



## Die Legal Front Door in der Praxis

# Ihr Referent

---



## **Klaus Gresbrand**

Legal Function Transformation |  
Corporate/M&A  
Partner | Deloitte Legal

Tel.: +49 21 187722501

E-Mail: [kgresbrand@deloitte.de](mailto:kgresbrand@deloitte.de)

Die Legal Front Door<sup>TM</sup>~~X~~



# The Legal Front Door Act

## Legal Service Request Intake





120

S2P  
Q2C

S2D-2C

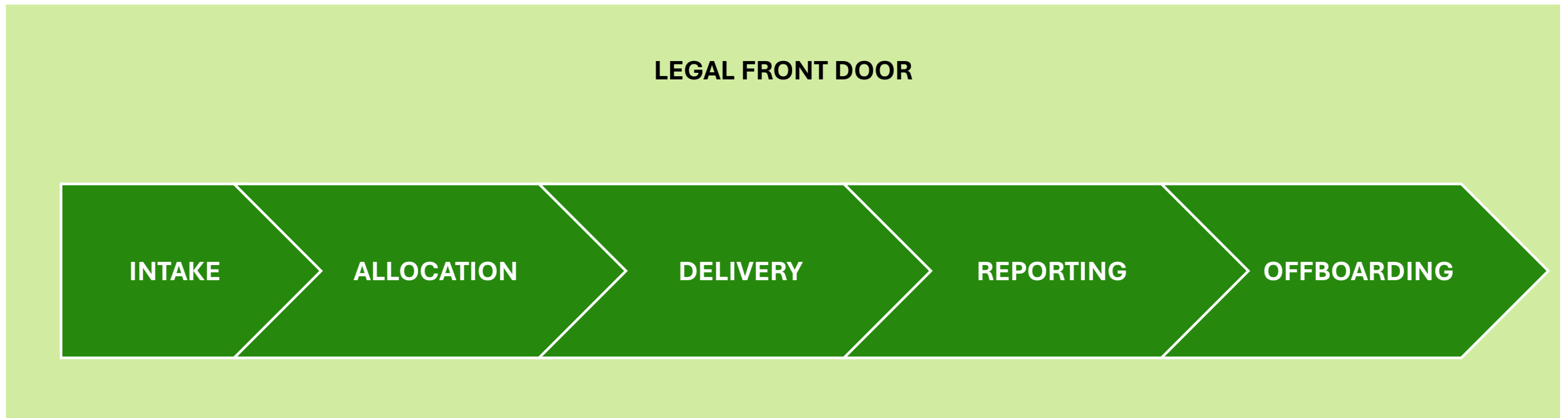
F2P

# Intake-to-Offboarding



# The Legal Front Door

A system that manages the “I2O”-process



**Legal Front Door project ≠ Tech Project**

**...but...**

# Archetypes of Legal Front Doors

# The 5 Archetypes of Legal Front Doors

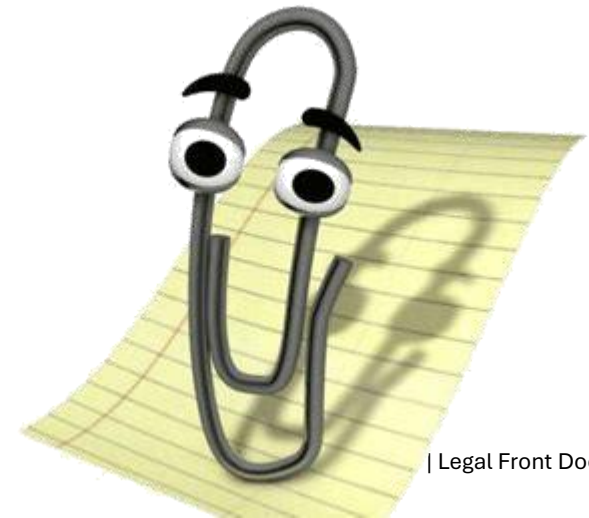
**#1** Best-of-Breed  
Approach

**#2** Multi-purpose  
Suites

**#3** Ecosystem  
Approach

**#4** Intranet 2.0  
Approach

**#5** Manual  
Approach



## Best-of-Breed Approach



### WHAT

Specialized LSR-Tooling

Think:

- ServiceNow LSD
- Onit
- ...

