

## Lizenzierung

### Flexible Softwarelösung für Marketing, Vertrieb und Kundenservice

Sage CRM ist die flexible Komplettlösung für das professionelle Customer Relationship Management (CRM). Die Software vereint Funktionen für alle Bereiche, die für Ihren Kundenerfolg von Bedeutung sind: Marketing, Vertrieb und Kundenservice. Mit Sage CRM können Sie Ihre gesamten Kundenbeziehungen verwalten, steuern, analysieren und verbessern. Alle Anwendungen lassen sich genau auf Ihre Bedürfnisse abstimmen und sind einfach konfigurierbar. Sage CRM ist unkompliziert in Wartung und Benutzung: Installiert wird die Software einmalig, sie ist vollständig webbasiert, individuell anpassbar und intuitiv zu bedienen. Minimaler Aufwand, maximaler Nutzen.

Bei Sage CRM handelt es sich um eine rein webbasierte Lösung, für die keine separate Installation auf Client-PCs erforderlich ist. Um auf das System zugreifen zu können, benötigt jeder Benutzer nur einen Web-Browser. Unterstützt wird hierzu ausschließlich MS Internet Explorer 6 oder höher.

Umfangreiche Detailinformationen hierüber erhalten Sie über das PDF „Hardware- und Softwareanforderungen“ welches jeder Sage CRM Produkt-CD beiliegt.

### Produkt-Ausführungen:

Für Sage CRM werden zwei Produktausführungen angeboten:

- Sage CRM Professional
- Sage CRM Enterprise

Nähere Informationen zur Abgrenzung dieser beiden Ausführungen finden Sie im Datenblatt „Funktionsvergleich Sage CRM Professional\_Enterprise.pdf“.

### Lizenzierung Sage CRM

Sage CRM kann nach dem Modell des registrierten Anwenders (Named User Modell) oder nach dem Modell der maximalen Anzahl gleichzeitiger Anwender (Concurrent User Modell) lizenziert werden.

Das Modell des „**Named User**“ beinhaltet, dass „jeder Anwender und Administrator“ von Sage CRM einen eigenen personalisierten Zugang (Lizenz) benötigt.

### Lizenzierungsbeispiel:

in Unternehmen möchte Sage CRM einsetzen. Vorgesehen ist die Verwaltung des Systems durch einen zentralen Administrator (Empfehlung) sowie die aktive Nutzung des Systems durch 25 Anwender aus den Bereichen Vertrieb, Marketing und Support.

*Frage:* Wie viele Lizenzen sind zu bestellen?

*Antwort:* 1x Administrator + 25x Anwender = Bestellung von 26 Named User Lizenzen erforderlich.

Das Modell des „**Concurrent User**“ beinhaltet, dass Sage CRM auf beliebig vielen Arbeitsplätzen von einer vorab festgelegten Anzahl von Anwendern genutzt werden kann. Limitiert wird lediglich die Anzahl der gleichzeitigen Zugriffe.

Sage CRM erlaubt zusätzlich innerhalb dieses Modells „Anwender mit gleichzeitigem Zugriff“ sowie „registrierte Anwender“ zu hinterlegen.

### Lizenzierungsbeispiel:

Ein Unternehmen möchte Sage CRM einsetzen. Vorgesehen ist die Verwaltung des Systems durch einen zentralen Administrator (Empfehlung) sowie die aktive Nutzung des Systems durch 5 Vollzeitkräfte aus den Bereichen Vertrieb, Marketing und Support. Des Weiteren hat das Unternehmen noch 12 Teilzeitkräfte mit Arbeitsplatzteilung, von denen jeweils maximal 4 gleichzeitig Zugriff auf Sage CRM haben sollen.

### Info:

- Ein Lizenz-Mix von Sage CRM Professional und Sage CRM Enterprise ist nicht möglich.
- Ein Mix von Named User Lizenzen und Concurrent User Lizenzen ist nicht möglich.
- Die in Sage CRM Enterprise zusätzlich enthaltenen Module wie z. B. CTI und das Self-Service Portal für Kunden müssen nicht separat lizenziert werden. Die Freischaltung dieser Module erfolgt automatisch über den Sage CRM Key für die Enterprise Version.

*Frage:* Wie viele Lizenzen sind zu bestellen?

