

Reifegrad des Lizenzmanagements

Von der Exzellente zum Chaos

Viele IT-Leiter kennen die Aussage: „Für das Lizenzmanagement nutzen wir Excel.“ Diese gesammelte Lizenzdatenhaltung ist zwar schon mal ein Anfang, jedoch noch weit entfernt von echtem Lizenzmanagement.



Die Praxis zeigt, dass diese Datenhaltung oftmals in einem Chaos endet. Es wäre an dieser Stelle falsch die Ursache dafür bei einzelnen Personen zu suchen, welche das Lizenzmanagement nebenbei betreuen. Die Gründe dafür liegen meist in fehlenden Prozessen und der entsprechenden Kommunikation, was Probleme technischer als auch kaufmännischer Art mit sich bringt:

Technische Probleme sind:

- Unsaubere Installationen
- Unkontrollierte Software-Upgrades
- Undokumentierter, geänderter Asset-status
- Undokumentierter, geänderter Hauptbenutzer
- Undokumentierte Zugriffsrechte

Kaufmännische Probleme:

- Neu erworbene Lizenzen werden nicht vollständig oder falsch erfasst

- Der Überblick über die Lizenzen ist nicht mehr vorhanden
- Upgradeketten können langfristig nicht nachvollzogen werden

Nachdem diese Daten als Basis für eine Art Lizenzbilanz essentiell sind, entspricht das Ergebnis nicht mehr der Realität bzw. werden Annahmen getroffen, welche etwa in einem Auditfall nicht mehr belegt werden können. Eine reine Lizenzbilanz etwa in Excel die auf einer

Gegenüberstellung von Installationen und Lizenzen basiert, verfälscht wiederum das Resultat, da Lizenzmanagement keine simple Plus-Minus-Rechnung ist. Es müssen alle in den Lizenzbestimmungen definierten Rechte und Verbote wie beispielsweise eine Suitenkonsolidierung, Downgraderechte, Upgradepfade oder Lizenzmodelle berücksichtigt werden. Eine valide Lizenzbilanz wird ohne Berücksichtigung dieser Punkte unmöglich. Zudem müsste ohne Toolunterstützung eine derartige Gegenüberstellung mit sehr hohem Aufwand regelmäßig erstellt werden.

Lizenzmanagement 1.0

Für ein vereinfachtes Lizenzmanagement in mittelständischen Unternehmen ist aus den oben genannten Gründen ein Tool unterstützend und kann den Aufwand erheblich reduzieren. Aber selbst das beste Tool ist allein für das Lizenzmanagement nicht ausreichend.

Die Ursache für das beschriebene Chaos ist oft das Fehlen von klar strukturierten Prozessen, was zu einem Informationsmangel bei den entsprechenden beteiligten Rollen führt. Eine schlechte Qualität (mit oder ohne Tool) ist damit vorgegeben.

Die Gründe für diesen Informationsmangel sind meist die Interessens- und Aufgabenbereiche der unterschiedlichen beteiligten Rollen:

- Der Lizenzmanager/Einkäufer beschafft die Lizenzen und hat seinen Fokus nur auf die kaufmännischen Informationen gerichtet.
- Der Softwaremanager/Softwareverteiler ist nur an seiner Client-Infrastruktur inklusive Zugriffsrechten interessiert. Für ihn steht die Funktionalität im Vordergrund.
- Der Compliancemanager soll eigentlich beide Bereiche zusammenführen und das weiter an die Geschäftsführung kommunizieren, welche eine finale Lizenzbilanz erhalten möchte.

