

# White Paper

## Lizenzmanagement

Lizenzmanagement  
Fakten für Entscheider

## Inhalt

Management Summary	4
Einleitung	5
Die technischen Aspekte	6
Die betriebswirtschaftliche Herausforderung	7
Konsolidierung der eingesetzten Software	7
Konsolidierung der genutzten Lizenzen und Nutzungsverträge	7
Überprüfung der vorhandenen Software-Wartungsverträge	7
Konsolidierung der Bezugsquellen	7
Ganz wichtig: IT-Assetmanagement	8
Softwarenutzung messen?	8
Der Abgleich: Installierte Software vs. vorhandene Lizenzen	9
Verantwortung klar definiert	10
Die Lizenzierungsmodelle	10
Automatisierung	11
Abgleich zur Anlagenbuchhaltung	11
Lizenzmanagement im Großkonzern	12
Einführung eines Lizenzmanagements	13
Erfahrung zählt	13
Software-Audits mühelos meistern	13
Erweiterungen	14
Spider Asset	14
Spider Contract	14
Microsoft Share Point Portal Services	14
Spider Purchase	14
Spider Service Desk	14
Ihre Herausforderung – unsere Lösung	15

## Management Summary

Die Herausforderung im Lizenzmanagement liegt darin, die genutzten Programme und die dazugehörenden, teilweise sehr komplexen, Lizenzierungsverfahren ausreichend akkurat zu verwalten und dabei die Kosten für das gesamte Software-Management als auch für die Softwarenutzung zu optimieren.

Ohne Lizenzmanagement-Lösungen ist diese Herausforderung nicht zu meistern.

Die Gesetzeslage ist klar. Das Urheberrecht stellt unrechtmäßige Nutzung von Software unter Strafe. Haftbar sind Unternehmen und verantwortliche Personen, also auch besonders Führungskräfte.

Auch bei außergerichtlichen Einigungen kommt es zu ungeplanten Belastungen für das Unternehmen und zunehmend auch im Nachgang zu Kündigungen bei den verantwortlichen Managern.

Beim intelligenten Einsatz einer Lizenzmanagement Lösung ergeben sich Kostenvorteile in unterschiedlichen Segmenten des Softwaremanagements.

- Überlizenzierungen und teure Nachlizenzierungen werden vermieden. Lizenzverträge werden optimiert.
- Software kann sehr viel bedarfsgerechter, oft auch selektiver, eingesetzt werden. Software-Wartungskosten können gesenkt werden. Beschaffungskosten sinken.
- Der IT-Betrieb wird effektiver arbeiten.
- Software und Hardware kann getrennt voneinander technisch und betriebswirtschaftlich gehandhabt werden.

Erfahrungsgemäß wird das Anlagevermögen im Bereich der Software-Assets sehr viel genauer geführt. Sollte eine interne IT-Leistungsverrechnung erfolgen, kann ein modernes Lizenzmanagement dafür eine gute Unterstützung sein. Spider liefert hierfür ein entsprechendes Tool. Insgesamt verbessert sich die Budgetplanung- und Kontrolle im IT-Bereich.

## Einleitung

In den letzten zwei Jahren fand ein Paradigmenwechsel im IT-Management statt. Hat man in der Vergangenheit IT-Funktionseinheiten eher über die Hardware definiert, gibt es jetzt einen berechtigten Schwenk hin zum Managen der IT-Systeme mit der Software im Fokus. Für diesen Trend gibt es mehr als einen Grund.

Zum einen hat sich das Wertverhältnis zwischen Hardware und Software verändert. Nach dem Preisverfall der Hardware bei gleichzeitigen Mehrkosten für Software ergibt sich heute ein Investitionsanteil von ca. 40% zu 60% in der Relation Hardware zu Software.

Parallel hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass die Betriebsaufwendungen für die Software deutlich höher sind als die Aufwendungen für die doch recht stabil gewordene Hardware. Software gut zu verwalten unterstützt also auch den IT-Betrieb. Gleichzeitig hat Software die schöne Eigenschaft, deutlich länger als Hardware eingesetzt werden zu können. Diese unterschiedlichen Nutzungszyklen müssen jedoch sinnvoll gemanagt werden.

