

5

**BIGGEST**  
MICROSOFT OFFICE 365  
**PITFALLS**  
AND HOW TO AVOID THEM

# EINFÜHRUNG

**MICROSOFT OFFICE 365 IST NICHT OHNE GRUND DIE WELTWEIT MEISTGENUTZTE SAAS-LÖSUNG.** IT-Leiter erachten den zeit- und ortsunabhängigen Zugriff, die erhöhte Sicherheit und das einfache Upgrade der Produkte als wesentliche Vorteile.

Aus Sicht der Benutzer ist Office 365 eine flexible, leicht zu bedienende Lösung, die ihrer Effizienz und Produktivität und der Kollaboration zugute kommt. Ohne exakte Planung und Verwaltung ist es aber schnell passiert, dass die Kosten für die Administration und die Abonnements das Budget um Tausende oder gar Millionen Euro übersteigen.

**IN DIESEM LEITFADEN ERLÄUTERN WIR IHNEN, WIE SIE:**

- **Einsparungen bei der Migration und bei Lizenzverlängerungen erzielen**
- **Unnötige Ausgaben für doppelte oder nicht benötigte Lizenzen vermeiden**
- **für jeden Benutzer die jeweils bedarfsgerechte Abonnementebene bestimmen**
- **den Verwaltungsprozess automatisieren**



**2022 WERDEN ÜBER 70 %  
DER UNTERNEHMEN CLOUD-  
BASIERTE OFFICE-PRODUKTE  
VERWENDEN.**

Gartner, A Survival Guide to Microsoft Office 365 for Application Leaders, Joe Mariano, 24. Februar 2017

# FALLSTRICK #1

## FEHLENDE PLANUNG: UNNÖTIGE AUSGABEN BEI MIGRATION

MICROSOFT GEWÄHRT BEIM WECHSEL VON DER SA OFFICE/  
CAL-LIZENZIERUNG ZU OFFICE 365 EINEN RABATT VON 15%,  
BEI E3 UND E5 OFT SOGAR MEHR.

Es gibt viele hilfreiche Artikel und Whitepaper zum Thema Planung der Migration zu Office 365, wobei der Fokus aber meist auf technischen Fragen und folgenden Aspekten liegt:

- Fragen der Kompatibilität und Funktionalität hybrider Exchange-Umgebungen (z. B. Migration großer Datenbestände, die technische Vorgaben oder Bandbreitenlimits überschreiten, sowie nicht erkannte Altarchive).
- Unterschiede zwischen Active Directory (AD) und Azure AD, die die Kennwortsynchronisierung oder einen SSO-Verbund notwendig machen.
- Funktionale SharePoint-Unterschiede zwischen lokal installierten und Office 365-Versionen, Aspekte der Subsite-Berechtigungen sowie Fragen der Sicherheit beim Zugriff auf Inhalte durch externe Benutzer und über Links für anonyme Gäste.

Ein wichtiger Aspekt wird in den Artikeln gerne übersehen: **Wie viele und welche Arten von Abonnements sollen erworben werden?** Bei einer Abonnementebene mit einer Laufzeit von einem Jahr und einer für drei Jahre festgelegten Lizenzanzahl kann eine Fehleinschätzung bei der Zahl der Abonnements sehr teuer werden.

Eine Planung ist aber schwierig, wenn selbst fachkundige Autoren nur den Tipp parat haben, „die Zahl der Arbeitsplätze mit den jährlichen Kosten zu multiplizieren“. Wenn es doch nur so einfach wäre. Vor dem Unterzeichnen einer Office 365-Vereinbarung sollten Unternehmen detailliert – bis auf die Ebene einzelner Benutzer und Komponenten – analysieren, welche Produkte aktuell genutzt werden. Nur auf der Basis einer solch feinteiligen Nutzungsanalyse lässt sich verlässlich bestimmen, welche Abonnementebene und welche Lizenzanzahl am kosteneffizientesten sind.

# EMPFEHLUNGEN



**OFFICE 365-BEDARF:** MIT AUTOMATISIERTEN TOOLS FÜR ALLE INVENTARISIERTEN GERÄTE ERMITTELN, WELCHE ANWENDUNGEN VON WELCHEN USERN GENUTZT WERDEN.