Als Folge dieser unterschiedlichen Ziele und ohne strukturierte Informationsprozesse ist es nur schwer möglich, belastbare Ergebnisse an die Verantwortungsträger zu berichten (siehe Bild 1). Das Lizenzmanagement ist somit man-

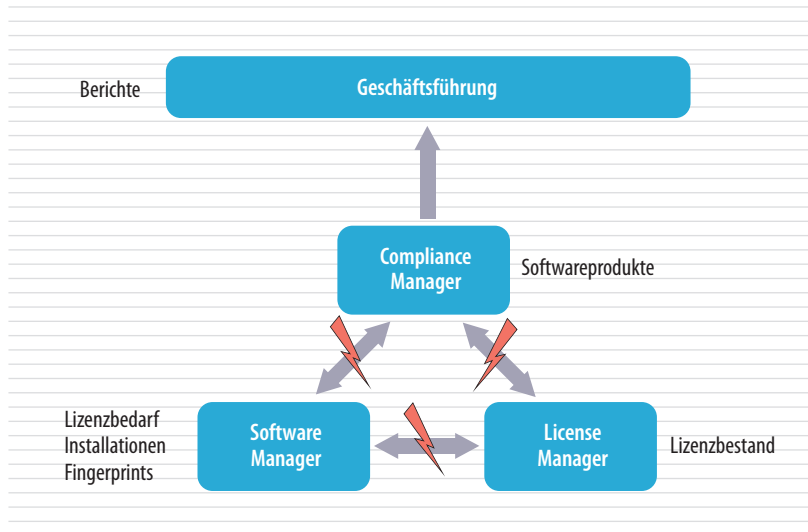


Bild 1: Im Lizenzmanagement beteiligte Rollen.

gehaft und kann weder Auskunft über die Compliance geben, noch können Potentiale ermittelt werden. Doch trotz dieser mangelnden Prozesse und der entsprechenden Kommunikation ist in dieser Phase des Lizenzmanagements im Regelfall das Bewusstsein und die Sensibilität für dieses Thema gegeben. In weiterer Folge wird oft ein Tool evaluiert oder es ist sogar bereits in der Einführung.

Lizenzmanagement 2.0

Um ein unternehmensweites Lizenzmanagement erfolgreich zu betreiben, ist neben anderen Faktoren vielmehr auch eine Verbesserung der Kommunikation und der entsprechenden Abläufe relevant. Klassische Beschaffungs- und Lizenzverwendungsprozesse sind noch

keine Garantie für ein erfolgreiches Lizenzmanagement. Diese beiden Prozesse müssen ineinander greifen, und über eine spezifische Abstimmung der beteiligten Rollen optimiert werden, was vereinfacht wie in Bild 2 aussehen kann. Diese Vorgänge sind jedoch immer individuell auf jedes Unternehmen anzupassen.

Durch diese Kommunikation der kaufmännischen als auch technischen Komponenten kann sichergestellt werden, dass eine erste Hürde im Lizenzmanagement erfolgreich absolviert ist. Bekommt der Compliance-Manager die Informationen beider Seiten etwa mittels eines Tools übermittelt, kann so eine erste vorläufige Lizenzbilanz erstellt werden, was jedoch noch nicht den Abschluss des entsprechenden Projektes bedeutet.

WEB-TIPP:
www.tap.de

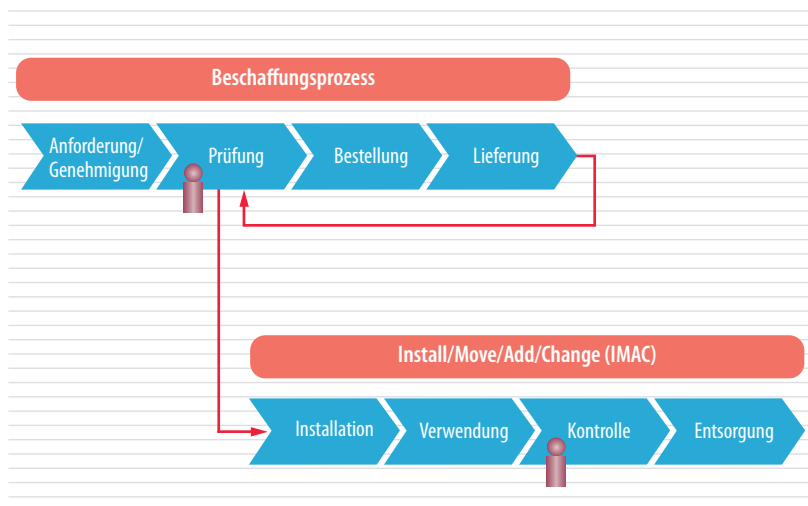


Bild 2: Zusammenspiel des Beschaffungs- und IMAC (Install-Move-Add-Change) Prozesses.

