

# INTERVIEWS

## SOFTWARELICENTIEMODEL



<b>Datum</b>	16-12-2022
<b>Versie</b>	1.0
<b>Status</b>	Final
<b>Auteur</b>	Patrick van Nieuwburg

## Versie

Versie	Datum	Auteur(s)	Wijzigingen	Status
1.0	16-12-2022	PvN	Export interviews vanuit confluence	Afgerond

## Verspreiding

Versie	Datum	Aan
1.0	10-01-2023	Jeroen van Rijckevorsel
1.0	10-01-2023	Inleveren portfolio – Mark Melstroom

## Inhoudsopgave

1. Interviews.....	4
2. Interview productmanager.....	5
3. Interview afdeling software.....	7
4. Interview afdeling verkoop.....	9
5. Interview afdeling service.....	11

## **1. Interviews**

Binnen TBWB heb ik te maken met drie afdelingen (afdeling: software, service en verkoop) en een productmanager die allemaal een mening hebben met betrekking tot het softwarelicentiemodel. Ik heb ervoor gekozen om met de leidinggevende van al deze afdelingen een interview af te nemen, deze te bundelen en analyseren. Zo krijg ik een duidelijk beeld wat de wensen zijn van de afdelingen en hoe ik hierop ga inspelen met mijn eindproduct.

## 2. Interview productmanager

Dit interview is gehouden met Jeroen van Rijckevorsel. Jeroen is de productmanager binnen TBWB. Dit is een extract van het originele interview.

### **“Hoe ziet voor jou een software licentie model er binnen TBWB uit?”**

In het kort leveren we klanten een service waarmee de klant goederen kan uitleveren aan zijn klanten. Voor de klant willen wij zo transparant mogelijk zijn zodat de klant onze tarieven makkelijk kan doorrekenen naar zijn klant.

Voorbeeld: klant levert 10.000 pakketjes per maand, onze service kost hem 1000 per maand, dan kost hem een pakketje de deur uit doen 0.10 cent per pakket, zo kan hij makkelijk zijn prijs berekenen per pakket die hij doorzet naar zijn klanten.

### **“Dit licentie model, gaan we deze verkopen via modules (services) of voor het hele systeem?”**

Eigenlijk is het de bedoeling dat een klant op basis van een licentie voor het standaardproduct betaald, maar dat we wel gaan kijken naar de grote van zijn systeem. Als wij 1 ROWA verkopen aan een klant hoeft hij maar 1x de ROWA-service af te nemen maar heeft een klant 5 ROWA's dan neemt hij deze service 5x af.

### **“Willen we deze licentie per gebruiker gaan verkopen? Of 1 licentie voor het hele bedrijf?”**

Per gebruiker, maar de klant moet de mogelijkheid hebben om ten alle tijden in eigen beheer gebruikers toe te voegen of weg te halen. Stel een klant van ons heeft het in de wintermaanden veel drukker waardoor hij 20 man extra personeel moet inhuren, kan hij voor die 20 man een extra licentie aanschaffen voor die paar maanden.

### **Hebben we dan binnen TBWB een accountmanager voor deze licenties? En welke afdeling gaat deze rol tot zich nemen? Service? Administratie?**

Nee, niet per se, verkoop die beheert de afstemming van het contract met de klant, maar daarna zou het gewenst zijn dat de klant zelf zijn contract beheert. Denk hierbij aan modules aan- en uitzetten en extra gebruikerslicenties toevoegen en beheren.

### **“Omvangt dit licentiemodel dan ook het servicecontract? Of blijft dit een extra feature naast de software licentie?”**

Dit zou dan natuurlijk opgenomen kunnen worden in de licentie. Zo kun je de service ook variabel maken door elk jaar te evalueren of de klant nog zoveel service nodig heeft of meer of minder.

### **“Hoe vaak worden er nieuwe features/updates aan de software toegevoegd? En is een klant verplicht deze te updaten? Zijn hier kosten aan verbonden?”**

Het standaardproduct blijft natuurlijk up-to-date dus de minor changes worden gewoon geupdate. Doel is ook dat uiteindelijk het standaardproduct in de Cloud gaat draaien. Hierdoor is het voor ons dus makkelijk om extra features toe te voegen

### **“Stel een klant niet blij is met onze software en wil wat aanpassingen? Zitten deze dan in het contract, of worden deze los verkocht?”**

Uiteindelijk blijft standaard, standaard, dus wanneer een klant iets extra's wil hebben kunnen we kijken of we dit voor hem tegen extra kosten kunnen inbouwen.