Interessant ist auch eine Betrachtung aus dem Blickwinkel der Software-Industrie: Viele Produktbereiche und Märkte sind nahezu gesättigt. Gleichzeitig gehen Fachorganisationen wie die

BSA (Business Software Alliance) davon aus, dass auch in zuverlässigen Märkten, wie beispielsweise Deutschland, eine Unterlizenzierung von ca. 28% Tatsache ist. Das größte Marktpotential liegt für die Software Hersteller also ganz einfach darin, gegen die Unterlizenzierung vorzugehen. Konkret: Das größte Marktpotential wird bei den existierenden Kunden vermutet. Ein Potential mit einem Wert von mehreren Milliarden Euro.

Um dieses Potential zu heben, nutzen die Softwarehersteller immer energischer ihr Recht, die rechtmäßige Softwarenutzung bei ihren Kunden zu überprüfen. Hierzu werden Software-Audits beauftragt, die im Regelfall von großen Wirtschaftsprüfungunternehmern durchgeführt werden.

Im Falle einer Unterlizenzierung wird es unangenehmer. Eine sofortige Nachlizenzierung, im Regelfall zu ungünstigen Konditionen, wird durchgesetzt. Ein Auditbericht geht an die Unternehmensführung mit der Aufforderung, weitere Unterlizenzierungen zu unterlassen. Häufig kommt es zu Querverweisen zwischen unterschiedlichen Softwareherstellern. In zunehmenden Fällen wird ein negatives Auditresultat und der damit belegte Sachverhalt eines Urheberrechtsvergehens als Anlass genommen, um sich von den dafür verantwortlichen Managern zu trennen.

## Die technischen Aspekte

Die Software ist installiert, die Lizenzanerkennung per Mausklick akzeptiert und der Anwender freut sich über seine neue Software. Ist sie wirklich lizenziert? Wie kann festgestellt werden, welche Software insgesamt auf einem Computer ist?

Für diese Aufgabe gibt es eine ganze Reihe von Tools, die in der Lage sind, Festplatten abzuscanen und dann eine Liste mit gefundenen Programminformationen abzuliefern.

Hierbei werden unterschiedliche Spuren identifiziert, die bei der Installation einer Software entstehen. Bestimmte Dateitypen auf der Festplatte und Einträge in der Registry in Verbindung mit weiteren Details ergeben z. B. eine konkrete Software. Beispielsweise ein Microsoft Excel 2003.

Langt dies für ein Lizenzmanagement? Die klare Antwort: Nein. Vermutlich wurde in den letzten Jahren keine einzige MS Excel Lizenz angeschafft und trotzdem ist alles ordentlich lizenziert. Der Grund: Man kaufte nicht Excel als einzelnes Produkt, sondern beschaffte Produktsuiten wie Microsoft Office 2003 Lizenzen. Nun ist dies aber ein Kunstprodukt, das sich technisch so nicht auf dem Rechner scannen lässt, weil es sich um ein Päckchen von vier oder fünf einzelnen Produkten handelt.

Um jetzt technisch weiter zu kommen, muß das gesamte Scanergebnis mit einer Software-Produktdatenbank verglichen werden. Finden sich im Scanergebnis nun auch Merkmale und Produkte, die ein MS Office 2003 definieren, wird dieses Ergebnis auswertbar. Schwierig ist allerdings die Tatsache, dass es tausende von Softwareprodukten gibt, die in unterschiedlichen Varianten einander zugeordnet sein können. Die Qualität eines

Software-Scans hängt also an der Scan-Methodik und an der Qualität der Software-Produktdatenbank. Nur wenn hier alle marktgängigen Softwareprodukte identifiziert werden, haben wir die Basis für ein einwandfreies Lizenzmanagement.

Spider Licence kann mit vorhandenen Tools (SMS, ENTEO, Brainware, Tivoli usw.) zusammenarbeiten oder optional die Spider Software-Identification-Services (SIS) nutzen – ein Software-Identifizierungstool mit über 10.000 Softwaretiteln im Verzeichnis und zusätzlich einem regelmäßigen Aktualisierungs-Service. Da mit dem Scanvorgang unter anderem auch die Seriennummer und der Maschinenname des jeweiligen Computers erfasst werden, gibt es jetzt die Möglichkeit, dieses Informationspaket weiter zu verarbeiten.

