

Vertrieb von Gebrauchtssoftware bietet vielfältige Vorteile für Unternehmenskunden

Lizenzen für Unternehmenssoftware werden in
Deutschland ohne Einschränkungen verkauft und
weiterverkauft

Auftragsstudie, durchgeführt durch Forrester Consulting im Auftrag des
EHI Retail Institute GmbH
Dezember 2008



Headquarters

Forrester Research, Inc., 400 Technology Square, Cambridge, MA 02139 USA
Tel: +1 617.613.6000 • Fax: +1 617.613.5000 • www.forrester.com

Inhalt

| | |
|--|----|
| Übersicht..... | 3 |
| Perspektiven zur Beschaffung von Unternehmenssoftware..... | 5 |
| Softwarelizenzen sind Vermögen unter Restriktionen..... | 6 |
| Forresters „Bill of Rights“ zur Nutzung von Software | 8 |
| Deutsche Unternehmen und Gebrauchtsoftware..... | 10 |
| Gründe für den Handel mit Gebrauchtsoftware..... | 10 |
| Vorteile von Gebrauchtsoftware für den Käufer | 12 |
| Herausforderungen beim Einsatz von Gebrauchtsoftware | 13 |
| Zusammenfassung und Forrester-Empfehlungen | 15 |
| Anhang: Methodik | 17 |

© 2008, Forrester Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Die Bezeichnungen Forrester, Forrester Wave, RoleView, Technographics, TechRadar und Total Economic Impact sind Warenzeichen von Forrester Research, Inc. Alle weiteren genannten Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. Forrester-Kunden steht ein Satz Kopien der hier beschriebenen Informationen bzw. je eine Folie der hierin enthaltenen Abbildungen zur Nutzung zur Verfügung. Weitere Vervielfältigungen dieses Dokuments sind strengstens untersagt. Weitere Informationen zu Vervielfältigungsrechten und Nutzungsinformationen unter www.forrester.com. Angabe aller hierin enthaltenen Informationen auf der Grundlage der hierfür bestverfügbaren Ressourcen. Angabe von Meinungen und Einschätzungen auf der Grundlage der zum jeweiligen Zeitpunkt vorliegenden Informationen, Änderungen vorbehalten.

Übersicht

Die internationale Softwareindustrie ist heute ein weltweit fest etablierter Markt mit einem Umsatzvolumen von über 400 Mrd. US \$ im Jahr 2007. Die Top-10-Softwarehersteller geben in ihren Jahresbilanzen Umsatzzahlen von jeweils über 4 Mrd. US \$ an, und Forrester geht in diesem Zusammenhang davon aus, dass weltweit heute mindestens 20 Unternehmen bzw. Unternehmensbereiche mit einem Jahresumsatz von 1 Mrd. US \$ und mehr im Softwaregeschäft tätig sind.

Die Softwarebranche verfolgt heute immer noch eher restriktive Geschäftsmodelle: Softwareanbieter sehen ihre Produkte als zu schützendes geistiges Eigentum, stellen Wartungs- und Fehlerbeseitigungsarbeiten am fertigen Produkt in Rechnung und üben eine strenge Kontrolle über ihre bedienten Vertriebskanäle aus.

Der Wiederverkauf von Software durch Dritte wird durch die Bedingungen zur Nutzung von geistigem Eigentum in den jeweiligen Lizenzbedingungen beschränkt; aus diesem Grund hatten die meisten Unternehmen bisher nur die Möglichkeit, ihre individuellen Verträge bei „Lagerware“ zu verhandeln. Ein Wiederverkauf von Software ist bis heute nur in Märkten wie Deutschland möglich, in denen Händler von Gebrauchtsoftware aktiv tätig sind und wo Aufsichtsbehörden und Gerichte entsprechende Richtlinien und Urteile verfasst haben, um derartige Wiederverkaufsmodelle gegen das Veto des Softwareherstellers zu unterstützen.

Forrester Consulting wurde in diesem Zusammenhang durch das EHI Retail Institute mit der Befragung von Softwareeinkäufern beauftragt, die aktiv mit der Beschaffung von Gebrauchtsoftware zu tun haben. Ziel war es, die Motivation und die Vorteile einer solchen Strategie besser verstehen und bewerten zu können. Die jeweiligen Entscheider wurden im Rahmen der Umfrage zu ihren Einkaufszielen, zu den von ihnen beauftragten Softwareanbietern sowie den auftretenden Problemen befragt.

Zusammengefasst lassen sich folgende Befragungsergebnisse festmachen:

- Der Einsatz von gebrauchten Softwarelizenzen ist heute in einigen Bereichen ein durchaus übliches Verfahren und wird auch in Zukunft durch Einkäufer anderer Branchen und Unternehmen in zunehmendem Maße übernommen werden.
- Die gesetzliche Grundlage für einen legalen Einsatz von Gebrauchtsoftware ist heute zumindest in Deutschland gegeben, wo in verschiedenen Verfahren richterliche Entscheidungen zu diesem Thema getroffen wurden. Der so genannte „Erschöpfungsgrundsatz“ im Urheberrecht ist heute in den weltweit meisten Rechtsordnungen verbreitet, so auch innerhalb der Europäischen Union und in der Schweiz.
- Durch den Einsatz von Gebrauchtsoftware lassen sich Kosteneinsparungen zwischen 40 und 60 % realisieren. Unternehmen haben darüber hinaus die Möglichkeit, mit dem eigenen Verkauf ungenutzter Softwarelizenzen Kosten zu sparen bzw. neues Kapital einzunehmen.
- Das Wissen um die Möglichkeit des Handels mit Gebrauchtsoftware ist heute quer durch alle Branchen noch nicht sehr weit verbreitet; eine auf breiterer Ebene geführte Diskussion würde Unternehmen darin bestärken, ungenutzte Software zu veräußern sowie die Schaffung eines Sekundärmarktes für günstig angebotene Gebrauchtsoftware fördern.