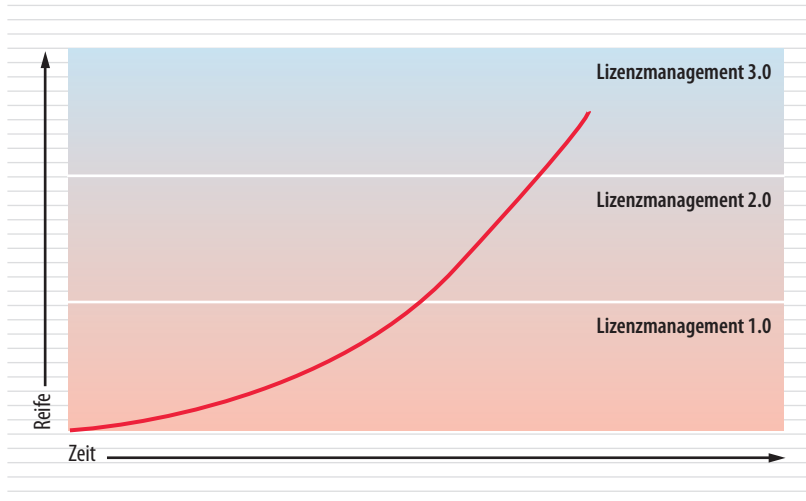


Bild 3: Reifegrade des Lizenzmanagements.

Was zu diesem Zeitpunkt auf keinen Fall passieren sollte, ist die erhobenen Lizenzdaten unverändert liegen zu lassen. Die neuen Verfahren müssen geübt und die Daten weitergepflegt werden. Nur so kann ein nachhaltiges Lizenzmanagement realisiert werden, und per Knopfdruck aus dem Tool die richtige Compliance Lizenzbilanz erstellt werden.



„Mit einem vollumfänglichen Softwareinventar wissen Unternehmen, was sie tatsächlich nutzen und können sich damit fundiert für das wirtschaftlich beste Lizenzmodell entscheiden.“

Michael Krause,
CEO der TAP
Desktop Solutions GmbH

Reifegrad	Key Performance Indicators KPIs
1.0	<ul style="list-style-type: none"> o Bewusstsein über Lizenzmanagement o Der Weg von Excel zum Tool o Lizenzbilanz erfordert hohen initialen Aufwand (jedes Mal) o Keine Transparenz
2.0	<ul style="list-style-type: none"> o Essentielle Prozesse sind realisiert o Berücksichtigung der Kommunikation o Steigende Qualität von Daten und Prozessen o Ziele sind nach dem jetzigen Kenntnisstand der Möglichkeiten definiert
3.0	<ul style="list-style-type: none"> o Kontinuierliche Verbesserungen o Lizenzumverteilungen – Deinstallation und Rückgabe o Mehrwerte – Kosteneinsparungen können realisiert werden o Volle Transparenz o Import von Lizenzen o Lizenzbilanz per Mausklick o Optimierte Prozesse die auch über das reine Lizenzmanagement hinaus gehen

Tabelle: Reifegrade und ihre KPIs.

Nicht zu vergessen sind in dieser Phase auch die erwähnten Faktoren die letztendlich das Projekt zum Erfolg führen. Darunter fallen beispielsweise:

- o Zielbestimmung, was mit dem Lizenzmanagement erreicht werden soll.
- o Ist die Compliance relevant oder sind darüber hinaus auch Kosteneinsparungen oder Kostenumverteilungen im Fokus?
- o Stammdaten, Organisationseinheiten, Kostenstellen, Standorte. Nur so wird eine mögliche Kostenverrechnung oder eine Lizenzbilanz bezogen auf eine Lokation möglich.
- o Lokale Berechtigungen der User auf

den Clients und Förderung der Sensibilität um mögliche nicht legale Installationen zu vermeiden.

