

---

## 1. Einleitung

Diese Leistungsbeschreibung (Statement of Work = "SOW") ist Bestandteil der SaaS-Abonnement-Vereinbarung (die "Vereinbarung") zwischen Wrike, Inc. ("Wrike") und dem Kunden, wirksam zum Datum des Inkrafttretens der Vereinbarung. Sollten Bedingungen dieser SOW mit der Vereinbarung in Konflikt stehen, so haben die Bedingungen der Vereinbarung Vorrang.

Wrike und das Wrike Professional Services ("PS") Team freuen sich, dem Kunden diese Leistungsbeschreibung für implementierungsbezogene Beratungsdienstleistungen vorzulegen. Das Ziel dieser Zusammenarbeit ist es, konzentrierte Sitzungen abzuhalten, durch die sichergestellt wird, dass der Kunde die Wrike-Plattform erfolgreich und seinen Anforderungen entsprechend einrichtet. Diese Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und Wrike wird erfüllt durch die Beratungsdienstleistungen des Wrike PS Teams, die im Rahmen eines geplanten 2-tägigen Vor-Ort-Einsatzes am Standort des Kunden gemäß den Angaben in der Vereinbarung, sofern nicht von beiden Parteien anders vereinbart, bereitgestellt werden.

Der Zweck dieses Dokumentes besteht darin, den Umfang der Arbeit, die Ressourcen und die übergeordneten Aufgaben zu beschreiben, die von Wrike und vom Kunden erbracht werden müssen, damit das Ergebnis dieser Zusammenarbeit erfolgreich ist.

## 2. Umfang der Arbeit und Zeitrahmen

### 2.1 Umfang der Arbeit

Wrike wird mit dem Kunden zusammenarbeiten, um die Wrike Implementierungsmethode (s. unten) im Kontext eines Deployments anzuwenden. Das geplante Startdatum muss innerhalb von dreißig (30) aufeinanderfolgenden Tagen ab Unterzeichnung der Vereinbarung liegen. Die Dienstleistungen werden innerhalb von fünfundsechzig (65) aufeinanderfolgenden Tagen nach Inkrafttreten des Vertrages als erbracht erachtet. Die Wrike Implementierungsmethode wird nachfolgend zusammengefasst und ausführlich auf der [Wrike Deployment-Webseite](#) beschrieben:

#### Schritt 1. Kickoff

Beim ersten Gespräch wird besprochen, was für eine erfolgreiche Wrike-Implementierung erforderlich ist. Legen wir los!

- Das Champion-Team festlegen
- Das 90-Tage-Ziel definieren

- 
- Den Wrike Nutzungsumfang klären
  - Den Einführungstag festlegen

### **Schritt 2. Darstellung des Prozesses**

Jetzt wollen wir uns in die eigentliche Arbeit vertiefen, und darin, wie man Wrike dafür verwendet! Mit welchen Projekten haben Sie es zu tun? Wie beginnen und enden Projekte? Die Prozesse werden untersucht und definiert.

- Klar definierte Prozesse festlegen und in Wrike darstellen

### **3. Einrichtung des Workspaces**

Schauen wir uns jetzt an, wie die tagtägliche Arbeit in Wrike aussieht und sich anfühlt. Wir konzentrieren uns dabei auf die Gesamtgestaltung des Workspaces.

- Eine Ordner-Struktur erstellen
- Mindestens 1-3 Projekte erstellen
- Nutzer hinzufügen
- Gruppen erstellen

### **Schritt 4. Arbeitsablauf-Training**

Jetzt wollen wir Ihre Champions in echte Wrike-Ninjas verwandeln! Bei diesem Training werden wichtige Funktionen demonstriert, die erforderlich sind, damit die Arbeit erledigt werden kann.

- Das gesamte Champion-Team kann den neuen Wrike-Prozess erklären

### **Schritt 5. Vorbereitung des Change Managements**

Veränderungen können schwierig sein, aber wir werden Ihnen dabei helfen. Jetzt werden wir eine Rollout-Strategie entwickeln, finale Fragen beantworten, und dabei helfen, Ihr Team zur Nutzung von Wrike zu motivieren.

- 'Wrike Regeln' definieren
- Einen Meetingtermin für die 'Wrike Einführung' festlegen
- Einen internen Trainingsplan fertigstellen

### **Schritt 6. Nutzer-Training**

Alle an Board: Jetzt sollen alle Nutzer die Arbeit mit Wrike erlernen! In diesem Training wird

---

Nutzern gezeigt, wie sie in Wrike arbeiten und tägliche Wrike-Gewohnheiten entwickeln können.

- Vor dem Training Einführungsvideos anschauen
- Prüfen, dass das Team Arbeiten in Wrike beginnen, ausführen und fertigstellen kann
- Alle persönlichen Profile einrichten

### **Schritt 7. Die Vorbereitung starten**

Beinahe am Ziel — Vergewissern wir uns, dass alle für einen erfolgreichen Start bereit sind! Benutzen Sie dazu bitte die Startvorbereitungs-Checkliste.