**“Als een klant veel problemen ervaart, klant ligt een week stil bijvoorbeeld? Kan hij dan geld terugkrijgen?”**

Hoe het nu ook al is zal in het contract komen te staan dat TBWB nooit aansprakelijk is voor de problemen bij de klant.

**“Kan de klant zelf de licenties beheren? Of moeten ze met ons contact op nemen? Denk hierbij aan een extra licentie kopen of een licentie aan een ander account hangen?”**

Zoals hierboven aangegeven kan de klant deze zelf beheren

**“Hoe zie je het betalingssysteem eruit? Loopt dit via administratie, facturen of willen we dit integreren in de licentie manager? Doorlopend via creditcard of iDeal?”**

Het wordt uiteindelijk een doorlopend contract. Dit contract wordt elk jaar dan intern geëvalueerd of we de prijs van het contract moeten aanpassen.

### 3. Interview afdeling software

Dit interview is gehouden met Bart Friederichs. Bart is het hoofd van de afdeling softwareontwikkeling en CEO van TBWB. Dit is een extract van het originele interview.

#### **“Hoe ziet voor jou een software licentie model er binnen TBWB uit?”**

Stap 1 zou zijn gewoon 1 vast bedrag voor de aanschaf van de software, waarop we uiteindelijk een jaarlijkse 'maintenance fee' kunnen vragen van bijvoorbeeld 10 of 15 procent. Stap 2 zou dan zijn om over te stappen naar Software as a Service (SaaS)

#### **“Dit licentie model, gaan we deze verkopen via modules (services) of voor het hele systeem?”**

Het standaardproduct verkopen met een standaard fee, waarop we daarna extra modules kunnen gaan verkopen om het product uit te breiden. We moeten er wel voor zorgen dat de modules niet te klein gaan worden.

#### **“Willen we deze licentie per gebruiker gaan verkopen? Of 1 licentie voor het hele bedrijf?”**

Er zijn 2 smaken die interessant zijn. De eerste is verkoop per gebruiker, dus elke gebruiker heeft een eigen licentie nodig, de andere vorm zou zijn per apparaat. Dus wanneer er 4 pick terminals aanwezig zijn dat we voor deze 4 apparaten een licentie uitschrijven en dan maakt het niet uit welke gebruiker deze apparaten gebruikt.

#### **Hebben we dan binnen TBWB een accountmanager voor deze licenties? En welke afdeling gaat deze rol tot zich nemen? Service? Administratie?**

Afdeling verkoop, deze regelt nu ook al de verkoop van onze projecten, dus de verkoop van de licenties moeten hun ook tot zich nemen.

#### **“Omvangt dit licentiemodel dan ook het servicecontract? Of blijft dit een extra feature naast de software licentie?”**

De beste manier zou zijn om de service contracten op te nemen in de licenties. Zo hebben de klanten 1 contract. Maar in het begin zal de voorkeur uitgaan om service toch los te pakken omdat het op dit moment nog echt 2 verschillende contracten zijn.

#### **“Hoe vaak worden er nieuwe features/updates aan de software toegevoegd? En is een klant verplicht deze te updaten? Zijn hier kosten aan verbonden?”**

Nee, de klant is niet verplicht te updaten, en aan de updates van 'minor changes' is de update kosteloos. Maar als de klant ervoor kiest om zijn systeem niet te updaten komt er een tijd dat wij de versie van de klant niet meer ondersteunen dus ook geen service meer kunnen verlenen op die versie.

Wanneer we 'major changes' gaan implementeren zijn er wel kosten aan verbonden. Er moet dan een softwareprogrammeur op locatie komen en hier gaan we kosten voor rekenen.

#### **“Stel een klant niet blij is met onze software en wil wat aanpassingen? Zitten deze dan in het contract, of worden deze los verkocht?”**

Voor alle wijziging die een klant op onze software wil doorvoeren zijn de kosten voor hemzelf. Wanneer zijn wijzigingen een toevoeging is voor het standaardproduct kunnen we er voor kiezen deze op te nemen als changerequest en dan gaat deze op de agile manier op de backlog.

**“Als een klant veel problemen ervaart, klant ligt een week stil bijvoorbeeld? Kan hij dan geld terugkrijgen?”**

Nee, in het service contract komt een clausule dat TBWB niet aansprakelijk is voor storingen op het systeem van de klant.