Vertrieb von Gebrauchtsoftware bietet vielfältige Vorteile für Käufer und Verkäufer

Dieses Thema muss in Zukunft vornehmlich durch die Käuferseite vorangetrieben werden, da die Hersteller von Software nicht gerne über diese Geschäftsmodelle sprechen.

- Nationale wie internationale Aufsichtsbehörden und Gerichte könnten zur Schaffung einer rechtlichen Grundlage hinsichtlich der Legalität solcher Geschäftsmodelle beitragen, anstatt potenzielle Anwender von Gebrauchtsoftware dazu zu drängen, von sich aus eigene rechtliche Schritte einzuleiten.

Forrester empfiehlt Unternehmen, bestehende Alternativen zur Nutzung von gebrauchten Softwarelizenzen eingehend zu prüfen und vorhandene Kostenvorteile auszuschöpfen. Darüber hinaus sollten im Unternehmen aktuell vorhandene Softwarelizenzen eingehend auf weitere Nutzung geprüft werden, um so die Möglichkeit eines Verkaufs in Betracht zu ziehen.

Perspektiven zur Beschaffung von Unternehmenssoftware

In der Vergangenheit wurde die Anschaffung von neuer Computerhardware und -software oftmals direkt über die jeweilige IT-Abteilung des Unternehmens abgewickelt; die Kollegen des Einkaufs wurden in den Prozess erst am Ende der Entscheidungskette involviert bzw. innerhalb des Berichtswesens von einer erfolgten Neuanschaffung in Kenntnis gesetzt. Die kommerziellen Rahmenbedingungen für derartige IT-Einkaufs- und Software-Lizenzverträge wurden als Folge hauptsächlich durch den Verkäufer vorgeschrieben; eine Verhandlung der einzelnen Einkaufsbedingungen bzw. „Gegenwehr“ durch die beauftragende IT-Organisation fand oftmals nicht statt, da die Technologie statt Kosten im Vordergrund stand. Inzwischen hat sich das Bild gewandelt: Die IT beansprucht heute in vielen Unternehmen ein erhebliches Investitionsvolumen, gerade in der Finanz- und Telekommunikationsbranche, wo die IT-Infrastruktur des Unternehmens in vielen Fällen nicht weniger als 50 % des gesamten Anlagebestands und oftmals bis zu 80 % aller Kapitalausgaben für sich beansprucht. Die Beschaffung von neuen IT-Systemen ist damit eine geschäftskritische Aufgabe, der viele Unternehmen mit der Einstellung von Einkaufsprofis im hauseigenen IT-Bereich bzw. IT-Spezialisten in der zentralen Einkaufsabteilung begegnen. Übergeordnete Ziele sind dabei vor allem das Vorantreiben von strategischen Einkaufsprogrammen, ein verbessertes Lieferantenmanagement und die Verhandlung besserer Konditionen.

Viele erfahrene Einkäufer sind immer wieder überrascht hinsichtlich der in der Softwarebranche vorherrschenden Einkaufs- und Vertriebsbedingungen. Im Gegensatz zu normalen Industriegütern wird die Nutzung von Software als geistiges Eigentum unter ein bestimmtes Lizenzmodell gestellt, und Software-anbieter nennen sich „Softwareherausgeber“ und nicht „Hersteller“ oder „Distributoren“. Einkäufer merken heute in vielen Fällen auch, dass für ihr Unternehmen schlichtweg mehr Software als benötigt angeschafft wurde: zum Teil als Ergebnis des IT-Hypes um das Jahr 2000 und zum anderen aufgrund der Tatsache, dass IT-Spezialisten und Softwareanbieter die Übernahme ihrer Applikationsprojekte für den Geschäftsbetrieb zu optimistisch und großzügig eingeschätzt haben. Als Ergebnis verfügen viele Unternehmen über einen eigentlich gar nicht benötigten Lagerbestand an Software („Shelfware“) – ungenutzte Softwarelizenzen, die oftmals beträchtliche Investitionen erforderlich gemacht haben und in der Bilanz des Unternehmens ungenutzte Aktivposten darstellen. Noch viel schlimmer: Unternehmen zahlen für diesen nicht genutzten Softwarebestand nicht selten noch regelmäßig anfallende Wartungsgebühren.

Als Minimalforderung müssten solche Wartungsverträge neu verhandelt werden und die meisten Softwareanbieter stimmen derartigen Änderungen zu, sobald der Kunde die Notwendigkeit dazu unmissverständlich deutlich macht. Der typische Geschäftsprozess für den Umgang mit ungenutzten Vermögenswerten des Unternehmens besteht in deren Abstoßung durch einen Verkauf an andere Unternehmen oder Softwarehändler. Solche Verkaufsaktivitäten von ungenutzter Software führen zur Schaffung eines Sekundärmarktes, bei dem die entsprechenden Lizenzen verglichen mit den Listenpreisen der Hersteller zu wesentlich günstigeren Konditionen angeboten werden. Da Softwareanbieter ihre jeweiligen Produkte als geschütztes Eigentum betrachten, dessen fortdauernde Verwendung der Zahlung einer Nutzungslizenz unterliegt, verwundert es nicht, dass diese Unternehmen den oben beschriebenen und heute gut etablierten Geschäftsprozess zum Vertrieb von gebrauchter Software nicht unterstützen oder ihre Genehmigungen stark beschränken. Mehrere richterliche Entscheidungen haben jedoch zwischenzeitlich in Deutschland die rechtliche Zulässigkeit der Nutzung von Gebrauchtsoftware bestätigt, so dass in Folge ein nicht unerheblicher Sekundärmarkt entstanden ist. Die rechtliche Grundlage für diesen Handel beruht auf dem so genannten Erschöpfungsgrundsatz im europäischen Urheberrecht, nach dem sich das Recht eines Herstellers an seinem Produkt in dem Moment erschöpft, in dem es erstmalig in Verkehr gebracht wird. Durch die Europäische Union

wurde der Grundsatz dieser Rechtsprechung im Rahmen der EUCD-Richtlinie von 2001 (European Union Copyright Directive) für alle EU-Staaten für verbindlich erklärt. Ein wichtiger Unterschied zwischen der rechtlichen Auslegung in Europa und den USA besteht in der Tatsache, dass diese Erschöpfung nach europäischem Recht nicht vertraglich ausgeschlossen werden kann, während US-amerikanische Unternehmen an die mit dem Anbieter vereinbarten Vertragsbedingungen gebunden sein können.

