

FOKUS: SOFTWARE-LIZENZIERUNG

Geprüft und für gut befunden

Seit der Einführung einer Lizenzmanagement-Lösung hat die IT der Helsana eine Sorge weniger. Die Beziehungen zu den Software-Herstellern beruhen jetzt auf zuverlässigen und glaubwürdigen Informationen, Lizenz-Audits haben ihren Schrecken verloren. Ein Erfahrungsbericht.

→ VON MARKUS SCHWEIZER & ENNIO CALABRESE



Bei der grossen Schweizer Kranken- und Unfallversicherung Helsana ist eine grosse Anzahl verschiedener Software mit unterschiedlichen, herstellereigenen Lizenzmodellen und -metriken im Einsatz. Um die Einhaltung der vielfältigen Lizenzbestimmungen sicherstellen zu können – Stichwort Compliance – und gleichzeitig die Kosten im Griff zu behalten, entschied sich das Unternehmen 2011 dazu, die Lizenzmanagement-Lösung «Aspera SmartTrack» einzuführen. Schon während der Planungsphase wurde rasch klar, dass Lizenzmanagement kein Sprint, sondern eher ein Marathon mit diversen zu meistern den Hürden werden würde. Dieser Beitrag zeigt, welche Schritte sich dabei in der Praxis bewährt haben.

1 KLAARE PRIORITÄTEN SETZEN
In der ersten Phase wurden mittels einer Bewertungsmatrix die Prioritäten in Bezug auf Dringlichkeit und Nutzen ermittelt. Gestartet

Markus Schweizer ist Senior Consultant für IT Service Management bei der AWK Group → www.awk.ch

Ennio Calabrese ist Lizenz- und Kapazitätsmanager bei der Helsana-Gruppe → www.helsana.ch



«Hohe Datenqualität, Vollständigkeit und interdisziplinäre Zusammenarbeit sind Schlüsselfaktoren für den Erfolg»

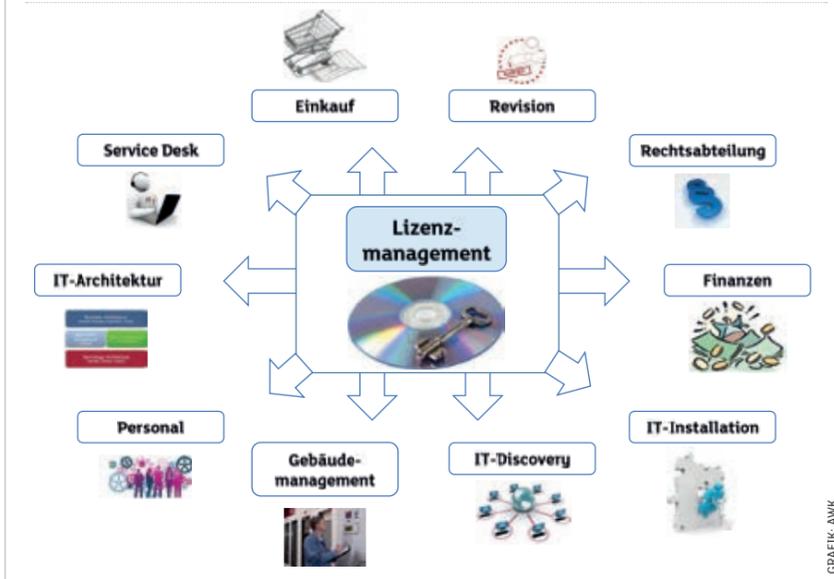
Ennio Calabrese, Helsana

wurde mit Produkten, die einerseits grosse Volumen aufwiesen und deren Lizenzmetriken andererseits relativ einfach zu messen waren (zum Beispiel nach der Anzahl Installationen und/oder nach der Anzahl Named User). Für die wertmässig grössten Lizenzinstallationen sollten dabei nicht nur die Nutzung, sondern auch die Vertragskonditionen mit den Herstellern optimiert werden. Auf diese Weise konnten nach dem Pareto-Prinzip laufend zusätzliche Lizenzen und Installationen in das Lizenzmanagement einbezogen werden, ohne dass der Aufwand den Ertrag zu übersteigen drohte. In einer ersten Phase lag der Fokus klar auf den Quick Wins, sprich auf einfachen Lizenzmodellen mit grossem Volumen. Erst danach begann man, auch Software mit komplexeren Lizenzmodellen einzubeziehen.

2 FACHÜBERGREIFEND ARBEITEN
Der Einsatz eines zentralen Tools, das über mehrere Schnittstellen zu verschiedenen Umsystemen aus Vertrags-, Einkaufs-, Konfigurations- und Benutzerinformationen verfügt, erlaubt Helsana das aktive Management von Lizenzen. Der Abgleich zwischen Soll- und Istbestand kann heute automatisiert durchgeführt werden. Situationen, in denen man unter-, über- oder falsch lizenziert ist, werden immer seltener. Trotz des hohen Automatisierungsgrads ist das Lizenzmanagement als Schnittstellendisziplin auf die Unterstützung und Zusammenarbeit verschiedenster Funktionen angewiesen. Demandmanagement, Einkauf, Vertragsmanagement, IT-Betrieb und Servicemanagement müssen eng zusammenarbeiten, um den Lebenszyklus der Lizenzen lückenlos abdecken zu können.

