wildwuchs an Applikationen reduzieren helfen. Ein höherer Standardisierungsgrad hat wirtschaftliche Vorteile und vereinfacht den Support.

2.8 SAM-Tool als wichtiger Helfer:

Ein Lizenzmanagement ist zwar grundsätzlich auch ohne ein entsprechendes Werkzeug möglich, dies jedoch zu dem Preis eines deutlich höheren Aufwands. Auch eine Steuerung ist schwerer möglich, da sich die entsprechenden Prozesse durch ein Tool deutlich besser abbilden lassen. Ebenso werden versteckte Risiken besser sichtbar und sind jederzeit Compliance-Überprüfungen möglich. Der Einsatz eines SAM-Tools allein stellt allerdings noch kein Lizenzmanagement dar, geschulte Mitarbeiter sind in jedem Fall erforderlich.

3 Lizenzierungsfallen bei virtuellen Anwendungen

Die Hersteller setzen bei virtuellen Anwendungen üblicherweise andere Lizenzmetriken ein, als bei herkömmlichen Softwareinstallationen. Zu unterscheiden ist dabei zwischen der Client- und Server-Virtualisierung. Im Falle der Server-Virtualisierung ist die Lizenzmobilität von wesentlicher Bedeutung. Der große Nutzensvorteil einer virtuellen Serverumgebung besteht darin, dass die einzelnen Server zur Lastverteilung und Performance-Steigerung zwischen mehreren Hosts hin- und hergeschoben werden können.

Doch Markus Schaumberger, Bereichsleiterin Process Management bei msg services, warnt: „Je nach Lizenzmetrik oder Produktedition mancher Hersteller wie etwa im Falle von Microsoft ist diese Flexibilität nicht immer gegeben. Die Hersteller haben hierfür bestimmte Regelungen eingeführt, so dass das Recht der Lizenzmobilität bei manchen Produkten beispielsweise nur mit aktiver Software Assurance besteht.“

Als weitere Lizenzfalle führt sie die Lizenzeditionen bei der Server-Virtualisierung an und erläutert dies am Beispiel von Microsoft: „Hatte man in der Vergangenheit lediglich physische Server im Einsatz und die Lizenzen in der Standard- oder Enterprise-Version erworben, wird dies in einer virtuellen Serverumgebung zur Tücke. Wichtig ist hier, dass man lediglich bei der Datacenter-Lizenz das Recht auf eine unbegrenzte Virtualisierung hat. Die Virtualisierungsrechte unterscheiden sich innerhalb der Produktedition als auch in der Produktversion.“

Aber auch bei der Client-Virtualisierung können Fehler in der Lizenzierung auftreten. Sie entstehen vor allem daraus, dass die Notwendigkeit mehrerer Lizenzen übersehen wird. So sind etwa für die Lizenzierung von virtuellen Desktopumgebungen von Microsoft neben der eigentlich eingesetzten Softwarelizenz auch sogenannte Virtual Desktop Access (VDA) Lizenzen notwendig, welche alternativ durch Software Assurance (SA) abgedeckt werden können. Zudem können Lizenzen zusätzlicher Hersteller erforderlich sein, etwa von Citrix oder VMware.

„Es sollte darauf geachtet werden, dass Hersteller unterschiedliche Lizenzmetriken in virtuellen Umgebungen gegenüber der herkömmlichen Softwareinstallation verwenden“, betont Markus Schaumberger. So sei beispielsweise festzustellen, dass sie zunehmend von der Device-bezogenen zu einer Benutzer-basierten Lizenzierung wechseln. „Bei der sogenannten ‚Concurrent use‘-Lizenzierung wird in den meisten Fällen ein spezieller Lizenzserver eingesetzt, der die vorhandenen Lizenzzahlen verwaltet“, erläutert der Bereichsleiter der msg services ag.