Innerhalb einer durch das EHI Retail Institute in Deutschland durchgeführten Studie befragte Forrester Consulting eine Reihe von Softwareeinkäufer, die in ihrem Tagesgeschäft aktiv mit der Beschaffung von Unternehmenssoftware zu tun haben. Ziel war es, die Motivation für den Kauf von Gebrauchtsoftware sowie die jeweiligen Vorteile bzw. mögliche Probleme einer solchen Strategie besser verstehen zu können.

Softwarelizenzen sind Vermögen unter Restriktionen

Von allen Vermögenswerten die ein Unternehmen erwirbt, unterliegt Geschäftssoftware den ungewöhnlichsten und belastenden Beschränkungen. Die Geschäftsbedingungen des Anbieters bestimmen, dass der Käufer keinen „Besitzanspruch“ an der eingesetzten Unternehmenssoftware erwirbt; dass er sie weder weiterveräußern noch mit anderen Anwendern gemeinsam nutzen darf. Kurzum: Der Einsatz der betreffenden Software erzeugt Abhängigkeiten, die keinesfalls leicht zu korrigieren sind. Tatsächlich bezeichnen Softwareanbieter ihre jeweiligen Kunden als „Anwender“, und diese Benennung ist angesichts der Abhängigkeitsverhältnisse, die im Rahmen der Zusammenarbeit zwischen Softwarelieferanten und ihren Kunden aufgebaut werden, genau treffend.

Einige der typischen Beschränkungsbeispiele auf Basis von Kundenfragen und zahlreichen Gesprächen von Forrester weltweit:

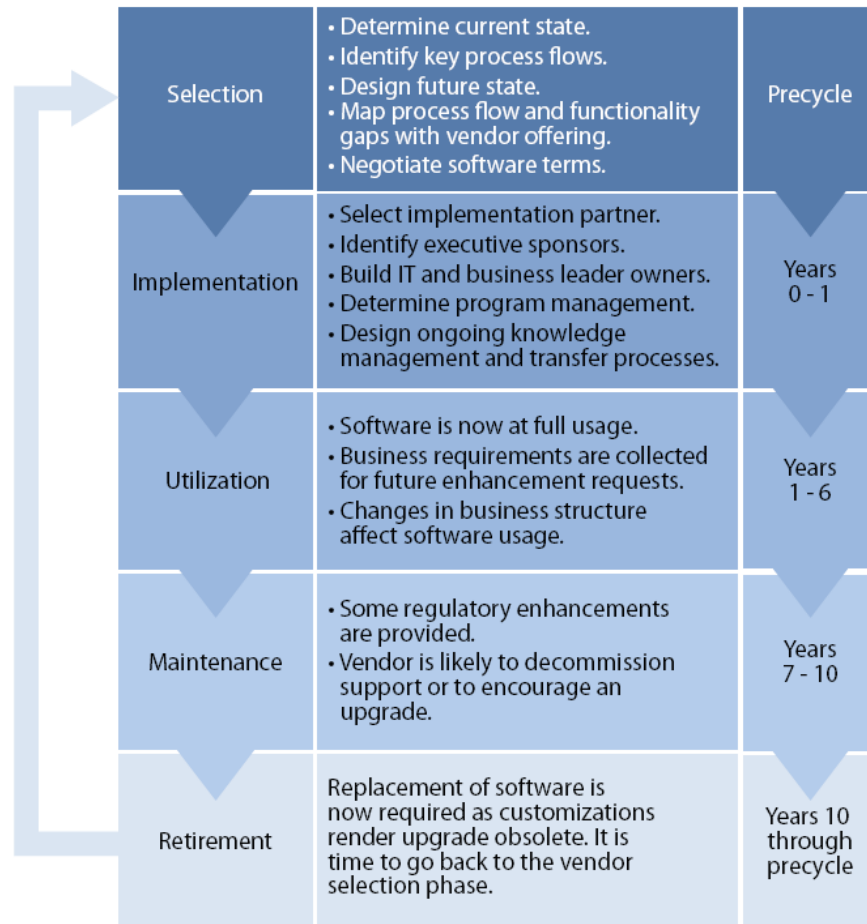
- **Einbehaltene Software-Lizenzschlüssel des Anbieters im Rahmen eines Hardware-Upgrades.** Innerhalb des Migrationsprozesses von der Vorgänger-Hardwareumgebung in eine neue Open-Source-Infrastruktur wurde ein Kunde durch den Softwareanbieter zum Abschluss eines neuen, kostenintensiveren Wartungsvertrages für die eingesetzte Unternehmenssoftware über drei Jahre gedrängt.
- **Unternehmen hat nach Umstrukturierung durch Ausgliederung von Bereichen keinerlei Möglichkeit zur Reduzierung von Wartungskosten.** Im Zuge der Ausgliederung von vier nicht zu den Kernkompetenzen zählenden Bereichen wurden durch das Unternehmen sämtliche bestehenden Verträge und Vereinbarungen mit Lieferanten neu aufgesetzt. Ein Anbieter von Unternehmenssoftware drohte dem Kunden daraufhin mit einer Erhöhung seiner Preise, sollte der Kunde die Anzahl von Lizenznutzern reduzieren. Als Begründung wurden die beträchtlichen Volumenrabatte im Originalvertrag genannt (die jedoch nicht die Wartung betrafen).
- **Großer Anbieter droht Kunden bei Wechsel zu Drittanbieter mit Sonderkosten für Wartungsarbeiten.** Zur Halbierung seiner Wartungs- und Supportkosten im Zusammenhang mit einer ausgereiften ERP-Softwareapplikation entschied sich ein weltweit tätiges Unternehmen für einen Wechsel zu einem Drittanbieter. Der betreffende Softwareanbieter informierte den Kunden daraufhin, dass man bei einer erneuten Inanspruchnahme der Dienste dieses Anbieters zur Erhebung von „Ausfallzahlungen“ für die Jahre gezwungen sein wird, in denen der Kunde keine vollständigen Wartungsgebühren gezahlt hat. Der Softwareanbieter drohte dem Kunden darüber hinaus mit einer Verweigerung regelmäßiger Updates.