### PROs / CONs

- + Powerful features
- + Reliable
- + “Enterprise-grade”
- Expensive to set up & run
- Lock-in

### BEST FOR

Large legal teams, high volume of requests, solid business case

# #1

## Multi-purpose Suites



### WHAT

Part of a multi-purposes software suite for the legal department

Think:

- Knowliah (stp.one)
- LawVu
- ...

### PROs / CONs

+ Synergy with rest of suite  
+ Often easy to set up

- Hard sell if implemented “standalone”  
- Sometimes limited features

### BEST FOR

Small to medium departments that have the suite anyway (or plan to get it)

# #2

## Ecosystem Approach



### WHAT

LSR handling via available platform building blocks

Think:

- M365
- Atlassian
- ...

### PROs / CONs

+ Platform already there  
+ Cost-effective  
+ Customized

- No pre-configured structure  
- No automatic updates or improvements  
- Design & build effort

### BEST FOR

DYI-teams with strong IT support

# #3

## Intranet 2.0 Approach



### WHAT

Upgrade your intranet site with the art of the possible

Think:

- Your intranet site, but you really mean it

### PROs / CONs

+ Low cost / no cost  
+ Client facing, opportunities for self-help offerings

- Often no reportable data

### BEST FOR

Small teams with limited resources

# #4

## Manual Approach



### WHAT

Spreadsheets managed internally

Think:

- MS Excel
- Google sheets
- ...