Neben der Lizenz, die sich auf die Installation auf einem Arbeitsplatz-Computer beziehen (Metrik: Computer-based oder Named-User-based), gilt es natürlich auch Softwarelizenzen zu verwalten, die nicht dezentral auf Clients laufen, sondern zentral auf Servern. Hier gibt es die unterschiedlichsten Nutzungslizenzen. CALs (Client Access Licences) erlauben die Nutzung einer zentralen Software, sind aber oft auf den nutzenden Client-PC technisch nicht erfassbar. Ähnlich verhält es sich mit Software, die über Application Server zur Nutzung angeboten wird (z. B. Citrix) oder Software, die in virtuellen Computern, also als gekapselte Anwendung, läuft.

Hier hilft die Nutzung der jeweils mitgelieferten Systemadministration-Tools in Verbindung mit zuverlässig eingehaltenen Betriebsprozessen.

## Die betriebswirtschaftliche Herausforderung

Durch den Software-Scan gibt es eine Liste mit Computer-Seriennummern und zugeordneten Softwarepaketen. Aber was kann der Kaufmann damit anfangen? Erst wenn die PC-Seriennummer einem IT-Arbeitsplatz mit Informationen zum Nutzer, zur Kostenstelle, zum Standort oder zum Einsatzzweck zugeordnet ist, kann festgestellt werden, welche Lizenzen zu diesem Computer gehören. Die gescannten Informationen müssen also mindestens rudimentären Organisationsinformationen zugeordnet werden. Diese Informationen kommen entweder aus vorhandenen Quellen wie Microsoft Excel Listen, einem IT-Assetmanagement-Programm oder gleich aus Spider Asset, dem Schwesterprogramm von Spider Licence für das IT-Assetmanagement. Ist diese Basisarbeit erledigt, geht es um weiterführende Ziele.

### Konsolidierung der eingesetzten Software

Je weniger unterschiedliche Software-Varianten im Unternehmen eingesetzt werden, desto besser lässt sich der IT-Betrieb organisieren. Es ergeben sich günstigere Beschaffungskonditionen und die innerbetriebliche Zusammenarbeit wird unterstützt. Klare Software-Warenkörbe erleichtern sowohl technische als auch betriebswirtschaftliche Unternehmensprozesse.

### Konsolidierung der genutzten Lizenzen und Nutzungsverträge

Oft wurden Lizenzen in Teilmengen erworben. Die Bündelung dieser Einzellizenzen zu Unternehmenslizenzen ergibt erhebliche Kostenvorteile bei Nachbestellungen und Updates.

### Überprüfung der vorhandenen Software-Wartungsverträge

In der Praxis sind oft falsche, zu teure oder sogar überflüssige Wartungsverträge zu finden. Als gewünschter Nebeneffekt des Lizenzmanagements ergeben sich Kostenreduzierungen im Bereich der Softwarewartung.

### Konsolidierung der Bezugsquellen

Softwarepreise sind meist verhandelbar. Je besser die Software-Beschaffung gebündelt wird, desto stärker wird die eigene Kraft, günstige Beschaffungskonditionen durchzusetzen. Gleichzeitig lassen sich Software Bestell- und Genehmigungsprozesse strukturieren und automatisieren, beispielsweise mit Spider Purchase.

## Ganz wichtig: IT-Assetmanagement

Nur wer genau weiß, wie viele PCs und Server im Einsatz sind, weiß, bei wie vielen Systemen die Lizenzen verwaltet werden müssen. Dies ist eigentlich logisch, wird aber oft beim Lizenzmanagement nicht genau genug berücksichtigt. Nur so kann es passieren, dass bei einem Audit plötzlich Dokumentationsprobleme auftreten. Schnell ist bei einer Stichprobe ein PC-System erwischt, dass dem Lizenzmanagement-System gar nicht bekannt war.