- **Sperrung von Upgrades aufgrund von Zusammenarbeit mit Managed-Application-Services-Provider.** Ein mittelständisches Unternehmen entschloss sich im Rahmen einer Zusammenarbeit mit einem Managed-Application-Services-Provider für einen Upgrade der bestehenden Softwareinfrastruktur auf die aktuellste Produktversion. Das Unternehmen hatte an den Softwareanbieter Wartungskosten bezahlt und war bereits seit sechs Jahren Kunde. Der Softwarehersteller setzte den Kunden daraufhin davon in Kenntnis, dass der entsprechende Implementierungspartner nicht durch den Hersteller freigegeben und für die Inanspruchnahme von Upgrade-Tools und Schulungsleistungen daher eine Zahlung von zusätzlichen Gebühren bzw. ein Wechsel hin zu einem anderen Application-Services-Provider erforderlich sei.
- **Softwarelieferant verweigert Verkauf von älteren Programmversionen.** Unternehmen, die im Rahmen von langjährig ausgereiften Prozessen Anwendungen wie Informationskioske oder Geldautomaten betreiben, die wiederum ältere (über den Originallieferanten bezogene) Betriebssysteme wie Windows NT oder Windows 2000 erforderlich machen, wird der Verkauf dieser zum Ausbau des Gerätenetzwerks benötigten Plattformsoftware verwehrt.

Softwarelieferanten zeigen ein derart monopolistisches Verhalten wohl vor allem aufgrund ihrer Stellung als Exklusivanbieter ihrer jeweiligen Unternehmenssoftwareprodukte. Außerdem wissen Sie, dass ihre Unternehmenskunden, ist die Software erst einmal in Benutzung, meist sehr hohe Migrationskosten zu tragen hätten, sollten sie sich für einen Wechsel zu einem anderen Lieferanten von Geschäftssoftware entscheiden. Ein typisches Geschäftsmodell basiert hier oftmals auf der Vorauszahlung einer Lizenzgebühr, gefolgt von einer Inrechnungstellung desselben Betrages für Wartungsarbeiten über einen Zeitraum von drei bis vier Jahren. Diese Kosten decken dann die Behebung von Softwarefehlern, Updates zur Erfüllung gesetzlicher oder technischer Auflagen sowie die Realisierung von Kundenwünschen für Systemverbesserungen und -erweiterungen durch den Anbieter der Software ab.

Abbildung 1 zeigt die Konfliktfelder zwischen Kunden und Anbietern innerhalb des Einsatzzeitraums einer Unternehmenssoftware.

Abbildung 1: Phasen innerhalb des Einsatzzeitraums einer Unternehmenssoftware



Quelle: Forrester-Bericht „An Enterprise Software Licensee’s Bill Of Rights“ vom 18. Dezember 2006.

Forresters „Bill of Rights“ zur Nutzung von Software

Zur Unterstützung von Softwarekunden bei der Durchsetzung von Eigentumsrechten und Behebung der Missstände aus der Vergangenheit hat Forrester bereits im Dezember 2006 eine so genannte „Enterprise Software Licensee’s Bill of Rights“ vorgestellt – eine Liste von insgesamt 36 Grundrechten, deren Einforderung jedem Kunde gegenüber seinem Softwareanbieter zustehen sollte, um die Position des Kunden damit wieder nachhaltig zu festigen. Forrester schlägt die Aufnahme dieser Liste in die zwischen Anbieter und Kunde getroffenen vertraglichen Vereinbarungen vor; Softwarekunden sollten dabei auf die Durchsetzung dieser Rechte pochen, wie das Besitzverhältnis an dem erworbenen Produkt zu regeln ist und welche Rechte dem Kunden als Lizenznehmer zustehen.

Vertrieb von Gebrauchtsoftware bietet vielfältige Vorteile für Käufer und Verkäufer

Die von Forrester definierten Grundrechte decken die gesamte Lebensdauer der eingesetzten Software in den folgenden Bereichen ab:

- **Allgemeine Regeln der Zusammenarbeit.** Dieser Abschnitt behandelt Themen wie Kommunikation, Eskalation, Vertraulichkeit, Qualität sowie potenzielle Strafzahlungen bei Verstößen gegen Vertragsklauseln.
- **Auswahl des Softwareanbieters.** Dieser Abschnitt befasst sich mit Einzelheiten zum Lizenzvertrag und regelt die Offenlegung von Preiskalkulation, Softwarefehlerberichten und Betriebsergebnis des Anbieters.
- **Implementierungsphase.** Dieser Abschnitt befasst sich mit dem Recht des Kunden zur freien Auswahl jedes beliebigen Implementierungspartners.
- **Produktivbetrieb der Software.** Jeder Kunde sollte über das Recht verfügen, nur für den tatsächlichen Nutzungsgrad der eingesetzten Software Lösung Zahlungen leisten zu müssen, angeschlossenen Partnerunternehmen ebenfalls das Recht zur Verwendung der Software einzuräumen und die erworbenen Softwarelizenzen frei und unabhängig von Standort und Hardware einzusetzen. Dieser Teil der Forrester-Grundrechte enthält auch eine Reihe von Bestimmungen zu Support und Gewährleistung.
- **Wartung und Ablösung.** Dieser Teil des Dokuments befasst sich mit den Rechten des Kunden im Rahmen der Ablösung der eingesetzten Software; dies beinhaltet auch die Bereitstellung von Wartungsleistungen in dem vom Kunden genau gewünschten Ausmaß.

