



HISOLUTIONS

KRITISCHE ERFOLGS- FAKTOREN FÜR EIN ERFOLGREICHES SAM

Erfolgsfaktoren

von A-Z

Das Software Asset Management (SAM) bringt vielfältige Herausforderungen mit sich. Um erfolgreich zu sein, bedarf es einigen Geschicks. Insbesondere Neu- und Quereinsteiger fühlen sich oftmals schnell überfordert mit den zahlreichen Problemen, die es zu lösen gilt.

Aus unserer langjährigen Erfahrung wissen wir: Es lässt sich immer ein Weg finden, der zum Erfolg führt. Wichtig ist dabei, die kritischen Erfolgsfaktoren zu kennen und diese gezielt zu berücksichtigen.

Im Folgenden haben wir die wesentlichen Erfolgsfaktoren eines wirksamen, toolgestützten Software Asset Managements für Sie zusammengestellt. Diese sollen Ihnen dabei helfen, die richtigen Rahmenbedingungen zu schaffen, um nachhaltige Erfolge zu verzeichnen.

A wie Anforderungsanalyse und Auswahlverfahren für ein SAM-Tool

Klar definierte Anforderungen an ein SAM-Tool helfen Ihnen, das richtige Tool zu finden. Die Anforderungen resultieren aus Ihrer Organisation, den vorhandenen und anzubindenden Tools, aus den Prozessen, die mit dem Tool unterstützt werden sollen und natürlich aus dem SW-Produkten, die Sie im Tool abbilden wollen und deren Lizenzmodellen. Mithilfe eines geeigneten Auswahlverfahrens, prüfen Sie die verschiedenen Lösungen am Markt auf Herz und Nieren und identifizieren den Anbieter, der mit seiner Lösung am besten zu Ihnen passt.

B wie Beratung

SAM oder auch Lizenzmanagement sind sehr wissensintensive Disziplinen. Sie müssen das Rad jedoch nicht neu erfinden. Profitieren Sie von markterprobten Best Practices und kaufen Sie die benötigte Expertise zu Prozessen, Tools oder Lizenzmodellen und deren Überwachung ein. Damit Sie nicht dauerhaft auf externe Unterstützung angewiesen sind, stellen Sie sicher, dass ein Know-how-Transfer zu Ihren internen Mitarbeitern gewährleistet wird.

C wie CIO

SAM kann nur erfolgreich sein, wenn es durch die Leitungsebene („C-Level“) gefordert und gefördert wird. Stellen Sie die Unterstützung, insbesondere des CIOs, sicher. Machen Sie ihm/ihr klar, dass Compliance ein bedeutsames Thema ist, das seiner/ihrer Aufmerksamkeit bedarf. Er/sie muss Sie darin unterstützen, indem er/sie Hindernisse aus dem

Weg räumt und Ihnen die nötigen Ressourcen zur Verfügung stellt (siehe auch unter N).

D wie Datenqualität

Für ein erfolgreiches Lizenzmanagement wird eine besonders hohe Datenqualität benötigt. Dies betrifft in erster Linie technische und organisatorische Daten zu Ihren Hard- und Software-Assets. Bei unvollständigen oder inkonsistenten Daten kann auch das beste Tool keine korrekte Lizenzbilanz ermitteln. Die größte Herausforderung besteht darin, dass die Datenqualität maßgeblich durch Prozesse außerhalb des SAMs beeinflusst wird. Hier müssen Aufklärungsarbeit geleistet und verbindliche Zusagen durch die Datenlieferanten eingeholt werden.

E wie Engagement

Ein erfolgreiches SAM bzw. Lizenzmanagement ist ein Marathon und kein Sprint. Die Erreichung der klassischen Ziele (Sicherstellung der Compliance und Steigerung der Wirtschaftlichkeit) erfordert viel Zeit, Geduld und vor allem Engagement. Lassen Sie sich nicht demotivieren, bleiben Sie auf dem Weg, nachhaltige Erfolge stellen sich immer erst nach ein paar Jahren ein!