*Antwort:* 1x Administrator + 5x Vollzeitkräfte + 4x für 12 Teilzeitkräfte = Bestellung von 10 Concurrent User Lizenzen erforderlich. Bei der Anlage werden hierbei die Vollzeitkräfte sowie der Administrator als „registrierte Anwender“ und die 12 Teilzeitkräfte als „gleichzeitige Anwender“ festgelegt.

## Lizenzierung

### Lizenzierung der Server-Software

Für eine Standardimplementierung von Sage CRM 7.0 wird die folgende Software unterstützt. (siehe unten) Diese Produkte müssen vor Installation der Anwendung installiert werden. Hierzu ist zu Beachten dass zusätzlich zu den Lizenzkosten für Sage CRM auch Lizenzen für diese Software erworben werden müssen. Die entsprechenden Lizenzbedingungen sind bei dem jeweiligem Softwarehersteller direkt anzufragen.

#### Anwendungsserver

Produkt	Version	Lizenzanforderung
Microsoft Windows Server 2003 R2	Neuestes Service-Pack.	Ihre IT-Abteilung sollte die gültigen Lizenzanforderungen beim Hersteller erfragen.
Microsoft Windows Server 2008		
Microsoft Windows Server 2008 R2		

#### Datenbankserver

Produkt	Version	Lizenzanforderung
Microsoft SQL-Server (beliebige Version)	SQL-Server 2005 oder 2008 mit neuestem Service-Pack.	Ihre IT-Abteilung sollte die gültigen Lizenzanforderungen beim Hersteller
Oracle 11g		

Hinweis: Oracle-Datenbanken können unter einem UNIX- oder Windows-Betriebssystem ausgeführt werden.

#### Webserver

Produkt	Version	Lizenzanforderung
Microsoft Internet Information Server	6.0 oder 7.0	Im Umfang der Windows Server-Lizenz.

Da im Sage CRM Umfeld im Datenbankserver-Bereich primär mit SQL Server gearbeitet wird, wird hierzu noch etwas detaillierter eingegangen.

### Lizenzierung SQL-Server

Sage CRM wird bereits im Standard mit dem SQL-Server Express ausgeliefert. Hierbei ist zu beachten, dass die SQL-Datenbank auf max. 4 GB limitiert ist.

Der SQL Server Express stellt eine leicht verwendbare, reduzierte Version von SQL Server 2005 dar. Falls Sie erweiterte Datenbankfeatures benötigen, können Sie SQL Server Express nahtlos auf komplexere SQL Server-Edition aktualisieren.

### Empfehlung Sage:

Aufgrund der Limitierung der Datenbankgröße auf 4 GB wird empfohlen bereits in der Projektphase/vor der Installation eine Schätzung vorzunehmen und für ausreichend Festplattenspeicher sowie Datenbankgröße zu sorgen, um ein signifikantes Wachstum der Datenmenge unterstützen zu können. Weiterhin sollte der Interessent/Anwender frühzeitig auf etwaige Kosten für SQL-Server Lizenzen hingewiesen werden, wenn von einem überschreiten der 4 GB-Beschränkung ausgegangen werden muss.

Um größeren Datenbank-Kapazitätsanforderungen gerecht werden zu können bietet Sage zwei verschiedene Lizenzmodelle für den SQL-Server an:

- SQL-Runtime Lizenz
- SQL-Vollversion Lizenz

Hierbei wird der SQL-Server in den Editionen Standard und Enterprise als Clientlizenz, sowie in der Edition Workgroup als Prozessorlizenz angeboten. Die Auslieferung erfolgt jeweils auf DVD.

## Lizenzierung

Bei der Clientlizenz muss die Anzahl der SQL-Server Client Lizenzen den vorhandenen Clients entsprechen.

Bei der Prozessorlizenz ist die maximale Anzahl gleichzeitig nutzbarer Clients abhängig von der eingesetzten Hardware.

Welche die beste/kostengünstigste Lösung ist, hängt von der Anzahl der vorhandenen Clients/Anwender sowie dem Nutzungsverhalten ab.

### SQL-Runtime Lizenz von Sage

Die SQL Server Runtime Lizenz welche über Sage angeboten wird, ist eine Lizenz welche die Nutzung des SQL-Servers ausschließlich mit Sage Produkten zulässt. Dieses SQL Server-Produkt (-lizenz) darf nicht verwendet werden um andere Anwendungen auszuführen, oder neue Anwendungen, Datenbanken oder Tabellen zu entwickeln.