**NUTZUNGSBERICHTE:** NUR DIE TATSÄCHLICH BENÖTIGTEN ABONNEMENTS KAUFEN, NICHT DIE BISHERIGE LIZENZMENGE ZUGRUNDE LEGEN.



**NUTZUNGSANALYSE PRO KOMPONENTE:** ANHAND DER ANALYSE FÜR JEDEN BENUTZER DIE PASSENDE OFFICE 365-EBENE BESTIMMEN.



**ANSTEHENDE VERLÄNGERUNG:** FÜR DIE MIGRATION DIESEN ZEITPUNKT WÄHLEN – SIE HABEN DANN MEHR „MANÖVRIERMASSE“.

# FALLSTRICK #2

## DOPPELKÄUFE:

### VERMEIDBARE MEHRAUSGABEN FÜR DOPPELTE LIZENZEN

Welche Folgen hat eine Migration, die ohne klares Bild der aktuellen gerätebasierten Installationen begonnen wird? Für viele Organisation bedeutet es, dass sie unnötigerweise zwei Lizenzen für eine einzelne Person finanzieren – eine für die gerätebasierte Anwendung und eine für Office 365?



“

**DIE NASA KONNTE – NICHT ZULETZT DURCH ELIMINIEREN VON LIZENZDUPLIKATEN – IHRE KOSTEN UM MEHR ALS 100 MIO. USD SENKEN.**

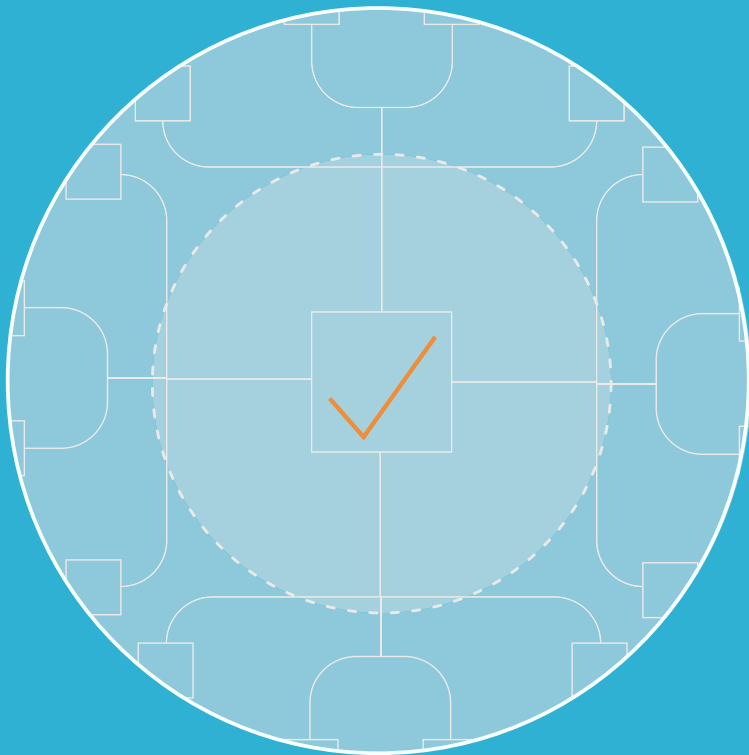
FedTech Magazine

## HÄUFIGE URSACHENSZENARIOEN:

- **Erwerb doppelter Abonnements durch die Fachabteilungen und die zentrale IT-Abteilung**
- **Duplikate nach Firmenübernahme: Wenn das eingegliederte Unternehmen keine präzisen Aufzeichnungen der lokalen Microsoft-Konten hat, kann es infolge der fehlenden Transparenz passieren, dass parallel eine gerätebasierte und eine Office 365-Lizenz finanziert werden.**
- **Keine klare Trennlinie zwischen Office 365- und gerätebasierter Version: Erfolgt z. B. auf einem Desktop ohne installierte gerätebasierte Visio-Anwendung der Zugriff auf eine Visio-Datei, kann dies dazu führen, dass die gerätebasierte Lizenz reaktiviert wird.**

# EMPFEHLUNGEN

# #2



**PRÄZISE GESAMTSICHT:** AKTUELLE NUTZUNG FÜR ALLE BENUTZER UND GERÄTE BESTIMMEN.



**AUTOMATISIERTE INVENTARISIERUNG:** MIT TOOLS EINE KONSOLIDIERTE OFFICE 365-SICHT FÜR DAS GESAMTUNTERNEHMEN ERSTELLEN - EGAL VON WEM EINE LIZENZ ERWORBEN WURDE.