Der Abschnitt zur Ablösung der Software nach Ende des Produktivbetriebs enthält auch folgende explizite Vorschläge zu den Rechten des Kunden in dieser Phase:

- **Wiederverkauf der Software und Übertragung der damit verbundenen Dienste an einen Kaufinteressenten im Rahmen einer unbefristeten Lizenz.** Der Kunde muss über das Recht der Gewährung von unbefristeten Lizenzen an einen Partner seiner Wahl verfügen. Jedem Lizenznehmer ist darüber hinaus das Recht zuzusprechen, die Software sofort und direkt innerhalb eines Sekundärmarktes weiterzuveräußern. Dies beinhaltet auch Wartungsverträge, Support-Verträge sowie Beratungstage und Leistungen, die an ein Tochterunternehmen im Besitz des Kunden sowie nicht verbundene Drittunternehmen verkauft werden. Bedenken Sie die Möglichkeit zum Kauf und Verkauf von Unternehmenssoftwarelizenzen im Sekundärmarkt über eigene Distributoren oder selbst über Internetauktionshäuser wie eBay.

Es verwundert natürlich nicht, dass seitens der Anbieter von Softwarelösungen die von Forrester vorgeschlagene „Bill of Rights“ nicht in seiner Gesamtheit akzeptiert wurde. Trotzdem werden die Unternehmenskunden auf Grundlage dieses Übersicht im Laufe der Zeit viele dieser Rechte zu ihren Gunsten verhandeln können – sei es durch Unterstützung anderer Unternehmen und Partner, durch die Veröffentlichung von Analystenberichten oder den Einsatz von Verhandlungs-Ressourcen wie IT-Einkaufs-Spezialisten.

Deutsche Unternehmen und Gebrauchtsoftware

In Deutschland existiert bereits ein signifikanter Sekundärmarkt für Gebrauchtsoftware mit einer Reihe von eigenen Handelsunternehmen bzw. Distributoren. Unternehmen mit überschüssiger Software verkaufen dabei ihre ungenutzten Lizenzen an Wiederverkäufer, die diese gebrauchten Lizenzen dann anderen Unternehmen mit deutlichen Rabatten anbieten. Weitere Quellen für den Erhalt solcher Gebrauchtlicenzen sind freiwerdende Softwarepakete in Folge von Insolvenzerklärungen oder überschüssige Lizenzen aufgrund von Firmenzusammenschlüssen oder -übernahmen. Natürlich ist dieser Markt insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen interessant, die die für bestimmte Volumenrabatte oftmals notwendige Anzahl von Mindestlizenzen nicht aufbringen können, die viele Softwareanbieter ihren Unternehmenskunden gewähren. Neuerdings gibt es aber auch viele größere Unternehmen mit einer großen Anzahl von Anwendern, die die Vorzüge des Sekundärmarktes nutzen, um über ihre Volumenrabatte hinaus nennenswerte Einsparungen zu realisieren. Zu den Unternehmen, die sich in Deutschland auf den Wiederverkauf von Gebrauchtsoftware spezialisiert haben, gehören Anbieter wie die HHH usedSoft GmbH, Preo AG, secondsoft GbR, susensoftware GmbH, die U-S-C GmbH sowie fast ein Dutzend regionaler Händler, die sich besonders auf das Angebot von Gebrauchtsoftwarelösungen für Kleinunternehmen spezialisiert haben.

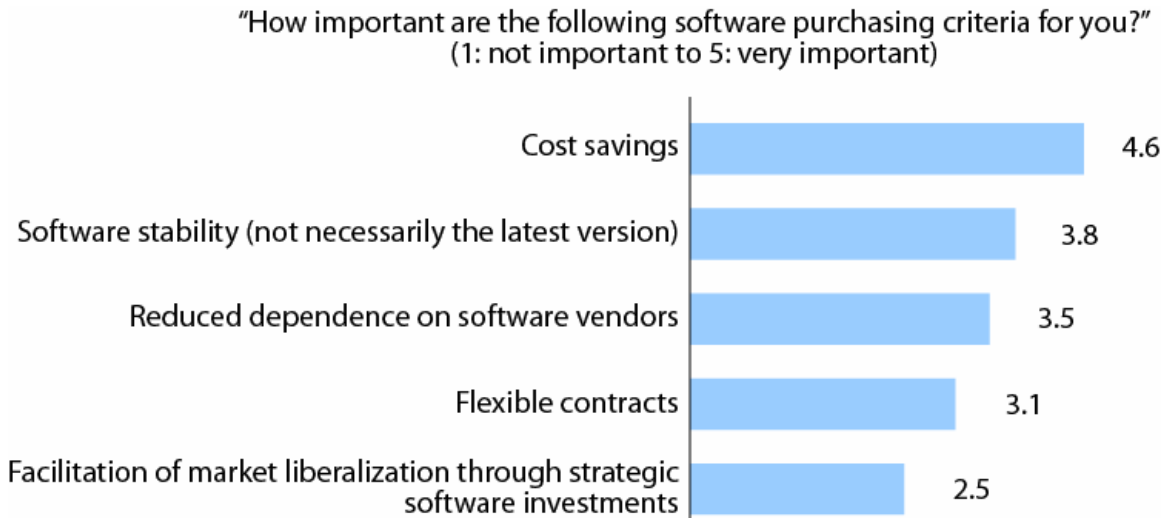
Der wichtigste Industriebereich, der in Deutschland die Vorteile aus dem Einsatz von Gebrauchtsoftware nutzt, ist der Einzelhandel, was die ausgereiften Beschaffungsprozesse und Facheinkäufer in dieser Branche widerspiegelt. An zweiter Stelle folgt die öffentliche Hand, gefolgt von den kleinen und mittelständischen Unternehmen auf dem dritten Platz. Forrester geht davon aus, dass in den zurückliegenden drei Jahren bereits mehr als 1.500 Unternehmen aus ganz Europa gebrauchte Softwarelizenzen erworben haben, die meisten von ihnen aus Deutschland, wo die Frage der Zulässigkeit einer Einschränkung des Wiederverkaufs von Software über die Lizenzbedingungen der Hersteller durch relevante Gerichtsurteile entschieden wurde.

