

Strategien zur Einführung von Software Asset Management (SAM)



Inhalt

1	Software Asset Management	3
1.1	Ansatz	3
1.2	Was ist Software Asset Management?	3
1.3	Wer ist für SAM verantwortlich?	4
1.4	Richtig delegieren	4
2	Umsetzen eines SAM-Plans	4
2.1	Bestandsaufnahme und Inventarisierung	5
2.2	Organisation	5
2.2.1	Auffinden von Lizenzunterlagen	5
2.2.2	Analysieren der gefundenen Informationen	5
2.2.3	Überlizenzierung	6
2.2.4	Unterlizenzierung	6
2.2.5	Lizenzoptimierung	6
2.3	Richtlinien und Verfahren	6
2.4	Einhalten des SAM-Plans	7
2.4.1	Bestands- und Bedarfsanalyse für Software	7
2.4.2	Ordnung im Bestand durch regelmäßige Inventarisierung	7
2.4.3	Richtige und sichere Aufbewahrung	8
2.4.4	Weniger Supportkosten	8
2.4.5	Sensibilisierung der Mitarbeiter für SAM	8
3.	Modell zur SAM-Optimierung	8

1 Software Asset Management (SAM)

Effizienz, Produktivität, Sicherheit – die meisten Organisationen setzen heute Technologien ein, welche ein enormes Potenzial zur Optimierung geschäftlicher Abläufe bieten. Jede Chance hält jedoch auch Risiken bereit, die es zu erkennen und zu vermeiden gilt. Je mehr IT-Lösungen zum geschäftlichen Erfolg beitragen müssen, desto wichtiger sind Strategien zur Amortisierung der Investition bei gleichzeitiger Rentabilitätssteigerung. Darüber hinaus sind die Sicherheit der Daten und die Compliance der IT-Infrastruktur zu wahren. Nutzen Sie die Möglichkeiten, die Ihnen das Software Asset Management bietet, und vermeiden Sie dadurch erfolgreich Risiken.

Das folgende Beispiel steht exemplarisch für eine beliebige Organisation - unabhängig von Typ und Größe. Es gilt für ein Kleinunternehmen ebenso wie für eine AG mit Tausenden von Mitarbeitern, einen Verein oder jedwede Art von Behörde.

1.1 Ansatz

Der in diesem Dokument beschriebene Ansatz unterstützt Sie dabei, Ihre Software-Produkte optimal einzusetzen und gleichzeitig Sicherheit und Compliance Ihres Unternehmens zu gewährleisten. Die für Ihr Unternehmen am besten geeignete Lösung finden Sie anhand der folgenden Schritte:

- Analyse: Wie effizient werden vorhandene Software-Produkte genutzt?
- Planung: Wie lässt sich die Rentabilität der Software-Investitionen optimieren?
- Ausschluss: Identifizieren und isolieren Sie potenzielle Risiken.
- Implementierung: Entwickeln Sie eine maßgeschneiderte Strategie zur Verwaltung Ihres Software-Bestands und setzen Sie diese konsequent um.
- Definition: Erarbeiten Sie SAM-Richtlinien für das zukünftige Wachstum Ihres Unternehmens.

1.2 Was ist Software Asset Management?

Software Asset Management bezeichnet die Erfassung und Pflege von Informationen zu allen Lizenzen, Nutzungsbestimmungen und Installationen der im Unternehmen vorhandenen und eingesetzten Software, einschließlich Statistiken zu deren Auslastung und Nutzung. SAM ist eine Sammlung erprobter IT-Verfahren zur Optimierung und Steuerung von unternehmensweiten Software-Beständen unter Berücksichtigung von Mitarbeitern, Prozessen und Technologien. Mit SAM kontrollieren Sie Kosten, managen geschäftliche und rechtliche Risiken und optimieren Investitionen in Software-Lizenzen und IT-Systeme.

