

## Service Spezifikation

### 1 STP Informationstechnologie AG

Die STP Informationstechnologie AG ist deutscher Marktführer in den Bereichen Insolvenzverwaltersoftware, Software für Insolvenzgerichte sowie Qualitätsmanagementsysteme für Anwaltskanzleien. Das Unternehmen ist zudem einer der führenden Anbieter von Dokumenten-Management-Systemen für Anwaltskanzleien. Die STP AG hält ihr Qualitätsversprechen gegenüber Mandanten, Gerichten und Kanzleien. Sie unterstützt Arbeitsabläufe und Kommunikationsprozesse in Kanzleien, schafft Transparenz und erhöht die Effizienz. STP bietet Ihnen ein umfangreiches Angebot an Professional Services, mit denen Sie es erfolgreich schaffen die Entwicklung und Integration einer speziell auf Sie zugeschnittenen Lösung in Ihrer Kanzlei zu etablieren. Dank unserer tiefgehenden Kenntnisse im Insolvenz- & rechtsberatenden Marktes, unserer Produkte und Methodiken bietet Ihnen die STP eine optimale Grundlage zur Erreichung Ihrer Ziele.

### 2 Produkte

**LEXOLUTION**  
CRM

Customer Relationship Management für Kanzleien mit integriertem Veranstaltungs- und Aktivitätenmanagement

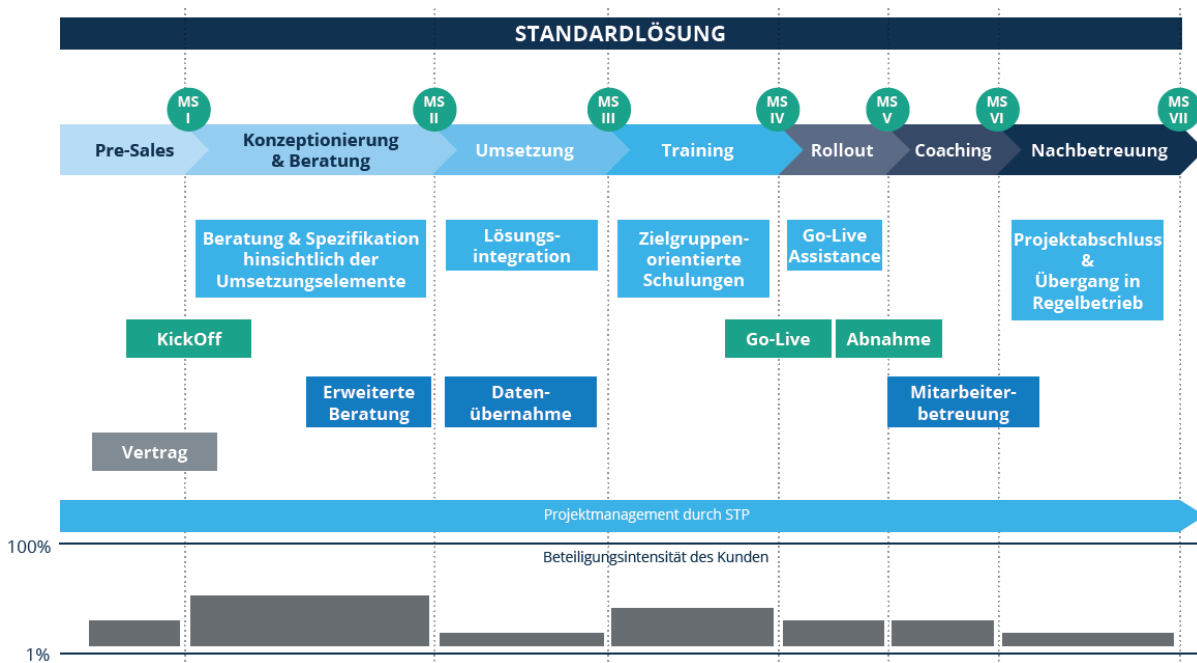
### 3 Konzept

Vor der Einführung der Lizenzsoftware der STP Informationstechnologie AG sind verschiedene Aspekte zu betrachten, die den späteren Projektablauf beeinflussen können. Um diese Elemente bereits frühzeitig zu identifizieren und somit ein klares Bild für die Kunden der STP AG vermitteln zu können, beschreibt dieses Dokument den Projektablauf und die Leistungen zur Einführung der angebotenen Lizenzsoftware von der STP Informationstechnologie AG.