Der Softwarehersteller, dessen Produkte am meisten in Form von Gebrauchtsoftware weiterverkauft werden, ist Microsoft. Alle der zehn im Rahmen der Studie befragten Unternehmen hatten bereits nach eigenen Angaben gebrauchte Microsoft-Software wie Betriebssysteme und MS-Office-Anwendungen erworben; der durchschnittliche prozentuale Anteil von Gebrauchtlicenzen am gesamten Softwarebestand der Unternehmen lag bei 39 %.

Gründe für den Handel mit Gebrauchtsoftware

Forrester befragte im Rahmen seiner Studie zehn repräsentative deutsche Unternehmen über deren Motivation zur Anschaffung von Gebrauchtsoftware. Bei den Befragten handelte es sich dabei um businessorientierte Einkaufsverantwortliche, nicht IT-Spezialisten. Bei der Beantwortung der Frage zu den generellen Einkaufskriterien bei der Anschaffung von Software nannten die Befragten vor allem zu realisierende Kostenvorteile als deren Hauptmotivation, gefolgt von der Stabilität der Anwendung (kein zwingender Einsatz der aktuellsten Softwareversion) und der geringeren Abhängigkeit von den Softwareherstellern (siehe Abbildung 2).

Abbildung 2: Relevanz der Einkaufskriterien bei der Beschaffung von Geschäftssoftware



Note: All numbers are average numbers
Base: 10 software procurement decision makers at German companies

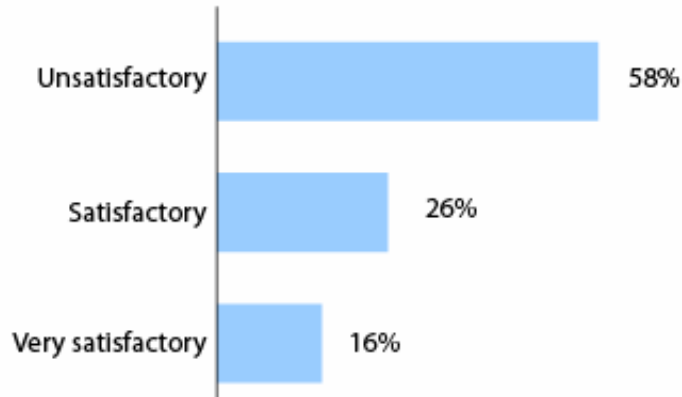
Zwar können die Einkäufer der befragten Unternehmen nicht entscheiden, welches Softwareprodukt im Haus zum Einsatz kommen soll; dennoch wünschen sich alle mehr Freiheit bei der Auswahl des jeweiligen Lieferanten dieser Software. Sechs von zehn Befragten unterstrichen besonders die Notwendigkeit einer solchen „Liberalisierung des Marktes“ für die Softwareindustrie, drei weitere der befragten Personen stimmten dieser Forderung grundsätzlich zu.

Ein weiterer genannter Grund für die Anschaffung von Gebrauchtsoftware betraf die Nichtverfügbarkeit älterer Softwareversionen seitens der Lieferanten. Um eigene Support-Kosten größtmöglich zu reduzieren, tendieren manche Softwarehersteller gerne dazu, den Kunden zu einem Einsatz der jeweils aktuellsten Programmversion oder aber zumindest einer aktuelleren Version ihrer Software zu drängen. Viele Kunden benötigen diese neuesten Releases innerhalb ihrer jeweiligen Systeme aber nicht unmittelbar und bevorzugen daher die Weiterverwendung einer bewährten, wenn auch älteren Softwarelösung.

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit den jeweiligen Lizenzmodellen bestimmter Hersteller waren 58 % der Befragten mit der Beziehung unzufrieden und nur 16 % sehr zufrieden (siehe Abbildung 3).

Abbildung 3: Kundenzufriedenheit innerhalb der Zusammenarbeit mit Softwareanbietern

“How satisfied are you with the license models of your software suppliers?”



Base: 31 software vendor relationships of 10 German companies

Vorteile von Gebrauchtsoftware für den Käufer

Bei der Frage nach den Vorteilen einer Anschaffung von Gebrauchtsoftware nannte die Mehrheit der Befragten auf diese offene Frage den Kostenfaktor. Nach Angaben der befragten Einkäufer ließen sich damit Kosteneinsparungen von 40 bis 60 % realisieren. Im Fall eines größeren Unternehmens war dieses Einsparungspotenzial sogar höher als die jeweiligen Volumenrabatte, die dem Unternehmen vom Softwarehersteller angeboten wurden. Forrester konnte außerhalb des Rahmens der hier durchgeführten Studie noch eine Reihe von weiteren Einzeldaten zu anderen Unternehmen zusammentragen, die einen weiteren wichtigen Vorteil von Gebrauchtsoftware belegen – nämlich die Möglichkeit, auch ältere Softwareversionen zu erwerben, die durch den Hersteller gar nicht mehr direkt angeboten werden.