F wie fachliche Unterstützung

Wie bereits unter B erklärt, ist der punktuelle Einkauf von externen Beratern oftmals sehr hilfreich. Am Markt gibt es viele Anbieter mit unterschiedlichen Spezialisierungen. Suchen Sie sich jeweils Berater, die die nötigen Erfahrungen in den verschiedenen fachlichen Fragen des Lizenzmanagements (z.B. Organisations- und Prozessgestaltung, individuelle Produktlizenzierung, Toolauswahl etc.) mitbringen - und dabei objektiv und unabhängig ausschließlich in Ihrem Sinne agieren.

G wie Governance

Für ein nachhaltig wirksames SAM ist eine wirksame Governancefunktion ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor. Governance bezeichnet in dem Fall die Erarbeitung und Durchsetzung von verbindlichen Vorgaben und Richtlinien für den rechtmäßigen Umgang mit Software. Eine gute Governance stellt sicher, dass Lizenzbedingungen überall im Unternehmen eingehalten werden, und Software wirtschaftlich eingesetzt wird. Sie ist daher ein wesentlicher Bestandteil des Managementsystems (siehe unter M).



H wie HiSolutions

Natürlich hat ein gemeinsames Projekt mit HiSolutions wesentlich größere Erfolgsaussichten, als ein Projekt mit einem anderen Beratungshaus.

I wie Inventarisierung

Mithilfe der Inventarisierung lässt sich die für ein effektives Lizenzmanagement essenzielle Transparenz erzeugen. Die Inventarisierung muss die komplette Client- und Server-Hardware, die installierte bzw. genutzte Software sowie die beschafften Lizenzen und deren Verträge umfassen. Mit einer guten Inventarisierung legen Sie den Grundstein für die Steuerung der Compliance.

J wie juristische Unterstützung

Lizenzverträge sind nicht immer für jedermann verständlich formuliert. Oftmals ist unklar, welche Verpflichtungen der Lizenznehmer hat bzw. wie weit diese gehen. Insbesondere Auskunfts- und Überprüfungspflichten stellen oftmals Streitpunkte in Auditsituationen dar. Hier kann ein spezialisierter Anwalt für IT-Recht helfen. Achten Sie jedoch darauf, dass der Jurist Erfahrungen mit dem jeweiligen Lizenzgeber und dessen Verträgen nachweisen kann.

K wie kontinuierliche Verbesserung

Die klassischen Ziele des Lizenzmanagements wie Sicherstellung der Compliance und Steigerung der Wirtschaftlichkeit werden niemals vollständig in einem Schritt erreicht – dafür sind einfach zu viele Brandherde zu bekämpfen. Der Schlüssel zum Erfolg ist ein sinnvolles Scoping. Definieren Sie erreichbare Etappenziele und sorgen Sie für eine kontinuierliche Verbesserung, in dem Sie jährlich weitere Ziele definieren, die den betrachteten Scope (z.B. Softwareprodukte, Organisationseinheiten oder Prozesse) sukzessive erweitern.

L wie Lizenzierungswissen

Stellen Sie sicher, dass das Wissen zu den verschiedenen Lizenzmodellen der eingesetzten Software in Ihrer Organisation vorhanden ist. Dies kann typischerweise nicht eine Person alleine leisten. Verteilen Sie die Verantwortung zum Know-how-Erwerb auf verschiedene Stellen, wie z.B. Software-produktverantwortliche. Verlassen Sie sich insbesondere nicht darauf, dass dieses Wissen in Tools steckt! Ihr Auto kennt auch nicht alle Verkehrsregeln, die es zu beachten gilt.

M wie Managementsystem

Aus vielen ISO-Normen wissen Sie bereits: Ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg ist ein Managementsystem, welches durch die Definition von Rollen, Prozessen und Richtlinien die jeweilige Disziplin (wie Qualität, Sicherheit oder eben Compliance) erst steuerbar macht. Durch die Entwicklung eines effektiven Managementsystems für SAM, schaffen Sie ein kontrollierbares Umfeld und somit die Grundlage für den weiteren Erfolg.