Ein funktionierendes SAM-System erkennt den Bedarf, identifiziert Probleme oder Schwachstellen und ermöglicht so eine effizientere Auslastung vorhandener Software und Lizenzen. Darüber hinaus minimiert ein gut implementiertes SAM das Risiko falscher Lizenzierungen oder fehlerhafter Installation und Wartung.

Kernstück jeden SAM-Systems ist die regelmäßige, kontinuierliche Erfassung und Inventarisierung von Software-Produkten mit all ihren Versionen und Editionen. Eine effektive, proaktive SAM-Strategie ist prozessorientiert. Das Software Asset Management umfasst die Steuerung des gesamten Lebenszyklus der angeschafften Software-Produkte vom Kauf über Einsatz und Nutzung bis hin zur Außerbetriebnahme oder Deinstallation. So können Sie den sich stets ändernden Anforderungen des Unternehmens gerecht werden.

1.3 Wer ist für SAM verantwortlich?

Verantwortlich für die sogenannte Corporate Compliance ist nach dem Grundsatz der Allzuständigkeit die Unternehmensleitung (Geschäftsführer, Vorstand, etc.). Sie darf, sollte und muss Aufgaben delegieren. Nicht delegierbar hingegen ist die Gesamtverantwortung zur Erfüllung aller rechtlichen Pflichten im Unternehmen. „Die unmittelbare Handlungspflicht der Unternehmensleitung verwandelt sich bei der Delegation in die Pflicht, diejenigen angemessen zu beaufsichtigen, die statt seiner tätig werden.“¹

1.4 Richtig delegieren

Als Faustregel für erfolgreiches Delegieren hat sich die sogenannte SMART-Methode bewährt:

- **S**pezifisch (so konkret wie möglich)
- **M**essbar (qualitativ und quantitativ)
- **A**traktiv (lohnend oder herausfordernd für den Mitarbeiter)
- **R**ealistisch (machbar innerhalb gegebener Zeit und mit zur Verfügung stehenden Mitteln)
- **T**erminiert (festgelegter Zeitpunkt bis zum Abschluss)

Der Mitarbeiter muss eigenverantwortlich und selbstständig arbeiten, dennoch gehören Überwachung und Kontrolle zum Delegieren dazu. Daher sollten sämtliche im SAM-Prozess auftretende Ergebnisse, Probleme und die daraus folgenden Aktionen, Termine und Zuständigkeiten lückenlos dokumentiert werden. Damit können die „angemessene Beaufsichtigung“ und das Einhalten des SAM-Prozesses nachgewiesen werden. Eine angemessene Beaufsichtigung wird regelmäßig, also z. B. einmal pro Monat oder zehn Mal pro Jahr, durchgeführt und dokumentiert.

2 Umsetzen eines SAM-Plans

Ein SAM-Plan lässt sich in diese vier Schritte gliedern:



1) Bestandsaufnahme

Evaluieren Sie über welche Software Ihr Unternehmen bereits verfügt. Der erste Schritt ist die Inventarisierung der eingesetzten Software. In einem Kleinunternehmen ist dies eventuell „von Hand“ zu bewältigen. In Umgebungen ab 15-20 Mitarbeitern empfiehlt der Einsatz automatisierter Inventarisierungstools, die alle Assets des gesamten Netzwerks scannen und erfassen. Dies umfasst Software Assets ebenso wie Hardware Assets.

2) Organisation

Sammeln Sie im zweiten Schritt des SAM-Plans alle Unterlagen zu den bislang erworbenen Lizenzen. Für ein optimiertes Management sollten Sie Lizenzen und schriftliche oder elektronische Unterlagen wie Rechnungen, Lieferscheine, AGB oder Wartungsdokumente für jedes Software-Produkt in jeder Version dokumentieren und ablegen. Prüfen Sie vorab, welche Unterlagen zwingend aufbewahrt werden müssen, wie diese am besten organisiert werden und wie Ihr Vertriebspartner Sie dabei unterstützen kann.