Der in diesem Dokument beschriebene Umsetzungsrahmen entspricht dem standardisierten Best Practice-Ansatz (im nachfolgenden als Standardlösung bezeichnet) der aufgrund der langjährigen Erfahrung durch die STP AG aufgebaut wurde. Dieser findet üblicherweise bei der Einführung Anwendung, kann jedoch auch in Einzelfällen abweichend sein. Anpassungen und Erweiterungen der Standardlösung über den beschriebenen Umsetzungsrahmen hinaus, sind nicht angedacht. In diesem Fall können jedoch die von dem Kunden gewünschten Änderungen im Rahmen einer Individuallösung betrachtet und ggf. ergänzt werden.

## 4 Projekttablauf



Das obige Schaubild beschreibt den Ablauf eines durch die STP AG Einführungsprojekts zur Lizenzsoftware. Die einzelnen Teilaspekte des Einführungsprojekts werden in dem nachfolgenden Absatz genauer beschrieben.

## 5 Projektbestandteile

Die STP AG erbringt im Rahmen des Einführungsprojekts der Lizenzsoftware Leistungen, die eine möglichst reibungslose und effektive Integration der kundenspezifischen Lösung gewährleistet.

## 6 Projektmanagement

Während des gesamten Projekts wird der Kunde durch die STP AG hinsichtlich Zeit-, Ressourcen- und Ablaufplanung betreut. Die STP AG stellt zu diesem Zweck einen Projektmanager zur Verfügung, der über den gesamten Zeitraum als zentrale Anlaufstelle sowohl für die Kanzlei als auch für Projektbeteiligte seitens der STP AG dient. Des Weiteren erstellt dieser zu einen Projektplan, der sämtliche Projektphasen mit deren Teilleistungen detailliert beschreibt. Dieser Projektplan dient als Grundlage für die Kommunikation und Planung innerhalb des gesamten Projektteams.

Darüber hinaus obliegen dem Projektmanager die gesamte Steuerung und das Controlling des Projektes. Hierbei organisiert der Projektmanager die Terminabstimmung und stellt sicher, dass die zur Erbringung der Leistungen zur Einführung erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Zu Beginn des Einführungsprojekts führt die STP AG gemeinsam mit der Kanzlei eine Kick-Off-Veranstaltung durch, in der die Projektbeteiligten seitens der STP AG sowie der Kanzlei vorgestellt werden. Darüber hinaus wird ein gemeinsames Verständnis für die Projektinhalte, die Vorgehensweisen sowie die durch die Kanzlei erforderlichen Mitwirkungsleistungen geschaffen.

Des Weiteren wird der Projektmanager den Prozess zur Abnahme des Gesamtprojekts sowie die der Software belgeiten. Nach Erteilung der Abnahme des Gesamtprojekts sowie der Software wird das Projekt als abgeschlossen angesehen und an den Customer Care Center zur Kundenbetreuung übergeben.

## 7 Konzeptionierung & Beratung

### 7.1 IT-Systemvoraussetzungen

Die STP AG stellt der Kanzlei eine detaillierte Beschreibung der Hard- und Softwarevoraussetzungen sowie der Betriebssystemvoraussetzungen zum Einsatz der Lizenzsoftware zur Verfügung.

Diese bilden den Rahmen für die Erbringung aller Leistungen zur Einführung der Lizenzsoftware, insbesondere für die Installation. Die Kanzlei ist dafür verantwortlich, die von der STP AG schriftlich mitgeteilten Voraussetzungen rechtzeitig zum Zeitpunkt der Installation einzuhalten und die benötigten Systeme bereitzustellen.

### 7.2 Definitions- & Ausarbeitungsworkshop

Im Rahmen des Einführungsprojekts wird von der STP AG gemeinsam mit der Kanzlei ein Workshop durchgeführt, um in Zusammenarbeit die Einrichtung der Lizenzsoftware unter Berücksichtigung der Customizing-Elemente zu besprechen.

## 8 Umsetzung

### 8.1 Installation von Lizenzsoftware

Die STP AG wird die Installation der unter Punkt 2 aufgeführten Produkte auf den von der Kanzlei zur Verfügung gestellten IT-Umgebung durchführen.