N wie Netzwerk

Der Erfolg eines Lizenzmanagers steigt und sinkt mit seiner Fähigkeit, ein Netzwerk mit anderen Stakeholdern im Unternehmen aufzubauen und zu unterhalten. Hierzu gehören in erster Linie das Client- und Servermanagement sowie das Einkaufs- und Vertragsmanagement, aber auch Juristen und das höhere Management. Weiter noch: Auch ein Netzwerk mit anderen Lizenzmanagern aus vergleichbaren Unternehmen und/oder externen Beratern ist extrem wertvoll.

O wie Organisation

Regeln Sie die Organisation rund um Ihr SAM. Klären Sie, wer welchen Beitrag leisten muss, damit die Compliance überwacht und aktiv gesteuert werden kann. In erster Linie müssen dafür die Verantwortungen geregelt werden (siehe unter V). Klären Sie erst danach die genauen Prozesse.

P wie Prozesse

Wenn auch nicht ganz so bedeutsam wie die Regelung von Verantwortungen, ist die Gestaltung wirksamer Prozesse dennoch ebenfalls ein essenzieller Faktor für die Steuerbarkeit des SAMs und der Lizenzcompliance. Prozesse stellen sicher, dass reproduzierbare Ergebnisse mit einer gleichbleibenden Qualität erzielt werden.

Wichtig: Es gibt nicht den einen allumfassenden Lizenzmanagementprozess. Vielmehr gilt es, verschiedene SAM-Prozesse und deren Zusammenspiel zu gestalten.

Q wie Qualifizierung

Um die vielfältigen Herausforderungen des SAMs bewältigen zu können, ist eine entsprechende Qualifizierung und kontinuierliche Weiterbildung dringend



angeraten. Am Markt gibt es diverse Weiterbildungsangebote, die auf die verschiedenen, relevanten Wissensgebiete abzielen. Viel wichtiger ist aber auch eine entsprechende interdisziplinäre Grundausbildung. SAM oder auch das Lizenzmanagement sind spannende Tätigkeitsfelder für Wirtschaftsinformatiker oder allgemein Personen, die sich gleichermaßen für technische als auch kaufmännische Aspekte der IT begeistern können.

R wie Ressourcen

Lizenzmanagement ist keine One-Man-Show. Die vielfältigen Aufgaben erfordern entsprechend viele Personalressourcen. Auch Ressourcen wie (externe) Wissensquellen und technische Ressourcen wie Tools sind entscheidend für den Erfolg. Um erfolgreich zu sein, muss ein Lizenzmanager sein Management von den benötigten Ressourcen überzeugen.

S wie Schnittstellen und Systemintegration

Ein erfolgreiches Lizenzmanagement erfordert die Verarbeitung zahlreicher Daten aus zahlreichen Quellen. Identifizieren Sie führende Systeme und stellen Sie den korrekten Datenfluss sicher. Vermeiden Sie manuelle oder gar redundante Pflege und letztlich Inkonsistenzen in Ihren Daten. Korrigieren Sie Fehler nicht durch Symptombekämpfung, sondern durch Korrekturen in den Quellsystemen. Extrem hilfreich dabei: Erfolgreiches „Netzwerken“ (siehe unter N).

T wie technische Unterstützung

Im Tagesgeschäft eines Lizenzmanagers ergeben sich immer wieder toolbezogene Fragen und Probleme, deren Lösung spezielle technische Expertise erfordert, die nur selten im eigenen Unternehmen vorhanden ist. Toolhersteller oder deren Partner helfen Ihnen, das SAM-Tool im Tagesbetrieb zu überwachen und aktuell zu halten. Ebenso helfen Sie Ihnen, wenn das Tool angepasst werden muss, oder mal nicht so will, wie Sie es sich vorstellen. Planen Sie entsprechende Aufwände ein und suchen Sie sich einen technischen Partner, der zu Ihnen passt.

