

# Modifizierung und Verbesserung des Softwarelizenzmanagements durch den Einsatz von Managed Services

Giovanni Ernst

Technische Hochschule  
Mittelhessen

Fachbereich MND  
Wilhelm-Leuschner-Str. 13  
61169 Friedberg  
[giovanni.ernst@mnd.thm.de](mailto:giovanni.ernst@mnd.thm.de)

Prof. Dr. Harald Ritz

Technische Hochschule  
Mittelhessen

Fachbereich MNI  
Wiesenstraße 14  
35390 Gießen  
[harald.ritz@mni.thm.de](mailto:harald.ritz@mni.thm.de)

Dr. Holger Hoheisel

CCP Software GmbH

Rudolf-Breitscheid-Straße 1-5  
35037 Marburg  
[hhoheisel@ccpssoft.de](mailto:hhoheisel@ccpssoft.de)

## Kategorie

Bachelorarbeit

## Schlüsselwörter

Softwarelizenzmanagement, Software Asset Management (SAM), Managed Services, Managed Service Provider (MSP), SWOT-Analyse, Requirements-Engineering, Marktanalyse, Marketing, Kundennutzen.

## Zusammenfassung

In den letzten Jahren hat sich Software Asset Management (SAM), oder auch Softwarelizenzmanagement, als wesentlicher Bestandteil eines Unternehmens herausgestellt. Grund für die Umsetzung eines solchen Managements sind unter anderem wirtschaftlich hohe Kosten, bei einer inkorrekten Nutzung von erworbenen Softwarelizenzen. Immer mehr Hersteller verlangen eine compliance-gerechtere Nutzung ihrer Softwarelösungen und wollen dies mit Hilfe sogenannter Software Audits überprüfen. Die Verwaltung aller sich im Unternehmen im Einsatz befindlichen Softwarelizenzen, ist eine anspruchsvolle Aufgabe und verlangt organisierte Prozesse und Strukturen.

Aufgrund der Komplexität fangen Unternehmen an ihr Softwarelizenzmanagement auszulagern, um sich besser auf ihr Kerngeschäft konzentrieren zu können. Ein verbreitetes Konzept zur Unterstützung ist die Inanspruchnahme eines sogenannten Managed Service. Bestehend aus Lizenzmanagern und entsprechender Software sollen Softwarebestände eines Unternehmens erfasst, analysiert, ausgewertet und compliance-konform gemacht werden.

Das Ziel dieser Arbeit besteht darin, die grundlegende Forschungsfrage zu beantworten, wie ein Managed Service dem SAM effektiv unterstützend zur Seite stehen kann. Weiterhin soll in dieser Arbeit ein bereits funktionierender SAM Managed Service eines Unternehmens analysiert und verbessert werden. Als Ergebnis soll ein verbessertes Managed-Service-Konzept entstehen.

Im Blickpunkt der Arbeit steht die CCP Software GmbH mit dem Ziel, ihren SAM Managed Service zu verbessern und insbesondere den Kundennutzen der Leistungen zu erhöhen. Hierzu wird der SAM Managed Service der CCP Software GmbH analysiert und bewertet. Eine SWOT-Analyse gibt aufschlussreiche Informationen über den aktuellen Zustand und zeigt deutliche Verbesserungspotentiale auf. Zudem finden sich ausführliche Gegenüberstellungen der einzelnen Managed Service Provider (MSP) und deren Leistungen hinsichtlich der SAM Managed Services wieder. Somit wird klar, welche Vorteile die unterschiedlichen Wettbewerber mitbringen und welche Defizite sie aufweisen. Mit Hilfe dieser Informationen kann ein verbesserter SAM Managed Service für die CCP Software GmbH erarbeitet werden. Das Interesse der Kunden wird ebenfalls aufgegriffen und es besagt, dass die Übertragung von finanziellen Risiken auf den MSP ein bedeutender Aspekt ist. Zudem sind ein voller Leistungsumfang bei einem minimalen Aufwand und geringen Kosten sowie ein variables Kostenmodell bei der Inanspruchnahme eines Managed Service von hoher Relevanz.

Zielführend sind die Argumente zur verbesserten Vermarktungsstrategie und der Erhöhung des Kundennutzens. Entscheidende Faktoren für die Kundenakquise sind aussagekräftige Leistungsbeschreibungen, vielfältige Supportmöglichkeiten, stark beworbene Zertifizierungsgrade und eine verbesserte interne Kommunikation zwischen Marketing, Vertrieb und den Managed-Service-Lizenzmanagern. Außerdem sollten sich MSP der Bedeutung von IT-Service-management (ITSM) und Enterprise Service Management (ESM) bewusst werden, proaktiv, anpassungsfähig und innovativ agieren und schon früh auf den Trend der Server- und Cloud-Modelle aufsteigen, um in der Digitalisierung präsent zu sein und den Kunden den neuesten Stand anbieten zu können.