**“Kan de klant zelf de licenties beheren? Of moeten ze met ons contact op nemen? Denk hierbij aan een extra licentie kopen of een licentie aan een ander account hangen?”**

De eerste versie via de afdeling verkoop, maar daarna moet het voor de klant wel toegankelijk zijn om gebruikers of apparaten zelf aan te melden. Er moet dan wel voor gezorgd worden dat niet iedereen deze licenties mag aanmaken om problemen te voorkomen.

**“Hoe zie je het betalingssysteem eruit? Loopt dit via administratie, facturen of willen we dit integreren in de licentie manager? Doorlopend via creditcard of IDEal?”**

Vooralsnog via facturen.

**“Als een klant niet betaald, hoe gaan we dan om met zijn licentie?”**

Wanneer een klant niet betaald vervalt allereerst het support wat we aan de klant leveren. Als we een maand verder zijn en TBWB nog steeds geen betaling heeft ontvangen kunnen we ervoor kiezen om de performance van het systeem omlaag te schroeven. Denk hierbij dat er maar 1 picker op het systeem kan, dan maar 1 paktafel werkt enzovoort om maar 2 voorbeelden te noemen.



#### **4. Interview afdeling verkoop**

Dit interview is gehouden met Peter Starink. Peter is het hoofd van de afdeling verkoop. Dit is een extract van het originele interview.

**“Hoe ziet voor jou een software licentie model er binnen TBWB uit?”**

Heb niet een antwoord specifiek op deze vraag maar in het interview wordt het idee duidelijk.

**“Dit licentie model, gaan we deze verkopen via modules (services) of voor het hele systeem?”**

Dat we het licentiemodel gaan verkopen per modules, maar dan op het hoogste niveau. Een module is bijvoorbeeld StockControl (WMS), FlowControl (WCS), PLCControl enzovoort. Het maakt dan niet uit of de klant 1 of 10 Rowa's heeft staan, de prijs blijft hetzelfde. Wanneer we ervoor kiezen om per machine te gaan verkopen wordt het lastig te bepalen wat de licentiekosten zouden zijn. Gaan we kijken naar lengte van de machine, type, uitvoering?

**“Willen we deze licentie per gebruiker gaan verkopen? Of 1 licentie voor het hele bedrijf?”**

Per gebruiker, een licentie voor het aantal gebruikers van het systeem.

**Hebben we dan binnen TBWB een accountmanager voor deze licenties? En welke afdeling gaat deze rol tot zich nemen? Service? Administratie?**

De verkoop van het licentie model ligt bij verkoopt maar uiteindelijk moet de klant de mogelijkheid krijgen om zelf gebruikers aan te maken. We moeten er dan voor zorgen dat alleen iemand een nieuwe licentie kan aanmaken zodra hij hiervoor bevoegd is. Wanneer deze licentie is aangemaakt komt er bij administratie een melding zodat deze een factuur kan sturen.

**“Omvangt dit licentiemodel dan ook het servicecontract? Of blijft dit een extra feature naast de software licentie?”**

Dit moeten 2 losse dingen blijven. Service contracten verkopen we voor het aantal machines dat we hebben en dit moet ongewijzigd blijven. De licentie blijft per module zoals aangegeven bij vraag 2.

**“Hoe vaak worden er nieuwe features/updates aan de software toegevoegd? En is een klant verplicht deze te updaten? Zijn hier kosten aan verbonden?”**

Wanneer er grote releases zijn moeten deze betaald worden, hier introduceer je functionaliteit. Maar wanneer er updates komen om het product stabiel te maken moeten deze gratis geüpdate kunnen worden.

**“Stel een klant niet blij is met onze software en wil wat aanpassingen? Zitten deze dan in het contract, of worden deze los verkocht?”**

Een klant kan bij ons changerequest aangeven voor optimalisatie van het systeem, deze kunnen dan worden meegenomen in de reguliere updates die gratis zijn voor de klant. Wanneer de klant aanpassingen wil die specifiek voor hem zijn worden die meegenomen in het agile proces en los verkocht aan de klant.

**“Als een klant veel problemen ervaart, klant ligt een week stil bijvoorbeeld? Kan hij dan geld terugkrijgen?”**

In onze contracten staat dat wij niet aansprakelijk zijn voor gevolgschade van ons systeem bij de klant.

