

Teurer Support, Langfristverträge und Promotions

Unified Enterprise Support sowie langfristige Lizenzverträge, um Preiserhöhungen aufzuschieben – das waren die Themen der mbuf Arbeitsgruppe License Management am 15. Juni. 19 Teilnehmer von 15 Unternehmen haben sich in Freiburg an der Dreisam in Präsenz versammelt. Etwa die Hälfte nahm am Vorabendtreffen teil.

„[Unified Enterprise Support](#) ist die gehobene Variante der Unterstützung durch Microsoft“, berichtet Tobias Kraus, Leiter der mbuf Arbeitsgruppe License Management. „Dieses Angebot ist beliebt, weil die Mitarbeiter dort sehr kompetent sind.“ Das Problem dabei: Microsoft hat das Preismodell geändert. Die Kosten berechnen sich nach dem Volumen der Softwarelizenzen. „Je mehr Software ein Unternehmen von Microsoft nutzt, desto teurer wird der Support“, beschreibt Kraus. „Da niemand zweimal zahlen will, raten viele Lizenzmanager inzwischen vom Unified Enterprise Support ab.“

Unternehmen wollen Support nach Nutzung zahlen

Eine Alternative zur technischen Unterstützung durch Microsoft bieten Third-Party-Anbieter, deren Preismodelle sich an der tatsächlichen Nutzung orientieren: „Unternehmen zahlen ohne Probleme für den Support, den sie in Anspruch genommen haben“, sagt Kraus. „Unfair empfinden wir allerdings, dass Microsoft den Support verteuert, wenn wir mehr Produkte nutzen.“

Im aktuellen Modell müsste ein Unternehmen den Einsatz von Microsoft-Produkten reduzieren, um die Support-Kosten zu senken. „Wer eine Vielzahl von Microsoft-Lösungen einsetzt, wird dafür beim Support bestraft“, erläutert Patrick Schubert, der zweite Leiter der mbuf Arbeitsgruppe License Management.

Microsoft Deutschland weist Preisdiskussionen zurück

Diskussionen mit Microsoft und Eskalationen seitens mbuf haben laut Kraus bislang keine Ergebnisse gebracht: „Wir hören nur, dass die Entscheidung für dieses Preismodell in Redmond gefallen ist, und dass man in Deutschland nichts dagegen machen kann“, berichtet Kraus. Die Reaktionen der Unternehmen sind geteilt: „Einige verzichten auf Support von Microsoft und arbeiten ausschließlich mit dem hauseigenen Helpdesk. Andere nutzen Third-Party-Support. Die dritte Gruppe fühlt sich ohne Herstellerunterstützung angreifbar und zahlt zähneknirschend die hohen Preise.“

Schubert zieht eine Analogie zum Automobil: „Vollkasko, Teilkasko oder nur eine Haftpflichtversicherung – das richtet sich danach, was wirtschaftlich sinnvoll ist. Und danach, ob der Betreiber das Risiko eingeht, dass das Auto mal zwei Stunden länger in der Werkstatt steht.“

Ein Enterprise Agreement hält Lizenzkosten stabil

Auch das zweite Thema betrifft Kosten. Es geht darum, wie Unternehmen Preiserhöhungen für Lizenzen aufschieben können, indem sie langfristige Verträge abschließen. „Die meisten Mitglieder unserer Arbeitsgruppe schließen mit Microsoft ein Enterprise Agreement ab“,

erzählt Kraus. Auch hier gibt es eine Hürde: Microsoft bündelt seine Produkte in immer neue Pakete, deren Größe zunimmt. „30 bis 40 Serviceplan-Komponenten sind für die gängigen Produkte üblich“, berichtet Kraus weiter. Die Unternehmen haben oft eine Vielzahl solcher Pakete im Haus, auch wenn sie in der Praxis nur einen kleinen Teil davon einsetzen.

Microsoft will das ändern: „Die Mitarbeiter und Partner werden nicht nur nach dem Verkauf von Produkten honoriert, sondern auch danach, wie stark diese zum Einsatz kommen: „Es reicht nicht, wenn sich Unternehmen einen Ferrari kaufen, diesen in die Garage stellen und dann mit dem VW Polo fahren“, berichtet Kraus. „Für den Verkauf wird eine kleine Gratifikation fällig, und den größeren Teil gibt es erst dann, wenn das Produkt auch zum Einsatz kommt. Microsoft misst daher, wie oft und wie lange ihre Cloud-Produkte laufen. Und man unterstützt den Kunden mit preisreduzierten Promotions oder bei einem großen Lizenzvolumen mit einem Zuschuss zur Implementierung.“

Künstliche Intelligenz steht in den Startlöchern

Ob dieses Vorgehen auch dann zum Einsatz kommt, wenn es um Künstliche Intelligenz geht, ist bislang unklar. Auf der [Entwicklerkonferenz Build](#) hat Microsoft verkündet, dass derartige Funktionen nach und nach in Produkte integriert werden. So soll beispielsweise die Premium-Version von Microsoft Teams selbsttätig das Protokoll einer Sitzung erstellen. Eine andere Möglichkeit sind Powerpoint-Präsentationen auf Basis von Spracheingaben.

Bei der Lizenzierung soll es zwei Varianten geben: so enthalten die kommenden Produkt-Bundles Funktionen von [ChatGPT](#), alternativ dazu sollen Unternehmen Funktionen separat lizenzieren können. Ende dieses Jahres wird es laut Kraus wohl eine Ankündigung von Microsoft geben, wie die Produkte aussehen und was sie kosten sollen.

„Im Moment erzeugt das Thema Künstliche Intelligenz Begeisterung“, weiß Kraus. „Die Ernüchterung kommt erst dann, wenn die Unternehmen die Funktionen in der Praxis einsetzen.“ Bei aller technologischen Neugier hat die Arbeitsgruppe License Management auch eine Beschwerde vorzubringen: „Die intelligenten Funktionen werden aktuell in Pilotgruppen getestet“, berichtet Kraus. „Leider sind dort bislang ausschließlich amerikanische Unternehmen vertreten. Microsoft müsste eigentlich daran interessiert sein, die Diskussionen um den hiesigen Datenschutz so früh wie möglich zu führen, um schnell zu Ergebnissen zu kommen.“

Die nächste Sitzung der Arbeitsgruppe findet am 11. Oktober statt. Ort und Themen stehen noch nicht fest. „Unsere Mitglieder können uns gerne wissen lassen, welche Themen sie interessieren“, regt Patrick Schubert an. *Jürgen Frisch*