¹ <http://quality-engineering.industrie.de/allgemein/compliance-und-eine-rechtswirksame-organisation/>

3) Erstellung von Richtlinien und Prozessen

Sichern Sie Ihre Software- und Hardware-Bestände, indem Sie Richtlinien für alle Phasen im Lifecycle einer Software einführen. Der Prozess zur Erstellung eines verbindlichen Regelwerks erfordert die aktive Einführung einer SAM-Kultur im gesamten Unternehmen.

4) Einhaltung Ihres SAM-Plans

Halten Sie den SAM-Plan durch häufige Stichproben, regelmäßig angesetzte Inventuren und Mitarbeiterschulungen stets aktuell. Unser Modell zur SAM-Optimierung verdeutlicht, wie und wo Sie Ihre Kapitalrendite (Return on Investment - ROI) bereits durch wenige SAM-Verbesserungen steigern können.

2.1 Bestandsaufnahme und Inventarisierung: Informationen über aktuellen Bestand und tatsächliche Verwendung

Zu Beginn benötigen Sie verlässliche Informationen darüber, welche Software in Ihrem Unternehmen eingesetzt und wie diese verwendet wird. So identifizieren Sie, ob Ihre Software ausreichend lizenziert ist oder ob Ihr Unternehmen vielleicht sogar zu viele Lizenzen besitzt. Auch um einen Hinweis auf die Projektgröße der vor Ihnen liegenden Aufgabe zu bekommen, ist eine Software-Inventur hilfreich.

Nach einer vollständigen Bestandsaufnahme wissen Sie genau, welche Software auf welchem Rechner im Einsatz ist. Sie ermitteln, wo die Programme sinnvoll eingesetzt werden und wo Sie eventuell Geld einsparen können. Im Rahmen der Bestandsaufnahme werden Sie möglicherweise auf den Computern der Mitarbeiter Programme aufspüren, die ohne Berechtigung installiert wurden.

Falls bei Ihnen viele Rechner im Einsatz sind, sollten Sie die Verwendung eines Inventarisierungstools erwägen, das regelmäßig automatische Bestandsaufnahmen Ihrer Client-Computer und Server durchführt und die darauf installierte Software automatisiert erfasst.

2.2 Organisation: Compliance durch Ordnung bei Software-Lizenzen und Abläufen

Nach der Bestandsaufnahme der eingesetzten Software, folgt das Sammeln und Dokumentieren der erforderlichen Lizenznachweise und anderer Unterlagen für jedes Software-Produkt, jede Version und jede Edition. Prüfen Sie zu Beginn, welche Art von Unterlagen zum Lizenznachweis erforderlich sind.

2.2.1 Auffinden von Lizenzunterlagen

Wichtige Lizenzunterlagen „hortet“ häufig die zur Beschaffung von Software verantwortliche Abteilung oder die jeweilige Abteilungsleitung. Weitere Unterlagen wie Software-Handbücher und physische Datenträger finden Sie eventuell in Ihrer IT-Abteilung. Falls Ihr Unternehmen seine Software-Lizenzen über Microsoft-Volumenlizenzprogramme bezieht, wie Open, Select oder Enterprise Agreement, können Sie Ihre Lizenzinformationen online abrufen und in Ihren Lizenzbericht importieren.

2.2.2 Analysieren der gefundenen Informationen

Nach der Zusammenstellung aller relevanten Lizenzunterlagen fassen Sie die Informationen idealerweise in einem detaillierten Bericht zusammen. Vergleichen Sie diesen Bericht mit der vorherigen Software-Bestandsaufnahme. Bedenken Sie, dass es sich dabei nicht um einen 1:1-Abgleich von Dokumentation und Installation handelt. Denn der reine Besitz einer Lizenz berechtigt nicht automatisch zum uneingeschränkten Gebrauch der Software.