Die Installation wird von der STP AG standardmäßig per Fernwartungssitzung durchgeführt. Ein entsprechender Zugang ist durch die Kanzlei rechtzeitig zu gewährleisten.

Sollte ein Einsatz vor Ort bei der Kanzlei notwendig sein, kann dieser ebenfalls kostenpflichtig angeboten werden.

Die Installation der Lizenzsoftware erfolgt zu den üblichen Geschäftszeiten der STP AG.



#### **Voraussetzung:**

Die Kanzlei ist dafür verantwortlich, die von der STP AG schriftlich mitgeteilten Systemvoraussetzungen rechtzeitig zum Zeitpunkt der Installation einzuhalten. Weitere Details hierzu ergeben sich aus dem Angebot für zur Softwareeinführung von LEXolution.

### 8.2 Installation von Fremdsoftware

Im Rahmen der Installation der Softwarekomponenten wird die STP AG die erforderliche Fremdsoftware „Microsoft SQL Server“ ebenfalls installieren, insofern eine entsprechende Beauftragung vorliegt. Bei Bezug der entsprechenden Lizenzen über die STP AG ist sichergestellt, dass die erforderlichen Lizenzen zum Zeitpunkt der Installation zur Verfügung stehen. Ansonsten obliegt die Verantwortung zur rechtzeitigen Bereitstellung der Lizenzen der Kanzlei.

## 9 Customizing & Konfiguration

Die STP AG hat einen Best Practice Ansatz für die Einführung von LEXolution.CRM entwickelt. Hierbei sind die überwiegenden Möglichkeiten zur Konfiguration und Einstellungen des Systems bereits vordefiniert, was eine schnelle Integration der Lösung auf Ihren Kanzleisystemen erlaubt. Weiterführende Anpassungen in Form von kanzleispezifischen Ausprägungen der Berechtigungsanforderungen (Standorte, Gruppen, Rollen) sowie ergänzende Elemente zur fachlichen Einrichtung des Systems (Eigenschaftslisten, Branchen, Kategorien) werden während des Einführungsprojekts gemeinsam mit der Kanzlei ausgearbeitet und entsprechend eingerichtet.

## 10 Trainings- & Schulungsmaßnahmen

Im Rahmen von Schulungen erhalten die Mitarbeiter der Kanzlei durch einen erfahrenen Referenten der STP AG die erforderlichen Kenntnisse, um ihre Arbeit mit der Lizenzsoftware unmittelbar danach aufzunehmen.

Die Schulungen sind speziell auf verschiedene Zielgruppen innerhalb der Kanzlei ausgelegt, um die wichtigsten und relevantesten Gebiete abzudecken. Die Schulungen finden dazu mit Notebooks für jeden einzelnen Mitarbeiter statt, an denen der Mitarbeiter sein erworbenes Wissen direkt in die Praxis umsetzen kann.

Um die Schulungen für die Teilnehmer so effizient wie möglich zu gestalten, finden die Schulungen mit einer Gruppengröße von maximal 10 Teilnehmern statt.

Ein detaillierter Schulungsplan zur Beschreibung des Aufbaus und der Abläufe von Schulungen wird während des Projekts von der STP AG in Zusammenarbeit mit der Kanzlei ausgearbeitet.



## 10.1 Anwenderschulung

Die STP AG wird im Rahmen der Anwenderschulung den Mitarbeitern der Kanzlei Kenntnisse in den verschiedenen Bereichen der Lizenzsoftware vermitteln. In der Anwenderschulung wird den Mitarbeiter der Kanzlei (Sekretariate) eine Übersicht hinsichtlich der Lizenzsoftware, ihrer Programmoberfläche sowie den grundlegenden Funktionalitäten vermittelt. Darüber hinaus wird insbesondere das Vertretungsverhältnis zwischen Anwalt und Sekretariat behandelt.