Die Software selbst, bzw. die Lizenz zur Nutzung der Software, ist dabei exakt identisch zum jeweils direkt durch den Hersteller angebotenen Produkt. Forrester stellte fest, dass über das Geschäftsmodell der Gebrauchtsoftware im Wesentlichen solche Anwendungen angeschafft wurden, die im Anschluss in großen Volumen durch eine Vielzahl von Anwendern zum Einsatz kamen. Ein bei Problemen gegebenenfalls erforderlicher Produkt-Support kann dabei durch Nutzung des Lizenzschlüssels der Originalversion zum vollen Preis erhalten bleiben. Nichtsdestotrotz ist aber davon auszugehen, dass Kunden den Gesamtbestand ihrer intern zum Einsatz kommenden Geschäftssoftware – gerade bei missionskritischen Anwendungen – aufgrund der oftmals nur schleppenden Bereitstellung von Support durch den Hersteller wohl kaum ausschließlich mit Gebrauchtsoftware realisieren werden.

Als Beweis ihrer Zufriedenheit mit gebrauchter Software gaben 100 % der befragten Unternehmen an, dass sie für die Zukunft einen weiteren Ausbau ihres Bestands an gebrauchten Lizenzen planen, und zwar mit vier der größten Softwarehersteller.

Ein weiterer Nachweis für die Leistungsfähigkeit dieses Geschäftsmodells betrifft auch die Tatsache, dass 90 % der Befragten selbst einen Verkauf ihrer eigenen ungenutzten Softwarelizenzen in Betracht ziehen würden; die Mehrheit der befragten Unternehmen gab hier

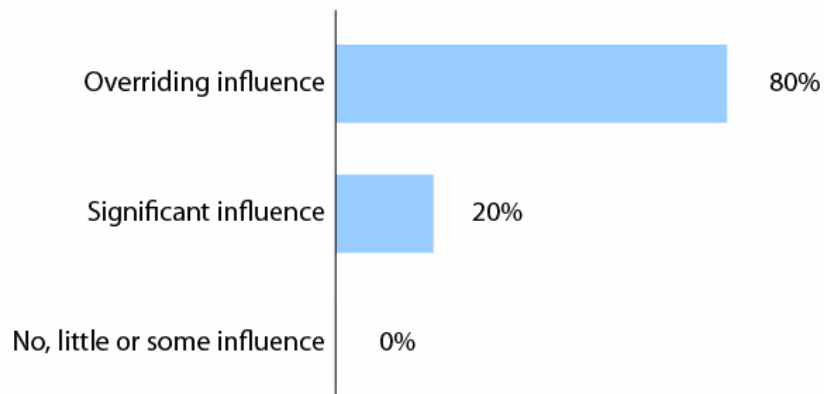
jedoch an, dass zum Zeitpunkt der Befragung nach eigenem Ermessen vorerst nicht genug solcher nicht benötigten Lizenzen vorlägen, um einen Verkauf zu rechtfertigen.

Herausforderungen beim Einsatz von Gebrauchtsoftware

Forrester befragte die Teilnehmer der Studie unter anderem auch nach den größten Herausforderungen beim Einsatz von Gebrauchtsoftware; die Mehrheit der Befragten nannte hier die unklare rechtliche Situation. 80 % der Befragten gaben an, dass für die jeweils getroffenen Einkaufsentscheidungen der Stand der Rechtsprechung von übergeordneter Bedeutung sei (siehe Abbildung 4).

Abbildung 4: Bedeutung des Stands der Rechtsprechung für den Einsatz von Gebrauchtsoftware

“How important is the status of legal rulings on remarketed software for your software purchases?”



Base: 10 software procurement decision-makers at German companies

Neun von zehn der befragten Unternehmen verwiesen zur beabsichtigten Anschaffung von Gebrauchtsoftware auf deren Einholung einer schriftlichen Zustimmung der hauseigenen Rechtsabteilung bzw. gegebenenfalls externer Rechtsanwälte. Alle Befragten waren hinsichtlich der im Jahr 2006 vor dem Landgericht Hamburg und Oberlandesgericht München verhandelten Fälle vollständig informiert.

Obwohl weltweit bereits Hunderte von Unternehmen Gebrauchtsoftware erworben haben, ist vielen Einkäufern von Software diese Möglichkeit heute immer noch nicht bekannt. In vielen Gesprächen von Forrester mit Einkäufern von Unternehmenssoftware, werden immer noch Bedenken hinsichtlich der Rechtslage auf diesem Gebiet als Hauptgrund zur Verwerfung von Gebrauchtsoftware darstellen. Aufgrund der in dieser Umfrage gewonnenen Anhaltspunkte sollte dieses nicht länger ein Problem sein: Viele hauseigene Rechtsabteilungen und Firmenanwälte haben den Einsatz von Gebrauchtsoftware in den jeweiligen Unternehmen inzwischen offiziell geprüft und freigegeben.

Vertrieb von Gebrauchtssoftware bietet vielfältige Vorteile für Käufer und Verkäufer

Die von Forrester im Rahmen von Projekten zur Verwaltung von Firmensoftware gewonnenen Erfahrungen zeigen, dass bei der Mehrzahl von Unternehmen heute ungenutzte Softwarelizenzen nutzlos „auf Lager“ liegen. Unternehmen müssen um die Möglichkeit einer Veräußerung von Gebrauchtssoftware aufmerksam gemacht werden – heute immer noch eine Geschäftspraxis, die vielen IT-Verantwortlichen, in deren Händen die Funktion des Software-Asset-Managers liegt, gar nicht unmittelbar bekannt ist. Wenn auch nur, um damit sicherzustellen, dass jederzeit genügend Gebrauchtssoftware zur Befriedigung der potenziellen Nachfrage vorhanden ist. Das Wachstum beim Einsatz von Gebrauchtssoftware wird danach den normalen Regeln von Angebot und Nachfrage folgen.