Alle Lizenzvereinbarungen sind sorgfältig zu kontrollieren, um zu prüfen, ob das Produkt gemäß den Vertragsbestimmungen eingesetzt wird (Lizenz-Compliance). Die meisten Software-Lizenzen lassen nur eine eingeschränkte Nutzung zu. Beschränkungen betreffen z. B. die Anzahl der Installationen bezogen auf Anwender, Rechner, CPUs oder Cores. Manche Bestimmungen lassen auch nur den Einsatz durch einzelne, namentlich benannte Anwender zu (named user).

Beim Abgleich dieser Fakten finden Sie heraus, ob Ihr Unternehmen passend, über- oder unterlizenziert ist.

2.2.3 Überlizenzierung

Falls Sie in Ihrem Unternehmen einen Überhang an Lizenzen feststellen, wurde entweder bisher zu viel eingekauft oder die Anzahl der Anwender hat sich im Lauf der Zeit verringert. Diese Gelegenheit kann genutzt werden, um die verfügbare Software zur Steigerung der Produktivität einzusetzen. Denn nicht genutzte Lizenzen können solange auf anderen Computern oder in anderen Abteilungen eingesetzt werden, bis die Anzahl der Lizenzen der Anzahl der Installationen entspricht. Bitte beachten Sie, dass die Reglements bestimmter Lizenzverträge den Transfer oder den Wiedereinsatz von Software einschränken. Überprüfen Sie Ihre Verträge diesbezüglich, bevor Sie Software übertragen.

2.2.4 Unterlizenzierung

Ein Unternehmen ist unterlizenziert, falls es weniger Lizenzen besitzt, als Software-Anwendungen installiert sind. Lösungsansätze für dieses Problem sind z. B.:

- Deinstallation nicht (mehr) genutzter Anwendungen
- Außerbetriebnahme nicht mehr benutzter Computer
- Erwerb der fehlenden Lizenzen

2.2.5 Lizenzoptimierung

Nutzen Sie die Möglichkeit, das für Ihr Unternehmen optimale Lizenzprogramm auszuwählen, welches Ihr Lizenzmanagement vereinfacht, die IT-Infrastruktur optimiert und den größten Nutzen aus den IT-Investitionen zieht.

2.3 Richtlinien und Verfahren

Setzen Sie bewährte Methoden ein, um Kosten für unnötige Ausgaben und Geschäftsrisiken zu reduzieren und Ihr gesamtes Unternehmen zu optimieren. Nach dem Identifizieren der gesamten Software-Bestände sollten Sie Richtlinien erstellen, anhand derer Ihre Mitarbeiter ein korrektes Software Asset Management realisieren. Das Einführen standardisierter Methoden hilft bei der Kontrolle und Senkung von Kosten und Risiken und sorgt für einen reibungslosen Betrieb.

Falls Sie bereits Richtlinien und Unterlagen im Einsatz haben, sollten diese im Hinblick auf SAM überprüft und gegebenenfalls aktualisiert werden. Es ist ratsam, regelmäßige Zeitpunkte für die Überprüfung und Aktualisierung zu definieren.

Definieren Sie als Teil Ihres SAM-Programms Standards, die alle Phasen im Software-Lifecycle umfassen, insbesondere:

- Beschaffung
- Aufbewahrung und Sicherheit
- Verwendungsrichtlinien

Standardprozesse steigern die Effizienz betrieblicher Abläufe und helfen bei Kostenreduzierungen. Durch die Optimierung der Prozesse holen Sie das Maximum aus Ihren Software Assets und IT-Ressourcen heraus und können damit besser auf geschäftliche Erfordernisse reagieren.