- Alle Checklisten-Positionen prüfen
- Prüfen Sie, dass die Champions in der Lage sind, neuen Nutzern zu helfen

### **Schritt 8. Start**

Gratulation, wir haben es geschafft! Nutzen Sie die erste Woche in Wrike, um Feedback zu sammeln, Nutzer zu motivieren, und jedem zu helfen, sich auf die neue Arbeitsweise einzustellen.

## **2.2. Voraussetzungen**

Mitglieder des Wrike Professional Services Teams erhalten sofortigen Zugriff auf Arbeitsressourcen im Büro des Kunden, wie einen Internet-Zugang, so dass sie sofort produktiv arbeiten können.

Zuständige Mitarbeiter des Kunden müssen stets zur Verfügung stehen. Der Kunde benennt einen Implementierungs-Leiter, der bei dieser Zusammenarbeit als Anlaufstelle dient, um Ergebnisse abzuzeichnen und benötigte Kundenressourcen zu koordinieren.

Bis zu zwei (2) 90-minütige Trainings-Sitzungen für bis zu jeweils 25 Kundenmitarbeiter pro Sitzung.

## **3. Rollen & Verantwortlichkeiten**

Die Implementierungs-Methode von Wrike ist auf Zusammenarbeit ausgelegt. Obwohl Anstrengungen unternommen werden, um Ressourcen sowohl auf Seiten von Wrike als auch auf Seiten des Kunden effizient einzusetzen, ist es bei der Implementierung dennoch zwingend erforderlich, dass geeignete Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

### **3.1. Benötigte Kundenressourcen**

---

Kundenressource	Beschreibung
Implementierungsleiter	Hat guten Überblick über den Ablauf und die Prozessmethode. Hat auch die Verantwortung, Kundenressourcen zu koordinieren und Projektergebnisse abzuzeichnen.
Implementierungsteam	Kunden-Teammitglieder, die mit dem Wrike-Rollout beauftragt wurden, und die tagtäglich Wrike nutzen werden.
Champion-Team	Schlüssel-Mitglieder des Kunden-Implementierungsteams, die ein Interesse am Prozess haben, und die zu Entdeckungs- und Trainings-Sitzungen beitragen.
Sponsor	Kunden-Teammitglied, das für die Gesamtausrichtung der Prozessverfeinerungen verantwortlich ist, und die Nutzung von Wrike entweder gewählt oder genehmigt hat.

#### 4. Projektvoraussetzungen

1. Der Kunde verpflichtet sich dazu, inhaltliche Experten und Entscheidungsträger aus seinem Unternehmen so einzubeziehen, dass kritische Projektentscheidungen in einer wirtschaftlich vernünftigen und rechtzeitigen Weise getroffen werden können. Wird der nötige Input nicht rechtzeitig geliefert, wird dem Kunden eine Änderungsanforderung für die entstandenen Projektauswirkungen vorgelegt.
2. Projektmeilensteine werden auf Basis verfügbarer Ressourcen auf Seiten des Kunden und der Entscheidungsträger erstellt. Nicht ausreichende Verfügbarkeit von Verantwortlichen kann Projektzeitpläne und Kosten beeinflussen.
3. Hat der Kunde zusätzliche, über die Leistungsbeschreibung hinausgehende, Anforderungen, wird Wrike eine getrennte Leistungsbeschreibung und Kostenschätzung für die Zusatzleistungen vorlegen.
4. Die Personalbesetzung dieses Projektes erfolgt nach Unterzeichnung der Vereinbarung. Vor Annahme der Vereinbarung werden keine Personalbesetzungen geplant oder zugewiesen. Das geplante Startdatum muss innerhalb von dreißig (30)

---

aufeinanderfolgenden Tagen ab Unterzeichnung der Vereinbarung liegen. Diese Vorausmitteilung ist erforderlich, damit Wrike ausreichend Zeit hat, um geeignete Ressourcen für den termingerechten Beginn des Projektes zuzuweisen.

5. Verzögerungen, die dadurch entstehen, dass der Kunde die vorgenannten Projektvoraussetzungen nicht erfüllen kann, werden unter "Projektverzögerungen" definiert. Dienstleistungen, die aufgrund von Projektverzögerungen nicht innerhalb von fünfundsechzig (65) aufeinanderfolgenden Tagen ab Inkrafttreten der Vereinbarung geliefert werden können, werden als erbracht betrachtet.

## **5. Preis und Annahme**

Wrike legt diesen Projektvorschlag einschließlich dem in diesem Dokument definierten Arbeitsumfang vor.

### **5.1. Preis**

Die Gebühr für dieses Engagement ist in der Vereinbarung aufgeführt.

### **5.2. Nebenkosten**

Wrike wird eine schriftliche Bestätigung über zusätzliche Aufwendungen einholen und dann dem Kunden die tatsächlich aus dieser Leistung entstehenden Kosten in Rechnung stellen.

### **5.3. Annahme**

Durch seine Unterschrift unter dieser Vereinbarung bestätigt der Kunde, dass er die Leistungsbeschreibung (SOW) geprüft hat und sich den darin enthaltenen Geschäftsbedingungen verpflichtet.