**DEAKTIVIERUNG:** NACH DER MIGRATION ZU OFFICE 365 DIE GERÄTEBASIERTE LIZENZEN DEAKTIVIEREN ODER NEU ZUORDNEN.

# FALLSTRICK #3

## ÜBERAUSSTATTUNG: ÜBERDIMENSIONIERTE ABONNEMENTEBENE



**DIE DREI TOPURSACHEN FÜR MEHRAUSGABEN SIND: UNZUREICHENDE PLANUNG, FEHLENDE ANALYSE UND ZU HOHE HERSTELLERGEBÜHREN.**

YouInc.com

**„...wir stellten fest, dass ein beträchtlicher Teil der Microsoft-Software – speziell Project und Visio – nicht genutzt wird. Bei bestimmten Paketen lag der Anteil nicht genutzter Software bei fast 50 %.“**

Leiter der Abt. IT-Strategie bei einem Gas- und Ölversorger

Ein elementarer Aspekt bei der Migration zu Office 365 ist die Wahl der Abonnementebene. Wie also lässt sich feststellen, welche Abonnementebene jeder User benötigt? Bezieht man sich auf die bisherige Lizenzierung, so unterstellt man, dass alle implementierten Anwendungen auch genutzt werden. Doch selbst wenn ein User irgendwann einmal Visio oder Project verwendet hat, heißt das nicht, dass er das Produkt auch jetzt benötigt. Sich auf User-Aussagen zu verlassen, ist trügerisch – denn wer gönnt schon einem anderen, was er nicht selbst auch hat!

Bei einem Preisunterschied (laut Preisliste) von 8 bis 35 USD pro Monat kann die Entscheidung für eine überdimensionierte Abonnementebene ganz erhebliche finanzielle Auswirkungen haben. Und es darf nicht vergessen werden, dass bei einer Abonnementlaufzeit von einem Jahr zwar ein Upgrade, nicht aber ein Downgrade möglich ist.

# EMPFEHLUNGEN

# #3



**DETAILKENNTNISSE:** DIE LIZENZIERUNG FÜR OFFICE 365 GANZ GENAU PRÜFEN; VOR ALLEM DARAUF ACHTEN, WELCHE ABONNEMENTEBENEN WELCHE KOMPONENTEN UMFASSEN.



**AUTOMATISIERTE INVENTARISIERUNG:** MIT TOOLS FÜR JEDEN USER UND JEDES GERÄT ERMITTELN, WELCHE PRODUKTE LIZENZIERT SIND – UND OB IE AUCH GENUTZT WERDEN!



**ABBILDEN DER AKTUELLEN NUTZUNG:** FÜR JEDEN USER AUF DER BASIS DER NUTZUNG DIE PASSENDE ABONNEMENTEBENE BESTIMMEN. DURCH GENAUE PLANUNG LASSEN SICH DIE MONATLICHEN AUSGABEN DEUTLICH SENKEN.



# FALLSTRICK #4

## NICHTGEBRAUCH:

### KOSTEN TROTZ NICHTNUTZUNG

Von Juni 2015 bis Juni 2016 wendete die IRS 12 Mio. USD für Abonnements für Office 365 und Exchange Online auf, die nie genutzt wurden.

**DAS TUT RICHTIG WEH!** Office 365 wird gekauft, nicht aber bereitgestellt und genutzt. Zu diesem Missstand können u. a. diese Szenarios führen\*:

Wegen Verzögerungen beim Rollout sind nach einem Jahr 200 der 1.800 benötigten Lizenzen noch immer nicht bereitgestellt.

**200 ABONNEMENTS**

**\$ 4325 / MONAT**

**\$ 51.900 / JAHR**

1.700 von 28.000 Mitarbeitern sind im Warenlager tätig und nutzen die Anwendung nie.