Auch das Gegenteil kommt vor. Es werden Lizenzen Computern zugeordnet, die gar nicht mehr im Unternehmen sind. Dadurch stehen diese Lizenzen für den tatsächlichen Bedarf nicht zur Verfügung.

## Softwarenutzung messen?

Software haben und Software benötigen ist nicht dasselbe. Oft ist Software auf Computern, die noch nie oder schon lange nicht mehr benutzt wird. Ist das sinnvoll? Wenn es Geld kostet sicher nicht. Technisch gibt es schon lange die Möglichkeit zu prüfen, wann eine Software das letzte Mal benutzt wurde. Der Vorgang nennt sich Software-Metering. Was in den meisten Nachbarländern völlig normal ist, wird in Deutschland regelmäßig von Betriebs- oder Personalräten gebremst, weil zunächst die Angst besteht, die Arbeitsleistung eines Mitarbeiters solle unzulässigerweise gemessen werden. Hier hilft Aufklärung und eine sachgerechte Betriebsvereinbarung. Es muss klar gemacht

Ein gutes IT-Assetmanagement System unterstützt bei allen IT-Betriebsprozessen.

Ihr Unternehmen ist nach ITIL organisiert oder Sie haben dies vor? Die CMDB (Configuration Management Database) ist nichts anderes als die Kombination aus IT-Asset- und Lizenzmanagement.

werden, dass es nicht darum geht, zu wissen, wann Melissa Mustermann das letzte Mal ihr MS Access gestartet hat, sondern dass es das Unternehmensziel ist, unnötige Ausgaben zu vermeiden und beispielsweise beim nächsten Mal eine billigere Office-Version ohne MS Access anzuschaffen. Die Daten im Rahmen des Metering können anonymisiert werden.

Einzelheiten zur Zielsetzung und Durchführung können mit den besorgten Arbeitnehmervertretern zuverlässig im Rahmen einer Betriebsvereinbarung geregelt werden. Software-Metering ist eine abschaltbare Funktionalität von Spider Software Identification Services (SIS).

## Der Abgleich: Installierte Software vs. vorhandene Lizenzen

Die Kernfunktionalität von Spider Licence ist das Matching zwischen der eingesetzten Software und den vorhandenen beziehungsweise benötigten Lizenzen. In der Praxis ist diese Funktion sehr komplex, da unterschiedliche Lizenzmetriken (Computer-based, Named-User-based, CPU-based, Concurrent-Use, OEM-Lizenz,...) sowie unterschiedliche Lizenztypen (Ezellizenz, Volumenlizenz, Unternehmenslizenz, Testlizenz,...) berücksichtigt werden müssen. Unterschiedliche Lizenzierungsvarianten (Kombination aus Lizenzmetrik und Lizenztyp) müssen verwaltet werden, gleichzeitig müssen Softwarepools abgebildet sein, die Einzelprodukte (z.B. Excel), Suiten (z.B. Office) über mehrere Produktgenerationen (z.B. Office 2000, Office 2003, Office XP) abbilden. Spider Licence hat diese Funktionalität integriert, ohne dabei die Bedienung kompliziert zu machen.

Auf Wunsch können eingescannte Lizenzdokumente online den Anwendern zur Verfügung gestellt werden. Besonders für Konzerne eine sehr praktische Funktion.

Spider Licence umfasst folgende Objekte zur Abbildung des Lizenzinventars:

- **Lizenzgruppe:** Eine Lizenzgruppe entspricht einer Software und gibt einen Versionsübergreifenden Lizenzüberblick (z. B. Office, IE, Winzip usw.).
- **Lizenzpool:** Der Lizenzpool dient zur Gruppierung und Verwaltung der Lizenzen einer Version. In Spider Licence werden in dem Lizenzpool die Software-Lizenzen gepflegt, die kaufmännisch angeschafft worden sind. Ergänzend beinhaltet der Lizenzpool die Zuordnung zum technischen Softwarepaket (z. B. Softwarepaket, welches über das Inventory gemeldet wird).
- **Lizenz:** Die Lizenz dient zur Verwaltung der kaufmännischen und technischen Lizenzinformationen. Im Lizenzmanagement sind Lizenzen einem Lizenzpool zugeordnet.