U wie Umsetzbarkeit

Achten Sie bei der Erarbeitung der Konzepte für ein wirksames SAM auch stets an deren Umsetzbarkeit im Hinblick auf die individuellen Rahmenbedingun-

gen Ihrer Organisation. Bauen Sie auf Antrieb zu große Luftschlösser, droht Ihnen das Scheitern. Evolutionäre Ansätze, die nach und nach (Teil-)Erfolge verzeichnen, sind insgesamt erfolgreicher, als theoretische Ansätze, die allumfassende Lösungen versprechen. „Think big, but start small!“

V wie (geregelt) Verantwortungen

Kernelemente eines wirksamen Managementsystems und einer funktionierenden Organisation mit verteilten Mitwirkungspflichten sind geregelte Verantwortungen. Wessen Verantwortung ist es, Compliancedefizite zu identifizieren? Wessen Verantwortung ist es, Lösungen dafür zu finden? Wessen Verantwortung ist es, die benötigten Daten in der benötigten Qualität bereitzustellen? Sind die jeweiligen Verantwortungen erst definiert und kommuniziert, lösen sich viele Problem fast von alleine.

W wie Wahrheit

Auf dem Weg zur Compliance werden Ihnen sicherlich viele Ungereimtheiten und Complianceverstöße begegnen. Haben Sie keine Angst davor, diese zu thematisieren und transparent zu machen. Die Vergangenheit lässt sich nicht mehr ändern, Sie haben aber die Möglichkeit, die Zukunft zu verbessern. Verschleiern Sie daher nicht die Wahrheit, sondern zeigen Sie, dass Sie den Mut haben, Fehler der Vergangenheit zu korrigieren.

X/Y wie Aktenzeichen XY ungelöst

Verschenden Sie nicht unnötig viel Zeit damit, jegliche alten Lizenzbestände zu recherchieren. Fokussieren Sie sich darauf, passende Lizenzen (und deren Grundlagen) für den aktuellen Lizenzbedarf zu finden. Lizenzen von Produkten, die längst keine Rolle mehr spielen, dürfen gerne unentdeckt bleiben.

Z wie (die richtige) Zielsetzung

Mit dem Software Asset Management werden verschiedene Ziele verfolgt. Im Vordergrund stehen stets die Erreichung der Compliance und die Steigerung der Wirtschaftlichkeit. Machen Sie sich bewusst, dass diese Ziele nicht gleichzeitig und vor allem nicht im ersten Schritt erreicht werden können. Fokussieren Sie sich zu Beginn auf die Sicherstellung der Compliance für ausgewählte Produkte. Für die Steigerung der Wirtschaftlichkeit müssen wesentlich mehr Elemente zusammenspielen, weshalb dieses Ziel langfristig verfolgt werden muss (siehe auch unter K).

Bereits seit 2001 unterstützen wir unsere Kunden beim Aufbau und der Organisation des Lizenz- und Software-Asset-Managements (SAM) zur Gewährleistung des unternehmensweiten, ordnungsgemäßen und wirtschaftlichen Softwareeinsatzes. Wir gehören damit zu den ersten Wegbereitern einer professionellen SAM- und Lizenzmanagement-Beratung in Europa.



Unsere Positionierung macht den Unterschied. Der 360°-Ansatz.

Konsequente Hersteller-Neutralität

Wir verzichten bewusst auf die Teilnahme an Incentive-Programmen der Software-Hersteller und SAM-Toolanbieter. Unser Anspruch ist die absolut objektive Beratung, ausschließlich im Sinne und zugunsten unserer Kunden.

Lizenzmanagement als Querschnittsfunktion

Unser 360° SAM-Beratungsansatz unterscheidet sich vom klassischen Silodenken. Unsere Nähe zu den anderen HiSolutions-Geschäftsfeldern und der übergreifende Einsatz von Beratern in unseren Projekten ermöglicht dabei die Berücksichtigung von weiteren Best Practices, wie zum Beispiel beim IT-Service Management nach ITIL, im Architekturmanagement und bei der IT-Sicherheit. Unsere Systematik und Vorgehensweise basiert dabei auf der Norm ISO/IEC 19770-1.