**1700 ABONNEMENTS**

**\$ 36762,50 / MONAT**

**\$ 441.150 / JAHR**

Ex-Mitarbeiter machen bei Fortune 500-Firmen mit im Schnitt 52.000 Mitarbeitern 1% der Belegschaft aus. Durch Kommunikationslücken wird die zentrale IT nicht über das Ausscheiden informiert und lässt deren Lizenzen weiterlaufen.

**520 ABONNEMENTS**

**\$ 4.325 / MONAT**

**\$ 51.900 / JAHR**

Die Kosten summieren sich rasant. Offen bleibt nur die Frage, wer zuerst auf die ungenutzten Abonnements aufmerksam wird – Sie oder Ihr CFO?

\* Bei angenommenen 50 % je E5/E3 (E5-Rabatt von 25 % oder 26,25 USD und E3-Rabatt von 15 % oder 17 USD)

# EMPFEHLUNGEN

# #4



**REALISTISCHE PLANUNG:** ROLLOUT FAKTEN-BASIERT PLANEN UND ABONNEMENTS GEGEN ENDE VON VERTRAGSLAUFZEITEN ERWERBEN.



**NUTZUNGSVERFOLGUNG:** MIT TOOLS ZUR NUTZUNGSVERFOLGUNG AUF KOMPONENTEN-EBENE DIE USER ODER GRUPPEN ERMITTELN, DIE DIE FÜR SIE VERFÜGBAREN PRODUKTE NICHT ODER NUR ZUM TEIL NUTZEN.



**LIZENZENTZUG:** EX-MITARBEITERN UND USERN, DIE DIE PRODUKTE OHNEHIN NICHT BENÖTIGEN, DIE LIZENZEN ENTZIEHEN UND SIE NEUEN MITARBEITERN NEU ZUWEISEN.

# FALLSTRICK #5

## STEINZEITMETHODEN: FEHLENDE PROZESSAUTOMATISIERUNG

Viele IT-Leiter hoffen, dass Office 365 die Lösung ist, die „einmal installiert, sich selbst überlassen bleiben kann.“ Aber das ist Wunschdenken: Eine neue Studie kommt zu dem Schluss, dass in Kleinunternehmen die Verwaltungskosten bei bis zu 93 % der Kosten für einen Office 365 Arbeitsplatz liegen können – fast eine Verdoppelung der Gesamtbetriebskosten! Auch in großen Organisationen kann die Verwaltung mit bis zu 24 % der Abonnementkosten zusätzlich zu Buche schlagen.

### HAUPTANLIEGEN VON ADMINS:

**Anforderung und Genehmigung von Anwendungen**

**Bereitstellung und Rückruf von Anwendungen**

**Kontinuierliches Monitoring von Lizenzen, um ungenutzte Abonnements einziehen und anderweitig verwenden zu können**

Mit einer automatisierten Plattform und automatisierten Workflows können die Ressourcen- und Lizenzkosten deutlich gesenkt und die Zufriedenheit der User erhöht werden. Eine regionale Bank mit 20.000 Beschäftigten und Vermögenswerten in Höhe von 870 Mrd. USD hat 1.300 Anwendungen und Tausende von Anfragen pro Woche zu verwalten.

Mit der Automatisierungsplattform gelang es ihr, „die Reaktionszeiten bei Anfragen zu verkürzen und so die Zufriedenheit der User mit der IT deutlich zu steigern ...“ und „... durch die Verkleinerung des Serviceteams erhebliche Einsparungen zu erzielen“.



**MEISTGENANNT VORTEILE DER AUTOMATISIERUNG:  
GERINGERE KOSTEN UND HÖHERE PRODUKTIVITÄT**

HelpSystems

# EMPFEHLUNGEN

# #5



- ✓ **AUTOMATISIERTE PLATTFORM:** IN EINE PLATTFORM UND WORKFLOWS MIT FESTEN GENEHMIGUNGSABLÄUFEN INVESTIEREN
- ✓ **SELF-SERVICE-PORTAL:** EINE PLATTFORM FÜR SOFTWAREANFORDERUNGEN BEREITSTELLEN
- ✓ **AUTOM. NEUZUWEISUNG:** NICHT GENUTZTE LIZENZEN EINZIEHEN UND NEU ZUWEISEN
- ✓ **AUTOM. UMGRUPPIERUNG:** USER NUTZUNGS-ABHÄNGIG IN GÜNSTIGERE KOSTENPLÄNE TRANSFERIEREN
- ✓ **AUTOM. BEREITSTELLUNG:** ABONNEMENTS FÜR TEURE DIENSTE WIE PROJECT 365 UND VISIO 365 ZEITLICH BEGRENZT BEREITSTELLEN