Die dargestellten und weiteren Stolperfallen bei der Software-Virtualisierung können ihrer Ansicht nach nur durch ein umfassend strukturiertes Lizenzmanagement vermieden werden. „Eine Virtualisierung reduziert zwar die Kosten und steigert die IT-Flexibilität, aber diese Vorteile gibt es nicht völlig umsonst, da zur Vermeidung von Lizenzierungsproblemen Veränderungen in den Prozessen und Strukturen vorgenommen werden müssen.“

4 Lizenz-Audit angekündigt – was tun?

Meist kommt es nicht überraschend, aber doch macht die Nachricht nervös: Der Softwarehersteller oder eine betraute Wirtschaftsprüferkanzlei kündigen ein Lizenz-Audit an. Die schlagartige Reaktion ist häufig: Es entsteht eine große Unsicherheit, wie viele Lizenzen im Einsatz sind, welche Software auf welchem Rechner läuft, wie viele Server virtualisiert sind und wie viele Lizenzen tatsächlich genutzt werden.

Im Regelfall wird ein Audit etwa vier Wochen vorher angekündigt. Es bleibt also grundsätzlich Zeit, wenngleich sie nicht sehr komfortabel ist, sich um die Aufstellung der Lizenzsituation zu kümmern.

Allerdings sollten auch umgehend verschiedene Maßnahmen umgesetzt werden. Hierbei muss zunächst der Audit-Umfang geklärt werden. Dazu gehört beispielsweise, welche Unternehmensbereiche oder Niederlassungen genau auditiert werden sollen und welche Produktgruppen betroffen sind. Ziel ist letztendlich die Erstellung einer Lizenzbilanz. Sie stellt die Basis für das Software Asset Management (SAM) dar. Die kaufmännische und technische Erfassung der Software ist daher eine der wichtigsten Komponenten des gesamten Software Asset Managements, da eine Lizenzbilanz immer auf Basis der eingesetzten Software erstellt wird. Es gilt daher eine möglichst lückenlose Erfassung der Installationsbestände und der erworbenen Lizenzen sowie deren Zuordnung zu einem Lizenzmodell und den zugrundeliegenden Verträgen der Softwarehersteller zu erarbeiten.



Die technische Erfassung als zweiter Schritt spiegelt den sogenannten „Software-Bedarf“ wieder und wird idealerweise größtenteils automatisiert mit einem Inventarisierungs-Tool erhoben. Die zeitgleich aufzubauende kaufmännische Erfassung der Verträge und Lizenzkäufe dient dann als Vergleichsbasis. Hier müssen entsprechende Nachweise für die Gültigkeit der im Einsatz befindlichen Lizenzen erbracht werden. Je nach Hersteller und/oder Produkt gibt es hier unterschiedlichste Forderungen. Dazu gehören beispielsweise Lizenzzertifikat, COA-Label, Rechnung, Installationsmedium und Handbuch etc.

Mit diesen beiden Datengrundlagen kann dann im vorletzten Schritt eine Lizenzbilanz mit intelligentem Abgleich des Bedarfs und der Beschaffungen erstellt werden. Sinnvoll ist in jedem Fall die Einbindung eines erfahrenen SAM-Experten, der über ein großes Wissen zu den sich ständig ändernden Lizenzbestimmungen der letzten Jahre und den Anforderungen der Hersteller verfügt.

Die Lizenzbilanz ist in der Regel das von den Software-Herstellern geforderte Dokument, teilweise sind zusätzlich auch weitere Unterlagen wie etwa eine SAM-Prozessanalyse notwendig. Am Ende findet dann gemeinsam mit dem ggf. eingesetzten SAM-Partner ein Gespräch mit dem Hersteller bzw. Wirtschaftsprüfer statt, bei dem die Erkenntnisse aus dem Audit besprochen und aus den Erkenntnissen die erforderlichen Konsequenzen abgeleitet werden. Dies kann beispielsweise eine fällige Nachlizenzierung oder die Verhandlung von Zusatzvereinbarungen bedeuten. Möglicherweise wird aber auch festgestellt, dass eine Überlizenzierung besteht und somit zukünftig Ersparnisse entstehen.