## Verantwortung klar definiert

Für Urheberrecht-Verletzungen wird auch persönlich gehaftet. Insofern ist es für Führungskräfte wichtig, präventiv die richtigen Aktivitäten im Lizenzmanagement zu organisieren. Neben dem Einsatz eines Lizenzmanagement-Tools gilt es auch, Verantwortlichkeiten ganz klar festzulegen, interne Qualitätsregeln zu definieren und deren Einhaltung zu kontrollieren.

Dass dies nur mit einem geeignetem Lizenzmanagement-Tool geht, liegt auf der Hand. Die Einführung von passenden und möglichst unkomplizierten Prozessen, die Definition eines einfachen aber klaren Regelwerkes ist Sache gemeinsamer Projektarbeit. Egal nach welchem unserer bewährten Konzepte vorgegangen wird – wichtig ist, dass die Verantwortlichen Ihrer Verantwortung auch gerecht werden.

## Die Lizenzierungsmodelle

Immer komplexer werden die unterschiedlichen Lizenzierungsverfahren der Softwarehersteller. Teilweise getrieben durch neue Nutzungsmodelle wie Application Server oder Softwarenutzung per Browser, teilweise auch nur um Marketingziele umzusetzen, werden laufend neue Verfahren vorgestellt, um den Geldfluss vom Kunden zum Softwarehersteller sicherzustellen. Lizenzmanagement-Produkte bilden alle gängigen Lizenzierungsverfahren ab. Wichtig ist aber auch, dass neue, zukünftige Lizenzierungsmodelle organisiert werden können. Hier hat Spider Licence eine besondere Stärke. Das flexible Lizenz-Metriksystem erlaubt es, die komplexesten Lizenzierungsvarianten klar darzustellen.

Die Zuordnung der Software zu einer Funktionseinheit Arbeitsplatz bzw. einer Funktionseinheit Serversystem basiert auf folgenden generellen Informationen:

- **Lizenzmetrik:** Festlegung der Metrik (Client, User, Prozessor, MIPS, SITES, Tier1, Tier2, Tier3, Tier4) des Zuordnungsobjektes. Die Metrik des Zuordnungsobjektes muß mit der Metrik des Lizenzpools übereinstimmen, um einen definierten Abgleich zu gewährleisten.
- **Lizenznutzung:** Anzahl der Lizenzen zur Nutzung (Lizenzbedarf) in Abhängigkeit der Lizenzmetrik.

## Automatisierung

Erfolgreiche Lizenzmanagement-Projekte haben einen hohen Automatisierungsgrad.

Beispiele:

- Änderungen in der Kostenstellenstruktur werden vom führenden SAP-System automatisch in Spider Licence übertragen.
- Einige moderne Software-Verteilungsprodukte können Steuerdateien von Spider Licence empfangen um strukturiert definierte Softwarepakete zu verteilen.
- Scanner melden die erfolgreiche Verteilung automatisch an Spider Licence zurück.

Durch die Verbindung von Spider Purchase, Spider Licence, SAP MM und Software-Verteilungsprodukten können ganze Beantragungs-, Genehmigungs-, Beschaffungs- und Verteilungsprozesse automatisiert werden.

## Abgleich zur Anlagenbuchhaltung

Softwarelizenzen haben einen hohen Wert und sind als Anlagevermögen in der Buchhaltung zu verbuchen. Spider Licence unterstützt den Abgleich zwischen den Lizenz-Assets und den Daten in der Anlagenbuchhaltung. Für SAP-Anwender gibt es ein entsprechendes Interface.

## Lizenzmanagement im Großkonzern

Sehr große Unternehmen haben beim Lizenzmanagement besondere Herausforderungen und Chancen. Zum einen kann durch die eigene Einkaufsmacht gelegentlich so auf die Softwarehersteller eingewirkt werden, dass individuelle Verbesserungen bei Konditionen und Nutzung durchgesetzt werden können. Bei entsprechender Größe können auch Kompetenzcenter zu bestimmten Softwaretypen, wie zum Beispiel Datenbanken oder Virenschutz, etabliert werden. Auch Spezialisten für große Softwarehersteller können eingesetzt werden, um tiefe Kenntnisse von Produkten und Strategie, aber auch betriebswirtschaftliche Vorteile aufzubauen.