2.4 Einhaltung des SAM-Plans - Nutzen Sie SAM umfassend

Mit der Einführung von Richtlinien zur Beschaffung, Aufbewahrung, Inventarisierung und Verwendung von Software sind Sie bereits auf dem richtigen Weg. Bevor Sie jedoch weitermachen, stellen Sie zunächst sicher, dass Ihr Unternehmen über Strukturen und Routinen verfügt zur:

- Zentralisierung des Software-Einkaufs für bessere Kontrolle und Organisation
- Standardisierung der Software-Titel, damit alle Mitarbeiter die gleiche Version verwenden
- Erstellung einer Datenbank inventarisierter Software-Assets für einen besseren Überblick über die Software-Lizenzen
- Ausmusterung überschüssiger PCs und überflüssiger Software

2.4.1 Bestands- und Bedarfsanalyse für Software

Halten Sie Art und Umfang Ihrer Software aktuell. Die genaue Kenntnis, welche Software auf welchen Computern installiert ist und wo sich diese im Unternehmen befinden, hilft der IT-Administration, den SAM-Beauftragten, der Einkaufsabteilung und dem Supportteam bei der Entscheidung für neue Investitionen.

Ein guter SAM-Plan zeigt auf, welche Software-Produkte Ihr Unternehmen benötigt und wie sich der Bedarf mit dem Wachstum des Unternehmens verändert. Erarbeiten Sie gemeinsam mit den Abteilungen, welche Software ihre Mitarbeiter für ihre Arbeit benötigen. Erkundigen Sie sich auch bei den Mitarbeitern, welche Software sie vorwiegend verwenden und welche nicht. Um ganz sicher zu gehen, kontrollieren Sie die tatsächliche Benutzung mit Hilfe von Metering-Tools. Es ist im betriebswirtschaftlichen Sinne des Unternehmens, nur Geld für Software auszugeben, die auch tatsächlich genutzt wird. Nach Ihrer Analyse können Sie ungenutzte Software deinstallieren und Ihre Mitarbeiter mit genau der Software versorgen, die sie für ihre Arbeit benötigen.

2.4.2 Ordnung im Bestand durch regelmäßige Inventarisierung

Sobald Sie beginnen, Ihre Software-Bestände regelmäßig zu inventarisieren, nimmt Ihr SAM-Plan Fahrt auf. Erstellen Sie nun einen Zeitplan zur regelmäßigen Inventarisierung, um stets mit aktuellen Informationen versorgt zu werden. Konfigurieren Sie Ihr Tool so, dass das Netzwerk täglich mindestens einmal automatisch gescannt wird. Mit einem regelmäßigen Inventarisierungsplan unterstützen Sie, dass Lizenzanforderungen erfüllt werden. Dazu gehört auch, neue Software direkt nach dem Kauf in den Inventarbericht aufzunehmen. Führen Sie ein Standardprozedere ein, das neu beschaffte Software und Lizenzen spätestens bei der Bezahlung der Rechnung in den Bericht aufgenommen wird. Gleichzeitig sollten zu diesem Zeitpunkt alle Unterlagen zum Besitznachweis und für zukünftige Installationen korrekt abgelegt werden.

2.4.3 Richtige und sichere Aufbewahrung

Halten Sie Ordnung im Software- und Lizenzbestand. Stellen Sie sicher, dass alle Lizenzunterlagen und eine Kopie pro Software-Titel und -version geschützt aufbewahrt werden. Nur eine eingeschränkte Anzahl von Mitarbeitern sollte Zugriff auf das Software-Material haben, um eventuellem Missbrauch oder Diebstahl vorzubeugen. Behalten Sie einen regelmäßigen Inventarisierungsplan bei, damit Ihre Informationen immer aktuell bleiben und Sie sicher sein können, die Lizenzanforderungen zu erfüllen.

2.4.4 Weniger Supportkosten

Durch Standardisierung von Software, Systemen und Prozessen im Unternehmen lässt sich die Vielzahl der verwendeten Anwendungen und Geräte einschränken und so die Supportkosten reduzieren.