BILD: ISTOCKPHOTO.COM/DACKTELLEY

Lizenzmanagement als Schnittstellendisziplin



Die unterschiedlichen Bereiche, in die das Lizenzmanagement involviert ist

3 DATENQUALITÄT SICHERN
Vor allem das Management der Datenqualität erweist sich als permanente Herausforderung: Zwischen Lizenzmanagement-Tool und Umsystemen wurde daher eine Daten-Governance aufgebaut, die das Master-Datenmanagement definiert. Die «Daten-Owner» mussten intensiv in ihre Verantwortung eingearbeitet werden, denn die Datenqualität und -vollständigkeit ist für einen nachhaltigen Nutzen entscheidend. Dazu gehört auch die Sensibilisierung der Mitarbeitenden, insbesondere für Lizenzen, die mittels einer Kombination von Parametern gemessen werden (viele der Parameter sind in Aspera SmartTrack abgebildet, andere waren von Hand einzupflegen) oder in virtuellen Umgebungen Verwendung finden. Dank Virtualisierung ist heute z. B. das Generieren einer zusätzlichen Datenbankplattform ein Kinderspiel, aber lizenztechnisch ein Albtraum. Dieser Herausforderung lässt sich nur mit einer engen Verzahnung von Prozessen und Funktionen begegnen.

4 PROZESSE & FUNKTIONEN VERZAHNEN
Helsana konnte beim Aufbau der Lizenzmanagement-Funktion auf ein robustes, gut eingespieltes Prozessmanagement aufbauen. Die Service-Management-Prozesse sind seit 2010 nach der Qualitätsnorm ISO/IEC 20000 zertifiziert. Für das Lizenzmanagement mussten lediglich zusätzliche Regeln in das Change-management und den Beschaffungsprozess eingebaut werden. So ist sichergestellt, dass der Lizenzmanager bei Änderungen und bei Neubeschaffungen mit einbezogen wird.

Als zweite Massnahme wurden die Funktionen und Prozesse des Kapazitäts- und Lizenzmanagements zusammengeführt. Der Kapazitäts- und Lizenzmanager in Personalunion

kann neue Nachfragen vom Demandmanagement über den Einkauf bis zum Einsatz umfassend begleiten und den Dialog mit den Software-Herstellern frühzeitig starten. Dazu werden alle Anfragen an die IT auf ihre Auswirkungen auf Lizenzen geprüft. Dies ist insbesondere auch beim Ersatz von Hardware wichtig, da neue Hardware in der Regel leistungsfähiger ist. Die Leistungsfähigkeit von Servern (Anzahl CPUs, Cores etc.) ist eine wichtige Metrik für die Bewertung der Lizenzinstallation.

5 MIT DEN HERSTELLERN REDEN
In der Praxis hat sich auch gezeigt, dass das Verständnis von Lizenzbestimmungen nicht nur für die Anwender eine Herausforderung ist, sondern auch bei den Herstellern nicht immer Einigkeit darüber herrscht, in welcher Situation welche Bestimmung angewendet werden sollte. Klärungsbedarf besteht z. B. oft beim Einsatz in Nicht-Produktions-Umgebungen, bei der Definition des Begriffs «Benutzer» (Person oder Account) oder bei der Unterscheidung von Installation und Nutzung. Erfahrungsgemäss können solche Situationen nur mit einer stetigen, offenen Kommunikation mit den Herstellern gelöst werden.

6 LAUFEND ANPASSEN
Die permanente Veränderung der IT-Landschaft erfordert ein dauerndes Anpassen und Erweitern der Lizenzen. Virtualisierung (Platform as a Service) und Cloud-Services (Software as a Service) stellen neue Herausforderungen dar. Erste Erfahrungen von Helsana zeigen, dass dies zurzeit weder die Hersteller noch die Cloud-Betreiber voll im Griff zu haben scheinen. Der hohen Flexibilität, die durch diese neuen Technologien ermöglicht wird (z. B. Bereitstellen eines neuen Servers in Minuten,



«Als Schnittstellendisziplin braucht das Lizenzmanagement eine kontinuierliche Pflege»

Markus Schweizer, AWK Group

kontinuierliche Anpassung der Kapazität an schwankenden Bedarf), können die Lizenzbestimmungen oft nicht oder nur mit einer gewissen Verzögerung folgen. Die Lizenzmodelle der Software-Hersteller für virtuelle und Cloud-Umgebungen sind noch nicht «stabilisiert». So führten bei Helsana beispielsweise neue Funktionalitäten der Virtualisierungslösung zu veränderten Lizenzmodellen bei der Datenbank-Software. Erschwerend kommt hinzu, dass die klassischen Hilfswerkzeuge des Lizenzmanagements wie Discovery und Metering Tools in diesen Umgebungen oft nicht funktionieren.

FAZIT: IMMER AM BALL BLEIBEN
Voraussetzung für erfolgreiches Lizenzmanagement ist eine enge Zusammenarbeit zwischen Einkauf, Servicemanagement und IT-Betrieb. Sie muss durch geeignete Werkzeuge mit automatisierten Schnittstellen und durch eine starke Daten-Governance sowie Sensibilisierung unterstützt werden. Eine solche nach Best-Practice-Regeln aufgebaute Funktion schafft die Bedingungen, um die neuen Lizenzmodelle in der Cloud bewirtschaften zu können. ←

Zum Projekt

- Einführung und Betrieb eines Lizenzmanagement-Systems (LIMA)
- **Umfang:** 3500 Anwender
- **Software:** SmartTrack von Aspera
- **Aufwand:** 60 Personentage während 6 Monaten für Prozesse und Tool-Evaluation
- **Zeitraumen:** 2011 bis heute
- **Erreichtes Ziel:** Transparenz, Risikominimierung, Sensibilisierung für Lizenzmanagement-Themen