Spider Licence unterstützt in der Enterprise-Variante diese Anforderungen und bietet entsprechende Organisationsunterstützung sowie ein leistungsfähiges Rollen- und Rechtekonzept. Bei großen Unternehmen muss das Lizenzmanagement auch über die internen Grenzen von Unternehmensbereichen, Konzerngesellschaften und Auslandsorganisationen hinweg funktionieren. Trotz zentralem Lizenzmanagement muss die Gliederung des Konzerns abgebildet werden können. Mandantenfähigkeit, Mehrsprachigkeit, das Zulassen mehrerer Währungen und ein flexibles Rollen- und Rechtekonzept sind Funktionen, die Spider Licence für den Einsatz im Konzern qualifizieren.

## Einführung eines Lizenzmanagements

Lizenzmanagement-Projekte erleben meist drei Phasen. In der ersten Phase geht es um eine Bestandsaufnahme. Bereits hierfür wird ein Lizenzmanagement-Produkt etabliert, um die erfassten Werte strukturiert erfassen zu können. In der zweiten Phase geht es um Optimierung von Wissen, Lizenzen und Bearbeitungsprozessen. Die dritte Phase organisiert den Betrieb so, dass das hohe Wissensniveau, das bis hierher erarbeitet worden ist, dauerhaft erhalten bleibt und alle Optimierungen nachhaltig genutzt werden können.

## Erfahrung zählt

Nur mit echter Praxiserfahrung und vielen erfolgreichen Lizenzmanagement-Projekten im Rücken lassen sich Projekte praktikabel und mit geringem Aufwand umsetzen. Die Flexibilität, unterschiedliche Lizenzmanagement-Konzepte umsetzen zu können und möglicherweise individuellen Situationen gerecht zu werden, haben aber nur wenige Spezialisten. Vom mittelständischen Unternehmen bis hin zum DAX-notierten Konzern haben unsere Spezialisten Lizenzmanagement-Projekte erfolgreich umgesetzt. Wenn es die Situation erfordert, kann ein derartiges Projekt auch sehr kurzfristig erledigt werden, wenn erste Erfolge schnell da sein müssen.

## Software-Audits mühelos meistern

Das Audit ist durchgeführt, und es hat überhaupt nicht weh getan. Die Wirtschaftsprüfer, insbesondere deren Spezialisten für den Softwarebereich, haben das Lizenzmanagement-Konzept akzeptiert. Aktuelle Reports belegen den Lizenzstatus. Lizenzdokumente konnten vorgelegt werden. Mit Spider Licence konnten Stichproben durchgeführt werden, die online die einwandfreie Lizenzierung belegen. Unternehmen, die Spider Licence einsetzen, sehen Software-Audits gelassen entgegen.

## Erweiterungen

Spider Licence ist vollständig in die Spider Produktfamilie integriert. Für weitergehende Anforderungen steht ein erprobtes IT-Assetmanagement System, eine Vertragsmanagement sowie eine Workflow Engine für die Prozesssteuerung bereit. Viele Tools anderer Hersteller lassen sich zusätzlich anbinden.

### Spider Asset

Das IT-Assetmanagement-System Spider Asset ist eine ITIL-konforme Konfigurationsdatenbank, die alle Arbeitsplätze, Server, Kommunikationsanlagen und so weiter verwaltet. Neben den technischen und organisatorischen Daten verwaltet Spider Asset auch Prozess- und Organisationsdaten.

Spider Asset arbeitet mit Spider Contract zusammen. Die zu einer Hard- oder Software oder zu einem Arbeitsplatz oder Mitarbeiter gehörenden Verträge sind unmittelbar verknüpft. Die für eine rasche Bearbeitung notwendigen Fakten stehen so umfassend zur Verfügung: SLAs (Service Level Agreements), Kauf- und Leasingvertrag stehen ebenso bereit wie die Garantiefinformationen und kaufmännischen Restbuchwerte. Das Berechtigungssystem sorgt dafür, dass keine Informationen in unberechtigte Hände gelangen.