**“Kan de klant zelf de licenties beheren? Of moeten ze met ons contact op nemen? Denk hierbij aan een extra licentie kopen of een licentie aan een ander account hangen?”**

Als het komt tot het aanmaken van een gebruikerslicentie moet de klant hier zelf de mogelijkheid voor hebben. Wanneer er een extra module/machine bij komt zal er toch een software engineer van TBWB langs moeten gaan om dit te configureren. De kosten hiervan zitten dan al ingebakken in de verkoop van de module/machine.

**“Hoe zie je het betalingssysteem eruit? Loopt dit via administratie, facturen of willen we dit integreren in de licentie manager? Doorlopend via creditcard of iDeal?”**

De voorkeur is natuurlijk via automatisch incasso, maar in het begin kan dit gewoon via een factuur die we elke maand of jaar automatisch versturen.

**“Als een klant niet betaald, hoe gaan we dan om met zijn licentie?”**

Wanneer een klant niet betaald moeten we het hem eerst duidelijk maken via de software dat iets fout is. We kunnen een soort pop-up laten zien die ze elke dag moeten wegklikken. Vanuit daar kun je dit dan opbouwen naar telkens iets vaker de pop-up laten zien. Tot uiteindelijk de performance verminderen of toegang tot het systeem verbieden.

## 5. Interview afdeling service

Dit interview is gehouden met Gilbert schalk. Gilbert is het hoofd van de afdeling service binnen TBWB. Dit is een extract van het originele interview.

**“Hoe ziet voor jou een software licentie model er binnen TBWB uit?”**

Liefst geen softwaremodel, maar als het wordt geïmplementeerd eentje die ons en de klant nooit in de weg kan zitten in wanneer het gaat om productie

**“Dit licentie model, gaan we deze verkopen via modules (services) of voor het hele systeem?”**

Een licentie voor het hele systeem, maar dan wel kijken naar de omvang. Voor de software die gebruikt wordt heb je een bepaald bedrag maar daarna nog kijken welke hardware er staat.

**“Willen we deze licentie per gebruiker gaan verkopen? Of 1 licentie voor het hele bedrijf?”**

Per gebruiker.

**Hebben we dan binnen TBWB een accountmanager voor deze licenties? En welke afdeling gaat deze rol tot zich nemen? Service? Administratie?**

Wanneer de licenties heel gebruiksvriendelijk beheerd kunnen worden dan door service, anders is het onderdeel van software.

**“Omvangt dit licentiemodel dan ook het servicecontract? Of blijft dit een extra feature naast de software licentie?”**

Dit wordt eerst iets apart maar het mooiste zou zijn als het licentiemodel uiteindelijk geïntegreerd kan worden in het service contract.

**“Hoe vaak worden er nieuwe features/updates aan de software toegevoegd? En is een klant verplicht deze te updaten? Zijn hier kosten aan verbonden?”**

Een prijs voor hardware, software en service. Hetzelfde zoals ROWA het doet, dat wanneer er iets kapot is er geen onverwachte kosten bij komen voor de klant.

**“Stel een klant niet blij is met onze software en wil wat aanpassingen? Zitten deze dan in het contract, of worden deze los verkocht?”**

Als het gaat om verbeteringen van het product krijgt de klant de mogelijkheid om bij ons changerequest in te leveren. Hier gaat software dan de prioriteit van bepalen en deze komen in toekomstige updates op het systeem. Klant specifiek blijft los.

**“Als een klant veel problemen ervaart, klant ligt een week stil bijvoorbeeld? Kan hij dan geld terugkrijgen?”**

Nooit, aangegeven in de voorwaarden van het contract. We moeten er in ieder geval voor zorgen dat er door de licentie nooit iets stuk mag gaan.

**“Kan de klant zelf de licenties beheren? Of moeten ze met ons contact op nemen? Denk hierbij aan een extra licentie kopen of een licentie aan een ander account hangen?”**

Het mooiste is als ze dit zelf kunnen doen.

**“Hoe zie je het betalingssysteem eruit? Loopt dit via administratie, facturen of willen we dit integreren in de licentie manager? Doorlopend via creditcard of iDeal?”**

Allemaal niet, alles onderbrengen in het servicecontract. Dan heeft de klant 1 vast bedrag wat hij betaald en kan er elk jaar bekeken worden of er iets toegevoegd moet worden. Denk hierbij aan 5 extra gebruikerslicenties