### SQL-Vollversion Lizenz

Die SQL-Vollversion erlaubt eine allgemeine Nutzung von Applikationen ohne auf ein Sage Produkt eingeschränkt zu sein.

### Beispiele für die SQL-Lizenzierung (auf Basis einer Named User Lizenzierung bei Sage CRM):

**Frage:** Ein Unternehmen möchte Sage CRM für 24 Anwender einführen. Nach vorhergehender Prüfung wurde festgestellt das das benötigte Datenbankvolumen des SQL- Servers deutlich unter 4 GB sein wird. Welche bzw. wie viele SQL-Lizenzen sind zu beziehen?

**Antwort:** Keine! Sage CRM beinhaltet bereits den SQL-Server Express. Ein Kauf von zusätzlichen SQL-Server Lizenzen ist hier nicht erforderlich.

**Frage:** Ein Unternehmen mit einem hohen

Datenaufkommen möchte Sage CRM für 50 Anwender sowie einem Administrator einführen. Wie viele SQL-Lizenzen sind zu beziehen?

**Antwort:** Für jeden Sage CRM Anwender und Administrator muss eine gültige SQL-Lizenz vorhanden sein. Somit müssten entweder 51 SQL-Lizenzen oder eine entsprechende SQL-Prozessorlizenz bezogen werden.

**Frage:** Ein Unternehmen mit einem hohen Datenaufkommen hat die Office Line für 40 Anwender im Einsatz und möchte jetzt über die CRM-Integration für 32 von den oben genannten Anwendern (inkl. Administrator) Sage CRM einführen und verbinden. Alle 40 Office Line Anwender haben eine gültige SQL Volllizenz. Wie viele SQL-Lizenzen sind zu beziehen?

**Antwort:** Keine! Da die Office Line Anwender bereits eine gültige Client SQL-Volllizenz besitzen, muss keine zusätzliche SQL-Server Client Lizenzierung erfolgen. Eine zusätzliche SQL-Server Client Lizenzierung müsste dann erfolgen wenn für Sage CRM Arbeitsplätze erworben werden ohne die lizenzierte Office Line zu nutzen. (Nutzung als Stand-Alone-Lösung)

**Frage:** Ein Unternehmen hat 5 Office Line Anwender welche jeweils mit einer gültigen Client SQL-Volllizenz ausgestattet sind. Das Unternehmen möchte nun Sage CRM für seine 10 Vertriebsmitarbeiter einführen. Zwei dieser Vertriebsmitarbeiter arbeiten bereits mit der lizenzierten Office Line. Wie viele SQL-Lizenzen sind zu beziehen?

**Antwort:** Jeder Sage CRM-Anwender und Administrator benötigt eine SQL-Lizenz. Da die zwei Vertriebsmitarbeiter/Office Line Anwender bereits eine gültige SQL-Server Lizenz besitzen, müssen noch 8 SQL-Lizenzen bezogen werden.

### Lizenzierung der CRM-Integration in die Office Line/Classic Line:

Für die Verbindung von Sage CRM mit dem ERP-System Office Line / Classic Line wird unter Berücksichtigung des nachfolgenden Punktes keine zusätzliche Sage CRM Lizenz benötigt.

Als Synchronisierungs-Login für Sage CRM muss der Sage CRM-Administrator („Admin“) verwendet werden, der nach Installation des Programms standardmäßig zur Verfügung steht. Dies ist der einzige Sage CRM-Benutzer, mit dem ein paralleles Login der Integration (zusätzlich zu einem normalen Login an Sage CRM) möglich ist. Der Benutzername „Admin“ darf nicht geändert werden. Andere Eigenschaften des Sage CRM-Administrators dürfen Sie ändern.

Wenn Sie nicht den originalen Sage CRM-Administrator „Admin“ für das Synchronisierungs-Login verwenden, ist zusätzlich eine Lizenz für die Integration erforderlich. Mit Benutzerlizenzen ist ein paralleles Login der Integration nicht möglich. Die Synchronisierung kann dann nicht durchgeführt werden, wenn sich der Benutzer an Sage CRM angemeldet hat, beziehungsweise der Benutzer kann sich nicht anmelden, solange die Integration aktiv ist.

Generell wird für die CRM-Integration von Sage keine zusätzliche SQL-Lizenz benötigt.