

Zeitplan der Migration zum Preismodell auf Lizenzbasis & FAQ

HubSpot hat mittlerweile über 200.000 Kundinnen und Kunden. Ein Übergang vom bisherigen Preismodell zur Preisgestaltung auf Lizenzbasis erfordert daher eine sorgfältig durchdachte Strategie. Unser Migrationsteam hat einen umfassenden Plan zur Umstellung der Portale in einzelnen Gruppen ausgearbeitet. Dabei handelt es sich um einen schrittweisen Prozess, wobei jeweils nur ein gewisser Prozentsatz der Portale zu einem bestimmten Zeitpunkt migriert wird, um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten.

Da die Umstellung der Portale Schritt für Schritt und in kleinen Prozentsätzen erfolgt und wir auf dem Weg dorthin gegebenenfalls auch kleine Anpassungen vornehmen möchten, können wir keinen exakten Zeitplan für die Migration jedes einzelnen Portals festlegen. Der folgende Plan soll Ihnen deshalb einen allgemeinen, vorläufigen Überblick über den Migrationsprozess gestaffelt nach Gruppen bieten. Das bedeutet auch, dass nicht alle Kundenaccounts im Jahr 2024 umgestellt werden. Wir bevorzugen einen risikoarmen Ansatz, mit dem wir das Nutzungsverhalten auf Gruppenbasis beobachten können, bevor schließlich alle Accounts migriert werden.

Mit diesem flexiblen Ansatz können wir direkt im Projektverlauf sinnvolle Anpassungen vornehmen. Gleichzeitig möchten wir den Prozess von Anfang an transparent gestalten und bieten Ihnen daher gerne einen frühzeitigen Einblick.

Leitprinzipien der Migration:

1. Kundinnen und Kunden mit Starter-Abonnement werden 30 Tage vor der Migration ihres Portals von HubSpot benachrichtigt.
2. Kundinnen und Kunden mit Professional- oder Enterprise-Version werden 60 Tage vor der Migration ihres Portals von HubSpot benachrichtigt.
3. Partner, die Kundenportale verwalten, erhalten von HubSpot kundenspezifische Benachrichtigungen zur Migration. Sie werden also direkt über den Zeitpunkt in Kenntnis gesetzt, an dem ein oder mehrere Portale ihrer Kundinnen und Kunden migriert werden.

Der Migrationsprozess wird keine weiteren Maßnahmen von unseren Partnern oder unserer Kundschaft erfordern und außerdem jegliche Beeinträchtigungen vermeiden.

Die Auswirkungen der Migration für Sie und Ihre Kundinnen und Kunden

Welche preislichen Auswirkungen hat diese Änderung für mich?

Ihr Preis bleibt zum Zeitpunkt der Umstellung gleich. Ihre Rechnung sieht allerdings möglicherweise etwas anders aus. Unser System wird eine Rechnung mit einem fälligen Gesamtbetrag von 0 € für Ihren Account generieren und so bestätigen, dass Ihr Preis unverändert bleibt. Um diese Rechnung in Ihren Unterlagen zu speichern, können Sie sie über die Registerkarte „Transaktionen“ im Abschnitt „Account & Abrechnung“ Ihres Accounts abrufen und herunterladen.

Beachten Sie, dass bei Ihrer ersten Verlängerung nach der Migration eine migrationsbedingte Preiserhöhung eintreten kann. Weitere Informationen dazu finden Sie im nächsten Abschnitt dieser FAQ.

Wie erfolgt die Umstellung meiner Nutzenden auf die neuen Lizenztypen?

Wir tun alles für einen reibungslosen und fairen Übergang zum neuen Preismodell. Nutzenden mit einer kostenpflichtigen Version von Sales Hub Professional oder Enterprise bzw. Service Hub Professional oder Enterprise werden entsprechend Sales- oder Service-Lizenzen zugewiesen. Nutzende dieser Lizenzen behalten alle aktuellen HubSpot-Funktionen.

Nutzenden mit einer kostenpflichtigen Version von Sales Hub Starter oder Service Hub Starter werden Basislizenzen zugewiesen. Zur Erinnerung: Die Basislizenz ist der einzige Lizenztyp für den Zugriff auf Sales Hub Starter und Service Hub Starter. Nutzende dieser Lizenzen behalten alle aktuellen HubSpot-Funktionen.

Außerdem gewähren wir zusätzliche Basislizenzen auf der Grundlage des aktuellen Bearbeitungsverlaufs der anderen Nutzenden in Ihrem Account. Diese Lizenzen stellen wir Ihnen bei der Umstellung ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung. Nach der Migration können Super-Admins die gewährten Lizenzen dann nach Bedarf neu zuweisen.