Lizenzmanagement 3.0

Um die definierten Ziele zu erreichen, sollten in einem finalen Schritt des Lizenzmanagements die oben beschriebenen Verfahren auf einen optimalen Stand gebracht werden. Darunter ist beispielsweise ein automatisierter Import von Lizenzen auf Basis der Daten eines Coresuppliers, die Einführung von Softwaremetering oder auch die Umsetzung einer Lizenzumverteilung mit einer Kostenverrechnung zu verster-

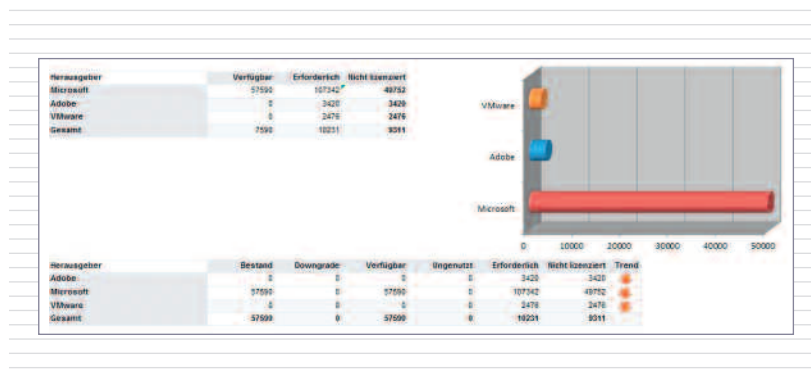


Bild 4: Finanzrisikobewertung.

hen. Mit dieser „Kür“ des Lizenzmanagements können viele Vorteile realisiert werden:

- Kostenreduktion
- minimierter Lizenzpflegeaufwand
- Erkennung von Deinstallationspotentialen
- Einhaltung von Compliancevorschriften

Ein wesentlicher Schritt, der die Lizenzpflege vereinfacht und nachhaltig si-

cherstellt, ist der Import von Lizenzen direkt aus Lieferantenreports. Dieser Schritt erfordert zwar Vorarbeit, hat im Anschluss aber sehr große Mehrwerte für ein Unternehmen. Relevant für dieses Vorgehen sind die Erkenntnisse aus den vorgelagerten Reifegradstufen. Wichtig sind ein entsprechendes Tool, definierte Beschaffungsprozesse, die Ergänzung um einen Coresupplies und die Definition, wann und in welcher Form die Daten geliefert werden. So lassen sich Eingabefehler und Pflegeaufwand

reduzieren und gleichzeitig die Datenqualität für den Compliancebericht deutlich erhöhen.

Darüber hinaus können weitere Potentiale über eine sinnvolle Lizenzumverteilung oder eine Deinstallation ausgeschöpft werden. Das kann über Softwaremetering und einen definierten Deinstallationsprozess bedingt sein. Eine noch bessere Lösung ist die Möglichkeit der Rückgabe von Lizenzen. So steht Verantwortungsträgern respektive Endbenutzern die Möglichkeit eines ganzheitlichen Ansatzes zur Verfügung. Diese Schritte sind jedoch jeweils individuell von den zuvor definierten Zielen der Projekte abhängig.

Der fortschreitende Reifegrad sollte mithilfe von unterschiedlichen Key Performance Indikatoren (KPIs) transparent gemacht werden. So lässt sich das Optimum im Lizenzmanagement über die kontinuierliche Verbesserung der relevanten Prozesse und der Datenqualität problemlos erreichen.

SEBASTIAN PURKL
MICHAEL KRAUSE

Webcast



Case Study



Artikel