### Auflistung der konkreten Schulungsinhalte für LEXolution.CRM

#### **Set 1: Grundlagen-Schulung**

- Systemübersicht & Programmoberfläche
- Kontaktverwaltung
  - Import von Kontakten nach CRM
    - Einzel- & Massenimport
  - Übertragung von Kontakten nach Outlook
  - Freigaben- & Verbote
- Vertretungsregelung
  - Zusammenspiel mit Sekretariat
- Anfragen
  - Nutzungs- & Freigabeanfragen
- Veranstaltungs- & Aktivitätenmanagement
  - Grobüberblick über Möglichkeiten

## 10.2 Marketingschulung

Die Schulung für die Marketing-Abteilung hat den Fokus speziell auf dem Veranstaltungs- und Aktivitätenmanagement. Dabei wird der gesamte Prozess von der Planung, über die Durchführung bis hin zum Nachhalten betrachtet.

### Auflistung der konkreten Schulungsinhalte für LEXolution.CRM

- **Set 1: Grundlagen-Schulung**
  - Veranstaltung- & Aktivitätenmanagement
  - Erstellen von Mailings
  - Aufbau von Verteilerlisten
  - Gesamtheitliche Prozessabbildung mit LEXolution.CRM

## 10.3 Partner- & Anwaltsschulung

In der von der STP AG angebotenen Schulung für Partner und Anwälte werden speziell Kenntnissen in den Bereichen vermittelt, die für die tägliche Arbeit essenziell sind.

### Auflistung der konkreten Schulungsinhalte für LEXolution.CRM

- **Set 1: Nutzungsumfang für Anwälte**
  - Systemübersicht & Programmoberfläche
  - Kontaktverwaltung
    - Import von Kontakten nach CRM
      - Einzel- & Massenimport
    - Übertragung von Kontakten nach Outlook

- Freigaben- & Verbote
- Vertretungsregelung
  - Zusammenspiel mit Sekretariat
- Anfragen
  - Nutzungs- & Freigabeanfragen

#### 10.4 Administrationsschulung

Da es sich bei LEXolution.CRM um ein in Ihren Funktionen hochindividuell konfigurierbare Systeme handelt, erhalten von der Kanzlei benannte Key-User im Rahmen einer Administratorenschulung das notwendige Wissen vermittelt, um Änderungen an den fachlichen Einstellungen der Lizenzsoftware (Berechtigungen, Benutzergruppen, Listen) selbst durchführen zu können.

#### Auflistung der konkreten Schulungsinhalte für LEXolution.CRM

- **Set 1: System-Administration & Datenpflege**
  - Data Manager
    - Schreiben und Lesen von Kontaktstammdaten bei Dubletten
    - Dublettensuche
    - Bereinigung von doppelten Datensätzen
  - Systemadministration

#### 10.5 Rahmenbedingungen

Zur Durchführung der Schulungsmaßnahmen ist es notwendig, dass das entsprechende Schulungsequipment zu Verfügung steht. Grundsätzlich empfiehlt die STP AG für alle Schulungsmaßnahmen den Einsatz eines Schulungsservers. Zur Teilnahme an den Schulungsmaßnahmen ist ein Notebook/Arbeitsplatzrechner je Teilnehmer notwendig. Insofern die Kanzlei die benötigte Anzahl an Notebooks nicht bereitstellen kann, können die Notebooks auch durch die STP AG zur Verfügung gestellt werden.

Die Bereitstellung des Schulungsequipments ist mit weiteren Kosten verbunden, die dem Angebot zur Einführung von LEXolution zu entnehmen sind.

### 11 Rollout

Die STP AG wird die Mitarbeiter des Kunden bei dem Übergang zum Regelbetrieb direkt unterstützen. Um dies gewährleisten zu können, werden die Mitarbeiter des Arbeitgebers an ihren Arbeitsplätzen speziell zu individuellen Fragen bei der Arbeit mit der Lizenzsoftware und den persönlichen Einstellungen betreut, um diese unmittelbar beim ersten Auftreten beantwortet zu können.



## 12 Projektabschluss

Nach dem erfolgreichen Rollout und dem damit verbundenen Go-Live (Start des Regelbetriebs) obliegt es dem Projektmanagement der STP AG, gemeinsam mit dem Kunden, die ggf. noch offenen Punkte zu bewerten und das Projekt zu einem Abschluss zu bringen.

Hierunter fällt des Weiteren die Übergabe des Kunden an den Customer Care Center der STP AG. Die durch den Customer Care Center zu erbringende Leistungen ergeben sich aus dem Angebot zur Einführung von LEXolution sowie seinen Anlagen.