Wenn Sie im Zuge des Wachstums Ihres Unternehmens nach der Migration weitere

Nutzende hinzufügen möchten, hängt der Lizenztyp von den erforderlichen Zugriffsrechten ab. Nutzende, die Bearbeitungszugriff in HubSpot benötigen, brauchen eine Lizenz, die kostenpflichtig [erworben](#) werden kann. Weitere Informationen zur Herabstufung von Lizenzen finden Sie in unseren [Produktspezifischen Klauseln](#) (Abschnitt 2.3.1).

Muss ich als Partner im Rahmen der Migration etwas unternehmen?

Nein. Unsere Migrationslösung deckt sämtliche Aspekte der Migration ab und die Lizenzen werden automatisch basierend auf dem Benutzerverlauf und der bisherigen Lizenzzuweisung zugewiesen. Dies umfasst das [Zuweisen von Partnerlizenzen](#) an Partnermitarbeitende in einem Kundenaccount.

Wie entscheidet HubSpot über die Anzahl der kostenlosen Lizenzen, die Kundinnen und Kunden während der Migration gewährt wird?

Um sicherzustellen, dass alle regelmäßig Nutzenden ihres Portals eine kostenlose Lizenz erhalten, sehen wir uns den Bearbeitungsverlauf eines Kundenaccounts in den vergangenen Monaten an.

Was sollte ich als Partner meinen verwalteten Kundinnen und Kunden im Rahmen dieser Migration kommunizieren?

Die Kundenkommunikation ist optional und liegt im eigenen Ermessen jedes Partners. HubSpot wird seine Kundinnen und Kunden vor der geplanten Migration benachrichtigen und ihnen vorab genügend Zeit einräumen, sich mit dem Prozess vertraut zu machen. Als Partner empfehlen wir Ihnen allerdings, folgende Themen bei Ihren Kundinnen und Kunden anzusprechen:

1. Informieren Sie über das neue Preismodell von HubSpot.
2. Klären Sie über die geplante Migration aller Kundinnen und Kunden im Laufe des Jahres 2024 durch HubSpot auf und betonen Sie, dass es sich dabei um einen schrittweisen, sorgfältig durchdachten Prozess handelt.
3. Erklären Sie, dass HubSpot rechtzeitig genauere Informationen über die Migration des Accounts versenden wird.
4. Informieren Sie darüber, dass HubSpot auf Basis der aktiv Nutzenden im Portal Lizenzen ohne zusätzliche Kosten an Accounts gewähren wird, und dass der CSM für Rückfragen zur Verfügung steht, falls Probleme mit der Anzahl der gewährten Lizenzen nach der Migration auftreten.
5. Betonen Sie den Mehrwert der lizenzbasierten Preisgestaltung und die Innovationen innerhalb des Produkts von HubSpot.

Werden die Kundinnen und Kunden informiert, wenn die Migration abgeschlossen ist?

Ja! HubSpot wird E-Mail-Benachrichtigungen an Kundinnen und Kunden senden, sobald der Account erfolgreich auf das neue Preismodell umgestellt wurde.

Wo kann ich die Details zu meiner Migration einsehen?

Nach der Migration können Sie unter „Account & Abrechnung“ auf die Registerkarte „Dokumente“ klicken. Hier finden Sie eine PDF-Datei mit dem Namen „Preisinformationen zur Migration“.

Wo kann ich meine aktualisierten Lizenztypen einsehen?

Sobald die Migration abgeschlossen ist, können Sie Ihre aktualisierten Lizenztypen in der PDF-Datei „Preisinformationen zur Migration“ im Abschnitt „Account & Abrechnung“ Ihres HubSpot-Accounts einsehen.

Super-Admins sehen zudem ihre zugewiesenen Nutzenden sowie ihre aktualisierten Lizenztypen im Abschnitt „Benutzer & Teams“ in ihren HubSpot-Einstellungen.

Sind auch Marketingkontaktstufen davon betroffen?

Nein, Marketingkontakte sind von diesen Änderungen nicht betroffen. Das Modell für Marketingkontakte bleibt auch nach der Migration gleich.

Was kann ich tun, wenn ich nach der Migration weitere Lizenzen benötige?

Wir verpflichten uns, die Migration unserer Kundinnen und Kunden und die Verteilung von Lizenzen fair zu gestalten. Wenn Sie nach der Migration im Zuge Ihres Unternehmenswachstums weitere Lizenzen benötigen, müssen Sie für diese Lizenzen bezahlen. Die von uns gewährten Lizenzen sind kostenlos und gelten nur vor der Migration. Wir bemühen uns, den aktuellen Kundenstatus zu berücksichtigen und bisherige Investitionen in die HubSpot-Partnerschaft angemessen zu honorieren. Zusätzliche Lizenzen können nach der Migration erworben werden. Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer [Preisseite](#).

Werden Funktionalitäten entfernt?