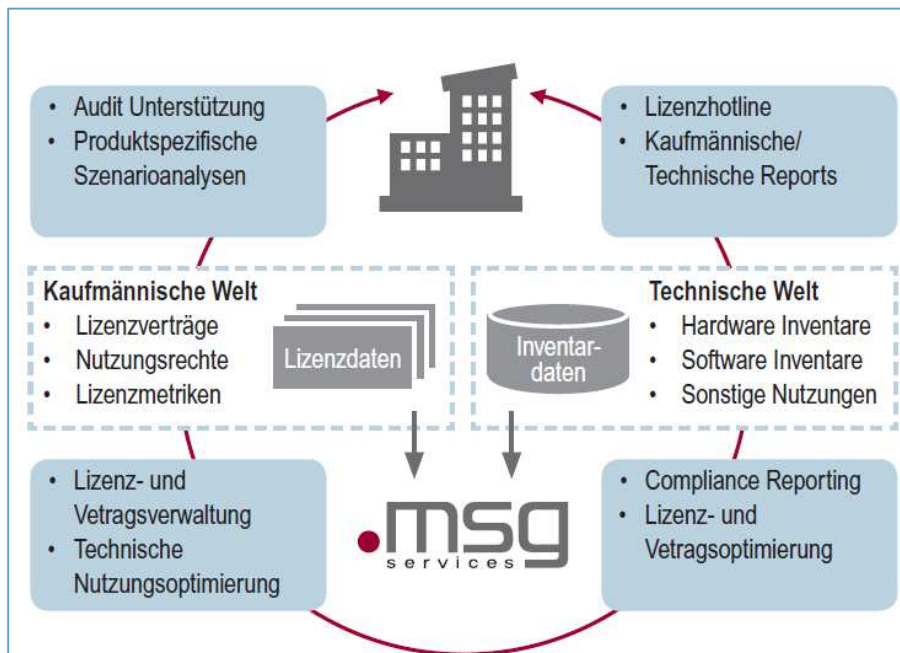
So ärgerlich ein Audit für ein Unternehmen auch sein mag: Es bekommt auf diesem Weg einen Überblick über seine Software und kann daraus auch positive Maßnahmen ableiten. Damit muss man allerdings nicht bis zu einem Audit warten. Denn wurde ein nachhaltiges SAM aufgebaut, lässt sich jederzeit sofort erkennen, welche installierten Softwarekomponenten tatsächlich genutzt werden. So können die passenden Lizenzen in der richtigen Anzahl erworben werden und Einsparpotentiale wie etwa durch ein Software-Pooling genutzt oder Überlizenzierungen eliminiert werden.

Ein Audit kann tatsächlich nur dann ganz ohne Stress und hohe Nachzahlungen ablaufen, wenn bereits im Vorfeld ein nachhaltiges Lizenzmanagement geschaffen wurde. Das bedeutet, sich den Fragen zu den Verantwortlichkeiten, Prozessen und möglichen Softwaretools zur Unterstützung zu widmen oder in die Hand eines geeigneten Partners für SAM-Service zu geben. Die Empfehlung lautet somit, sich Gedanken zur Verwaltung des Lizenzbestandes zu machen, bevor „das Kind in den Brunnen gefallen ist“.

5 Software Asset Management als Service

Klassischerweise stehen Software Asset Management (SAM)-Projekte und der nachhaltige Aufbau der SAM Prozesse in Konflikt zum Kerngeschäft und dem hektischen IT-Alltag der Unternehmen, der obendrein durch Personalmangel in diesem Bereich geprägt ist. Durch ein nachhaltiges SAM erhalten Sie langfristig gesehen einen signifikanten ROI – aber viele Unternehmen haben erkannt, dass sie nicht über die notwendigen Ressourcen verfügen, um Ihr SAM selbständig zu betreiben.

Da das Lizenzmanagement nicht zum Kerngeschäft von Unternehmen zählt, liegt die Überlegung nahe, den operativen SAM-Betrieb einem erfahrenen Partner zu übergeben und extern betreiben zu lassen. Dadurch lässt sich ein nachhaltiges und professionelles SAM intern wesentlich schneller etablieren, außerdem können die Kosten einschließlich der ansonsten notwendigen Anfangsinvestitionen berechenbar auf mehrere Jahre verteilt werden. Viele Unternehmen entscheiden sich aufgrund der umfassenden Vorteile inzwischen für eine „Buy it-“ statt der „Make-it“-Lösung.