Software-Asset- und Lizenzmanagement als Element der IT-Governance

Wir verstehen unter SAM auch die Steuerung des unternehmensweiten Software-Portfolios im Zusammenhang mit dem Service-Portfolio und den daran angrenzenden Disziplinen des IT-Service Managements sowie der IT-Governance. Die Steuerung dieser Portfolios ist der Hebel für nachhaltige Wertbeiträge, aber auch der Integrationspunkt zur Sicherstellung der Compliance.

Unsere Leistungen im SAM-Bereich

- Einführung und Optimierung des Lizenzmanagements
- Vorbereitung und Begleitung von SAM-Toolauswahlverfahren
- Unterstützung von SAM-Tooleinführungen
- Unterstützung im operativen Lizenzmanagement
- Entwicklung von Lizenzierungs- und Verhandlungsstrategien
- Beratung zur Optimierung des Software-Portfolios
- Beratung zur wirtschaftlichen Optimierung der Lizenzverträge
- Einbindung des Lizenzmanagements in das Architekturmanagement
- Unterstützung bei Lizenz-Audits und Gestaltung einer effizienten Audit-Abwehrstrategie
- Beratung zur korrekten und wirtschaftlichen Lizenzierung in M&A-Situationen

ÜBER DIE HISOLUTIONS AG

Die HiSolutions AG ist einer der führenden Beratungsspezialisten für IT-Management und Information Security.

In den letzten 25 Jahren wurden wir für über 800 Unternehmen, Behörden und Non-Profit-Organisationen der Partner, der sie dabei unterstützt, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu beherrschen.

Wir stellen unseren Kunden in unseren Feldern ein breites, aber in sich homogenes und integriertes Beratungsangebot bereit:

- IT-Strategie
- IT-Organisation & IT-Governance
- IT-Architektur, Services & Sourcing
- Software Asset Management
- Information Security Management
- Risk & Business Continuity Management
- System Security

Hierfür verbinden wir jeweils Managementkompetenz mit tiefgehender Fachexpertise und Umsetzungserfahrung. Dies zusammen mit unserem Anspruch, Qualitäts- und Innovationsführer in unseren Feldern zu sein, liefert unseren Kunden einen klaren Mehrwert. Dafür erhalten wir hohe Anerkennung.

Wir stehen dafür, Grenzen und Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abzubauen und wirkliche Business-IT-Partnerschaften für den digitalen Wandel zu entwickeln. Dafür entwickeln wir Strategien. Wir gestalten Architektur, Services und Sourcing über die gesamte Leistungskette und machen diese beherrschbar. Wir verändern IT-Organisationen und entwickeln ihre Leistungs- und Zukunftsfähigkeit. Und wir unterstützen eine optimale Beschaffung und Nutzung wertvoller Software-Rechte und IT-Dienste.

Mit über 200 fest angestellten Mitarbeitern bringen wir unsere spezifische Umsetzungserfahrung in über 600 Projektsituationen jährlich ein. HiSolutions wurde mehrfach für verschiedene Innovationen, für sein kontinuierliches Wachstum sowie im bundesweiten Beratervergleich als „Top Consultant“ ausgezeichnet.

HiSolutions. Sicher. Besser.

KONTAKT

HiSolutions AG
Schloßstraße 1
12163 Berlin

+49 30 533 289 0

info@hisolutions.com
www.hisolutions.com

STANDORTE

Frankfurt am Main
Mainzer Landstraße 50
60325 Frankfurt am Main
+49 30 533 289 0
+49 30 533 289 900

Bonn
Heinrich-Brüning-Straße 9
53113 Bonn
+49 22 852 268 175
+49 30 533 289 900

Nürnberg
Zeltnerstr. 3
90443 Nürnberg
+49 911 8819 72 63
+49 911 8819 7000

Düsseldorf
Kaiserswerther Straße 135
40474 Düsseldorf
+49 30 533 289 0
+49 30 533 289 900