Vermeiden Sie den Einsatz proprietärer Software-Lösungen, da der Supportaufwand dafür wesentlich höher ist als für Standard-Software. Bei Standard-Software können Ihre Supportmitarbeiter im Problemfall den Händler oder Hersteller kontaktieren, was bei intern entwickelten Anwendungen nicht möglich ist.

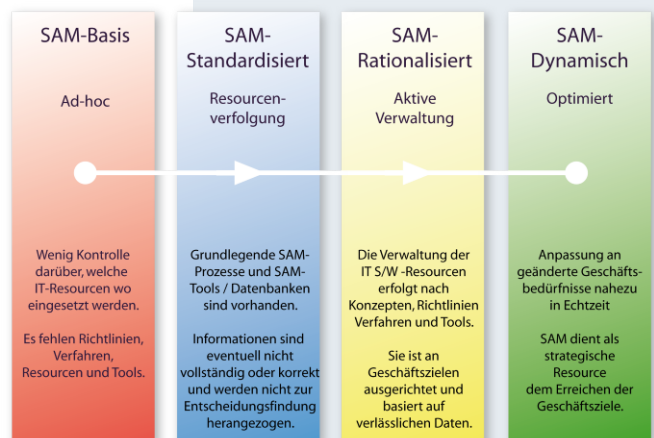
2.4.5 Sensibilisierung der Mitarbeiter für SAM

Setzen Sie Schulungen an und sorgen Sie dafür, dass die Mitarbeiter einbezogen werden. Mitarbeiter, die Software-Anwendungen nutzen, sollten hinsichtlich SAM und dessen Anforderungen Bescheid wissen. Schulen und Motivieren Sie sämtliche Mitarbeiter hinsichtlich der aktuellen Richtlinien und Verfahren. Betonen Sie dabei Umfang, Nutzen und Wichtigkeit Ihres SAM-Plans für den Betriebsalltag und erstellen Sie z. B. ein „Starterpaket“ für neue Mitarbeiter.

3 Modell zur SAM-Optimierung

Das Modell zur SAM-Optimierung zeigt den Prozess zur Ermittlung Ihrer SAM-Optimierungsstufe anhand objektiver Kriterien. Die Analyse basiert auf zehn klar definierten Hauptkompetenzen, welche sich in vier Kategorien einteilen lassen, die jeweils mit einer eigenen Reifestufe bewertet werden:

Eine solide SAM-Strategie ist für Unternehmen und Organisationen unverzichtbar, sowohl in betrieblicher als auch in rechtlicher Hinsicht. Dabei müssen alle Mitarbeiter involviert werden, denn wenn sie die Problematik nicht nachvollziehen können, wird das Umsetzen und Aufrechterhalten der SAM-Strategie schwierig. Um den Aufwand für Zeit und Kosten für die Implementierung der SAM-Lösung möglichst gering zu halten, sollten sie verstehen, wie wichtig die Mitarbeit jedes Einzelnen bei der Einhaltung von Richtlinien ist.



ÜBER IET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, unterstützt große wie mittelständische Unternehmen beim effizienten IT-Betrieb und sicheren Management ihrer IT-Infrastruktur. Weltweit setzen internationale Organisationen die Software-Lösungen von iET Solutions für IT Service Management (ITSM), Software Asset Management (SAM) sowie Enterprise Service Management (ESM) ein. iET Solutions verfügt über drei Jahrzehnte an Erfahrung im Service-Management-Bereich; das gesamte Produktportfolio lässt sich branchenunabhängig einsetzen.

Standorte

Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.
UNICOM Global HQ
UNICOM Plaza Suite 310
15535 San Fernando Mission Blvd.
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606
info@unicomglobal.com
www.unicomglobal.com

Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH
Humboldtstr. 10
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0
info@iet-solutions.de
www.iet-solutions.de

UK Zentrale

iET Solutions
Macro 4 Limited
The Orangery
Turners Hill Road
Worth, Crawley
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00
info@iet-solutions.co.uk
www.iet-solutions.co.uk