Ihr Portal verfügt weiterhin über die gewohnten Funktionen. **Ihr Account verliert also keine Funktionalitäten.** Sie können aber die Zugriffsrechte Ihrer Nutzenden basierend auf der Lizenzzuweisung steuern. In der [Übersicht der Produkte und Dienstleistungen](#) finden Sie weitere Details zu Lizenzen.

Wird mir als Partner oder Anbieter automatisch eine [Partnerlizenz](#) im Kundenaccount nach dessen Migration zugewiesen?

Ja. Unser System wird allen Partnermitarbeitenden in Kundenportalen automatisch eine [Partnerlizenz](#) zuweisen.

Wird dies Auswirkungen auf meine Anrechnung auf den MRR aus verkauften oder verwalteten Portalen und/oder Provisionen für mich als Partner oder Anbieter haben?

Gutschriften (MRR) aus verwalteten Portalen sind nicht betroffen, da MRR-Gutschriften aus verwalteten Portalen auf dem MRR-Wert des Portals basieren, der sich durch die Migration nicht ändert.

Bei MRR, das von bestehenden Produktlinien zur Basislizenz-Produktlinie verschoben wird, werden alle Partnerprovisionen und Gutschriften für den Verkauf für die bestehenden Produktlinien reduziert.

Da wir im Zuge des Migrationsprozesses Basislizenzen gewähren, bedeutet das für Sie als Partner, dass Sie noch keine Basislizenz verkauft haben. Sie erhalten also nach der Migration nicht automatisch eine Gutschrift oder Provision für den Verkauf von Basislizenzen. Für alle weiteren Basislizenzen, die vom ersten Partner nach der Migration verkauft werden, werden dann Provisionen und Gutschriften gewährt.

Wirkt sich diese Migration auf die Customer Dollar Retention (C\$R) aus?

Nein – es sei denn, der Kunde verlässt HubSpot nach der Migration.

Meine Kundin oder mein Kunde ist der Meinung, sie oder er hätte nicht genügend Basislizenzen während des Migrationsprozesses erhalten. Gibt es eine Möglichkeit, dieses Anliegen zur Lösung an HubSpot weiterzuleiten?

Unser Migrationsprozess gewährt die benötigten Lizenzen auf Basis des Kundenbedarfs. Wir sind uns aber bewusst, dass es immer Grenzfälle geben kann. Wenn Sie oder eine Kundin oder ein Kunde mit der Anzahl der gewährten Lizenzen nicht zufrieden sind, empfehlen wir, sich bei Anfragen zum Partneraccount direkt an Ihren PDM zu wenden.

Kundenanfragen können an den jeweiligen CSM weitergeleitet werden, der sich konkret mit dem jeweiligen Einzelfall auseinandersetzen kann.

Das erwartet Sie bei der Verlängerung

Ist meine Verlängerung betroffen?

Bei Ihrer ersten Vertragsverlängerung nach der Umstellung **kann es zu einer migrationsbedingten Preiserhöhung von maximal 5 % kommen**. Zur Erinnerung: Die Preise können auch durch zusätzliche Einkäufe, Überschreitung der Nutzungsbeschränkungen oder auslaufende Rabatte beeinflusst werden.

Vor Ihrem Verlängerungsdatum haben Sie Zeit, sich einen Überblick über die Preise zu verschaffen. Weitere Informationen zur Verlängerung finden Sie in den [HubSpot-Nutzungsbedingungen für Kunden](#).

Falls Ihr Account über mehrere Abonnements mit unterschiedlichen Laufzeiten verfügt, kann der Zeitpunkt für die migrationsbedingte Preiserhöhung je nach Verlängerungsdatum variieren. Sobald die Umstellung näher rückt, setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung, um Ihnen die genauen Einzelheiten mitzuteilen.

Werde ich den Preis der Verlängerung vor dem Verlängerungsdatum einsehen können?

Ja. Nach der Umstellung und vor Ihrer ersten Verlängerung nach der Migration **haben Sie die Möglichkeit, Ihre Preise vor dem Verlängerungsdatum zu überprüfen**.

Rufen Sie nach der Migration in Ihrem Account einfach den Bereich „Account & Abrechnung“ auf und öffnen Sie die Registerkarte „Dokumente“. Wählen Sie dann die PDF „Preisinformationen zur Migration“ aus. Dort finden Sie im Abschnitt „Informationen zu Ihrer automatischen Verlängerung“ Ihre Preise der automatischen Verlängerung.

Wo finde ich das Verlängerungsdatum?

Gehen Sie in Ihrem HubSpot-Account zu „Account & Abrechnung“ und öffnen Sie dort die Registerkarte „Abonnements“. Unter dem Namen Ihres Abonnements oder Ihrer Abonnements sehen Sie die Zeile „Automatische Verlängerung am ...“. Das dort angegebene Datum ist das nächste Verlängerungsdatum für das jeweilige Abonnement.