### Spider Contract

Alle in einem Unternehmen anfallenden Verträge und Vereinbarungen verwaltet das Vertragsmanagement Spider Contract. Konzentriert auf die entscheidenden Fakten, getrennt nach nahezu beliebigen Vertragsarten, stehen alle für den Alltagsbetrieb benötigten Daten direkt am Arbeitsplatz des Bearbeiters bereit.

Die umfassende Konfigurierbarkeit erhöht die Akzeptanz: Für jede Nutzergruppe kann es definierte Ansichten geben, so dass nur die Informationen angezeigt werden, die gerade benötigt werden. Die Anbindung von Anlagen wie zum Beispiel Rechnungen oder Arbeitszetteln, die automatische Wledervorlage oder auch die Verknüpfung mit den betroffenen Gegenständen machen Spider Contract zu einem effektiven Werkzeug.

### Microsoft Share Point Portal Services

Mit diesem Tool lässt sich die Zusammenarbeit im Team verbessern. Gerade in Verbindung mit Spider Contract kann die Erstellung, Versionierung, Genehmigung, Freigabe und Archivierung von Verträgen erleichtert werden.

### Spider Purchase

Produktkataloge, Anforderungen, Bestellungen und die dazugehörigen Prozesse und Genehmigungsverfahren bildet Spider Purchase ab. Als ideale Erweiterung für Spider Asset oder auch als eigenständiges Modul.

### Spider Service Desk

Dieses Produkt unterstützt den Service Help Desk. Von der Erstellung der Tickets (Anfragen) über die prozesskonforme Abarbeitung bis zur Auswertung der erbrachten Leistungen bietet dieses Produkt eine runde Lösung. Zusätzlich steht eine Wissensdatenbank für die Lösung bekannter Aufgaben bereit. Die direkte Anbindung an Spider Asset und Spider Contract macht Detailwissen zu den von einem Ticket betroffenen Arbeitsplätzen sowie den dazu gehörigen SLAs (Service Level Agreements), Garantie- und Mietverträgen verfügbar.

## Ihre Herausforderung – unsere Lösung

Spider Produkte wurden für den europäischen Markt geschaffen. In die Entwicklung fließen Erfahrungen aus unzähligen Kundensituationen ein. Jedes Unternehmen hat eine andere Struktur, andere Anforderungen, eine andere Kultur. Trotzdem ist es gelungen, eine Produktfamilie zu schaffen, die als Standard doch so flexibel ist, auch ausgefallene Problemstellungen bei unseren Kunden zu lösen.

Gemeinsam für Ihren Erfolg.

Erfahrene Berater setzen Ihre Anforderungen und Ideen um. Strukturiertes Vorgehen und Kenntnisse sind Voraussetzung für Ihr erfolgreiches Projekt. Unsere Referenzkunden stehen Ihnen nach Abstimmung gern zur Verfügung. Hier eine kurze Auswahl unserer Kunden:

Alte Leipziger Lebensversicherung AG  
Atlas Elektronik GmbH  
Axel Springer AG  
BACARDI GmbH  
Bahlsen GmbH & Co KG  
Bausparkasse Schwäbisch Hall AG  
BERU AG  
DAD Deutscher Autodienst GmbH  
Das Schweizer Parlament  
Ethicon GmbH, a Johnson + Johnson Company  
Linde AG  
Olympus Europe  
Rheinmetall Defence Electronics GmbH  
RWE AG  
Sharp Electronics GmbH  
STILL AG  
STILL Skandinavien  
Stora Enso Deutschland GmbH  
Tchibo Frisch-Röst-Kaffee GmbH  
Vodafone D2 GmbH  
VVB Bausparkasse München AG (HVB)  
gedas AG – Member of T-Systems

# Kontakt

**Spider**  
**Lifecycle Managementsysteme GmbH**

---

Paul-Dessau-Straße 8  
D-22761 Hamburg

Tel. +49 (0)40 - 788 999 - 0  
Fax +49 (0)40 - 788 999 - 90

E-Mail: [info@spider-LCM.de](mailto:info@spider-LCM.de)  
[www.spider-LCM.de](http://www.spider-LCM.de)