Zusammenfassung und Forrester-Empfehlungen

Die in diesem Dokument untersuchten Befragungsergebnisse bewerten die Verbreitung von Gebrauchtsoftware auf dem deutschen Markt. Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick:

- Der Handel mit Gebrauchtsoftware ist heute sowohl im Einzelhandel als auch bei der öffentlichen Hand bereits ein anerkanntes Geschäftsmodell, das in den kommenden Jahren auch in zunehmendem Maße von den Einkäufern anderer Branchen und Bereiche übernommen werden wird – sobald die in diesem Modell steckenden Möglichkeiten und dieses Verfahren einer breiteren Öffentlichkeit bekannt sind.
- Die Legalität der Nutzung von Gebrauchtsoftware wurde jetzt im Rahmen verschiedener Gerichtsverfahren in Deutschland verhandelt und bestätigt. Der so genannte „Erschöpfungsgrundsatz“ im Urheberrecht ist heute in den weltweit meisten Rechtsordnungen verbreitet, so auch innerhalb der Europäischen Union und in der Schweiz.
- Durch den Einsatz von Gebrauchtsoftware lassen sich Kosteneinsparungen zwischen 40 und 60 % realisieren. In Kombination mit weiteren potenziellen Umsätzen aus einem eigenen Verkauf ungenutzter Lizenzen stützt ein solches Verfahren die Etablierung wesentlich professionellerer Beschaffungsstrukturen in bzw. für IT-Organisationen – mit den entsprechenden Vorteilen auf der Erlösseite.
- Das Wissen um die Möglichkeit des Handels mit Gebrauchtsoftware ist branchenweit heute noch nicht sehr weit verbreitet; eine auf breiterer Ebene geführte Diskussion würde zum einen Unternehmen darin bestärken, ungenutzte Software zu veräußern und zum anderen die Schaffung eines Sekundärmarktes für günstig angebotene Gebrauchtsoftware fördern. Dieses Thema muss in Zukunft vornehmlich durch die Käuferseite getrieben werden, da die Hersteller von Software naturgemäß nicht gerne über derartige Geschäftsmodelle sprechen werden.
- Nationale wie internationale Aufsichtsbehörden und Gerichte könnten zur Schaffung einer rechtlichen Grundlage hinsichtlich der Legalität solcher Geschäftsmodelle beitragen, anstatt einzelne Unternehmen dazu zu drängen, von sich aus eigene rechtliche Schritte einzuleiten.

Forrester gibt in diesem Zusammenhang folgende Empfehlungen:

- Führen Sie härtere Verhandlungen mit den jeweiligen Softwareherstellern. Fokus weg von einer Gesamtpreisbetrachtung und hin zur Betrachtung der jeweiligen Nutzungsbedingungen und Konfigurationen, die für die eigene Systeminfrastruktur am geeignetsten ist. Zahlen Sie nur für das, was Sie auch wirklich nutzen.
- Überprüfen Sie vorhandene Optionen zur Nutzung von Gebrauchtsoftware, um damit zusätzliche Einsparungen zu heben.
- Überprüfen Sie Ihren aktuell im Unternehmen vorhandenen Bestand an Software und bewerten Sie die Möglichkeiten eines Verkaufs ungenutzter Lizenzen.

Trotz der Vielzahl der Herstellerstrategien zur Beschränkung von Kundenrechten – oftmals unterstützt durch eine nur unzureichende Vertragsprüfung durch den Kunden – gibt der aktuell stattfindende Zusammenfluss von Kräften dem Kunden immer mehr an Einfluss und Stärke zurück. Die Bindung von Kunden an das eigene Unternehmen gewinnt dabei immer mehr an Bedeutung, da viele Softwarehersteller heute die Gewinnerwartungen an der Wall Street oder jeder anderen Börse der Welt über die Erhebung von Wartungsgebühren sicherstellen wollen. Angesichts der wachsenden Anzahl neuer Alternativen inklusive neuer Nutzungsmodelle wie SaaS (Software-as-a-Service) und der Ausrichtung vieler Unternehmen hin zur Nutzung serviceorientierter Architekturen (SOA) brauchen Kunden heutzutage Einschränkungen und Beschneidung Ihrer Eigentumsrechte an Software nicht länger tatenlos hinzunehmen.

Der Übergang zu den Anwendungen der nächsten Generation bietet Verantwortlichen eine einzigartige Gelegenheit zur Neuaufnahme von Verhandlungen mit dem Softwarehersteller, um das Thema der Lizenznehmerrechte neu aufleben zu lassen und bestehende Verbindungen zu festigen. In zunehmendem Maße suchen Unternehmen innerhalb dieser Verhandlungen dabei heute auch die Unterstützung von Rechtsberatern, Wirtschaftsverbänden, Benutzergruppen und Branchenanalysten.

Anhang: Methodik

Forrester befragte im Rahmen seiner Studie zehn Entscheider aus dem Einkaufsbereich mit Verantwortung für die Anschaffung von Software in deutschen Unternehmen.

Zu den Demographiedaten der befragten Unternehmen:

1. Anzahl von Mitarbeitern:

- 1 - 99: 1
- 100 - 499: 5
- 500 - 999: 2
- 1000 oder mehr: 2

2. Erzielter Unternehmensumsatz:

- Unter 150 Mio. €: 5
- 150 - 499 Mio. €: 3
- 1 - 5 Mrd. €: 1
- Über 5 Mrd. €: 1

3. Branchen:

- Dienstleistung: 2
- Allgemeines herstellendes Gewerbe: 1
- Einzelhandel: 4
- Öffentlicher Sektor: 3

Diese kundenspezifische Studie wurde durch das EHI Retail Institute in Auftrag gegeben und durch Forrester Consulting unabhängig durchgeführt; Einzelheiten zur Identität der befragten Unternehmen wurden nicht an EHI weitergegeben. Die Ausarbeitung von Umfrageinstrumenten und Interviewfragebögen erfolgte in Zusammenarbeit zwischen Forrester und EHI.