# VORAUSBLICKENDE PLANUNG: VERMEIDEN DER FALLSTRICKE

Über 100 Millionen private und geschäftliche Nutzer sprechen für die potenziellen Vorteile von Office 365. Die Fallstricke rund um Office 365 werden dabei gerne ausgeblendet. Organisationen müssen aber auch die Risiken einer Office 365-Implementierung kennen, um in den Genuss der Vorteile – höhere Produktivität und Kollaboration und geringere Verwaltungskosten – zu kommen.

## GENERELLE EMPFEHLUNGEN:

Erstellen Sie eine konsolidierte transparente Nutzungsanalyse aller Microsoft Office-Produkte: gerätebasiert, mobil und Office 365.

Bereiten Sie die Migration sorgfältig vor und unterscheiden Sie klar zwischen tatsächlichem und vermeintlichem Bedarf.

Verwenden Sie automatisierte Inventarisierungswerkzeuge, um auf Anwendungs-/Komponentenebene detaillierte User- und Nutzungsinformationen zu erfassen.

Investieren Sie in Plattformen, mit denen die Verarbeitung routinemäßiger Zugriffsanforderungen und die Prozesse der Bereitstellung und des Rückrufs von Produkten/Lizenzen automatisiert werden.

WAS SICH NICHT MESSEN LÄSST,  
ENTZIEHT SICH DER VERWALTUNG.

Peter Drucker



**TESTEN SIE UNS UND ERLEBEN  
SIE DIE SNOW LÖSUNG IN AKTION.**

## ÜBER SNOW SOFTWARE

Snow versetzt Organisationen weltweit in die Lage, ihre Software effizient zu verwalten und auf diesem Weg spürbare Einsparungen zu generieren, Budgets freizusetzen und die Vertrauensbasis für Investitionen in Virtualisierungs-, Cloud-, Mobil- und andere neue Technologien zu schaffen.

C-Level-Führungskräfte, Softwaremanager und Beschaffungsexperten erhalten unmittelbaren Zugriff auf verwertbare Informationen über die Installationen, die Nutzung und die Berechtigungen von Anwendungen auf allen Plattformen – von Mobilgeräten, über den Desktopbereich und Rechenzentren bis hin zur Cloud. Mit diesem Wissen können innerhalb eines Jahres die Softwareausgaben um bis zu 30 % gesenkt werden.

Manche nennen es Software Asset Management, andere Unified Device Management oder einfach nur Lizenz-Compliance.

Doch wie tausende Organisationen weltweit nennen wir es einfach: Snow.

# SAM-PLATTFORM VON SNOW

## **Slm** Snow License Manager

Mit Millionen verkaufter Lizenzen die weltweit führende SAM-Lösung

## **Srs** Software Recognition Service

Erkennung kommerzieller lizenzierbarer Anwendungen im gesamten Netzwerk

## **Sic** Snow Integration Connectors

Integration der SAM-Plattform von Snow mit Lösungen für Inventarisierung, ITAM und Service Management

## **Inv** Snow Inventory

Plattformübergreifende Audit-Lösung für Geräte und Softwareprodukte im Netzwerk und deren Nutzung

## **Vm** Virtualisierungsverwaltung

Identifizierung und Verwaltung virtueller Produkte im Netzwerk

## **Sos** Snow Optimizer for SAP® Software

Optimierung der Kosten-Nutzen-Bilanz durch intelligente SAP-Lizenzverwaltung

## **Sdm** Snow Device Manager

EMM-Komplettlösung für die Verwaltung von Mobilgeräten über den Gesamtlebenszyklus

## **Ap** Snow Automation Platform

Definition und Implementierung eines automatisierten Prozesses für die nachhaltige Lizenzoptimierung

## **Om** Oracle Management Option

Senkung des Kosten- und Verwaltungsaufwands für komplexe Oracle-Lizenzen