Unser Mehrwert – Ihr Gewinn

Praxisbewährte Kompetenzen und ein breites Erfahrungswissen gewährleisten Ihnen darüber hinaus vielfältige weitere Vorteile.

- Unsere SAM-Service reduziert Ihre Anfangsinvestitionen, weil eine Beschaffung eines SAM-Tools ebenso wenig wie der Aufbau einer eigenen Infrastruktur erforderlich ist. Zudem mindert sich der interne Arbeits- und Schulungsaufwand sehr deutlich.
- Es wird ein marktführendes SAM-Tool eingesetzt, das auf Ihre individuellen Anforderungen angepasst wird und als Basiswerkzeug für unseren Service dient.
- Durch eine einfache Planbarkeit und Skalierbarkeit wird die Flexibilität erhöht. So lässt sich Ihr SAM-Budget über mehrere Jahre planen und können die notwendigen Investitionen auf die Service-Laufzeit verteilt werden. Und: Die ermittelten Daten lassen sich auch für andere IT-Projekte und Bereiche Ihres Unternehmens nutzen.

- Durch die flexible sowie individuelle Gestaltung des SAM-Services können sowohl Themen wie die Erstellung von internen Richtlinien (Guiding Principles) oder Wissenplattformen (SAM Wiki) als auch der Aufbau eines Vertragsmanagements kombiniert werden.
- Sie erhalten eine exzellente Qualität unseres SAM-Service durch die Beratung mit zertifizierten und erfahrenen Consultants. Auch der sogenannte „Blick über den Tellerrand“ ist durch unser vielfältiges Know-how gewährleistet.
- Abgerundet wird der SAM-Service durch eine kompetent besetzte Hotline, die Ihnen bei Lizenzierungs- oder Strategieanalyse-Anfragen zur Verfügung steht.

SAM-Service im modernsten Rechenzentrum

Der Betrieb der SAM-Lösung erfolgt in unserem Rechenzentrum, dessen hohe Verfügbarkeit, Sicherheit und Qualität durch die internationale ISO 27001-Zertifizierung nachgewiesen wurde. Daher sind Ihre Daten bei msg services in guten Händen:

- Unser Rechenzentrum verfügt über eine redundante Glasfaseranbindung mit 10 Gbit/s Routing-Equipment und 10 Gbit/s Anbindung an verschiedene Carrier, mehrere IPv4- und IPv6-Anbindungen, eine skalierbare Netzwerkinfrastruktur mit DWDM-Technologie sowie Rack-Anbindung mit 10 Gbit/s.
- Sie erhalten einen umfassenden Service, zu dem ein 24/7 Rechenzentrumszugang, 24/7 Network-Operation-Center, 24/7 Notfall-Hotline, SMS-/E-Mail- und Monitoring-System und mehr gehören.
- Es besteht eine hochqualitative Stromversorgung und Kühlung mit Stromanbindung von mehr als 0,8 Megawatt, redundante Transformatoren in separaten Räumen sowie redundante Eco-Green USV-Anlagen, leistungsfähige Dieselaggregate und zahlreiche weitere technische Ausstattungsmerkmale.
- Zu den umfangreichen Sicherheitsmaßnahmen gehören moderne Brandfrüherkennungssysteme und Löschgasanlage Novec1230, spezielle Tür- und Schließsysteme, separate F-90-Zonen, Zweifaktor-Zutrittssystem und 24/7 Kameraüberwachung aller Sektoren.

Referenzen

Kunden unterschiedlicher Größen und aus praktisch allen Branchen haben bereits unsere Beratungskompetenzen im Software Asset Management in Anspruch genommen. Gerne nennen wir Ihnen in einem persönlichen Gespräch konkrete Beispiele von Unternehmen, in denen wir eine höhere Transparenz, Rechtssicherheit und substanzielle Kostenreduzierungseffekte bewirkt haben.