### PROs / CONs


+ Low cost / no cost  
+ Creates reporting data

- No “client-facing” component  
- *\*Very\** limited feature set

### BEST FOR

Small teams with limited resources

# #5



**Vielen Dank**  
für Ihre  
Aufmerksamkeit

# Deloitte Legal

# Ihr Kontakt

---



## **Klaus Gresbrand**

Legal Function Transformation |  
Corporate/M&A  
Partner | Deloitte Legal

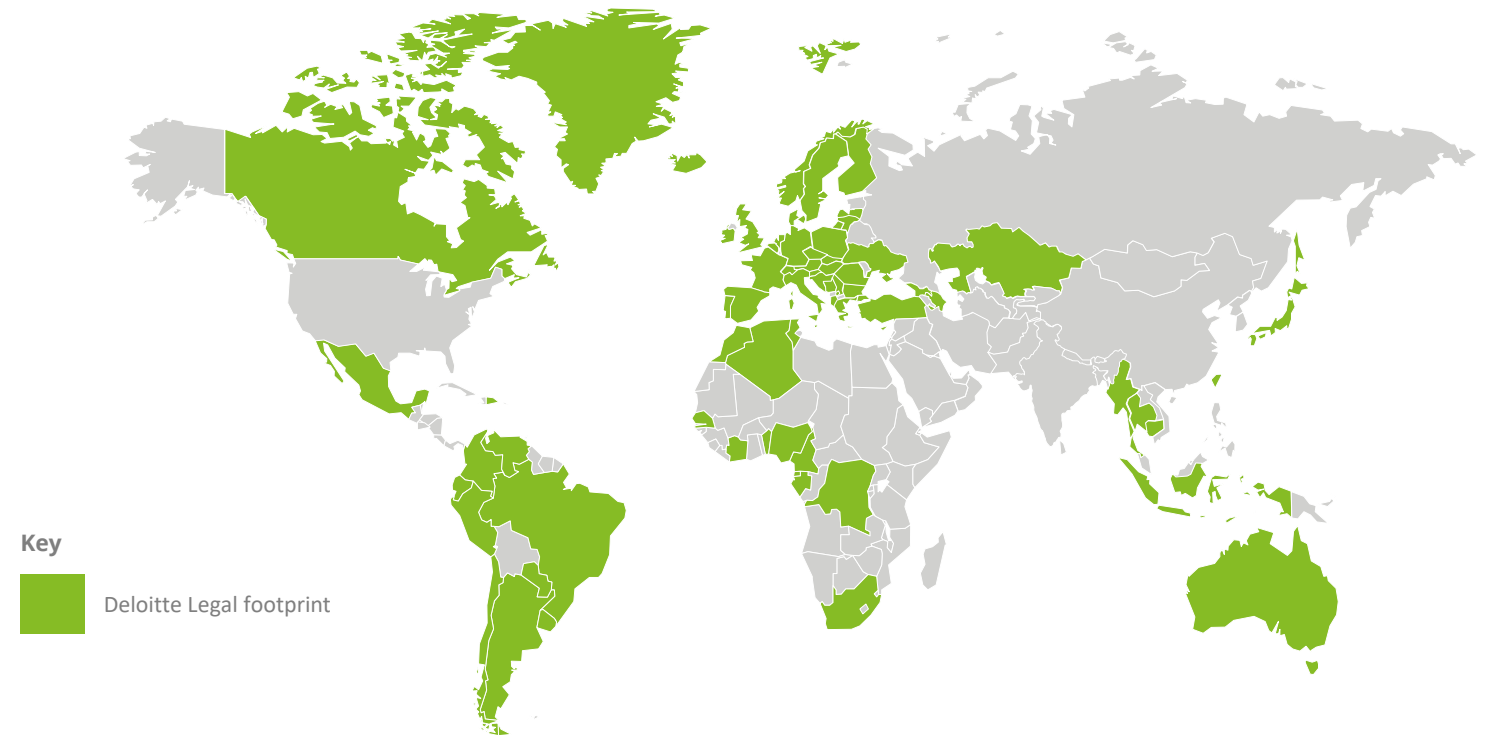
Tel.: +49 21 187722501

E-Mail: [kgresbrand@deloitte.de](mailto:kgresbrand@deloitte.de)

# Deloitte Legal ist weltweit stark aufgestellt

Es kann sehr herausfordernd sein, eine Vielzahl von Rechtsberatern rund um die Welt zu koordinieren, ohne dabei einzelne Aspekte aus den Augen zu verlieren.

Als eine der weltweit führenden Rechtsberatungen unterstützt Deloitte Legal Sie bei der Bewältigung von Herausforderungen und der Verwirklichung Ihrer Vision; dabei ist Deloitte Legal Ihr zentraler Kontakt für Ihren weltweiten juristischen Beratungsbedarf.



## Deloitte Legal practices

- |               |                        |                          |                 |                  |                    |
|---------------|------------------------|--------------------------|-----------------|------------------|--------------------|
| 1. Albania    | 15. Chile              | 29. Gabon                | 43. Kazakhstan  | 57. Peru         | 71. Thailand       |
| 2. Algeria    | 16. Colombia           | 30. Georgia              | 44. Kosovo      | 58. Poland       | 72. Tunisia        |
| 3. Argentina  | 17. Costa Rica         | 31. Germany              | 45. Latvia      | 59. Portugal     | 73. Turkey         |
| 4. Australia  | 18. Croatia            | 32. Greece               | 46. Lithuania   | 60. Romania      | 74. Ukraine        |
| 5. Austria    | 19. Cyprus             | 33. Guatemala            | 47. Malta       | 61. Senegal      | 75. Uruguay        |
| 6. Azerbaijan | 20. Czech Rep.         | 34. Honduras             | 48. Mexico      | 62. Serbia       | 76. United Kingdom |
| 7. Belgium    | 21. Dem Rep of Congo   | 35. Hong Kong SAR, China | 49. Montenegro  | 63. Singapore    | 77. Venezuela      |
| 8. Benin      | 22. Denmark            | 36. Hungary              | 50. Morocco     | 64. Slovakia     |                    |
| 9. Bosnia     | 23. Dominican Republic | 37. Iceland              | 51. Myanmar     | 65. Slovenia     |                    |
| 10. Brazil    | 24. Ecuador            | 38. Indonesia            | 52. Netherlands | 66. South Africa |                    |
| 11. Bulgaria  | 25. El Salvador        | 39. Ireland              | 53. Nicaragua   | 67. Spain        |                    |
| 12. Cambodia  | 26. Equatorial Guinea  | 40. Italy                | 54. Nigeria     | 68. Sweden       |                    |
| 13. Cameroon  | 27. Finland            | 41. Ivory Coast          | 55. Norway      | 69. Switzerland  |                    |
| 14. Canada    | 28. France             | 42. Japan                | 56. Paraguay    | 70. Taiwan       |                    |



Deloitte Legal bezieht sich auf die Rechtsberatungspraxen der Mitgliedsunternehmen von Deloitte Touche Tohmatsu Limited, deren verbundene Unternehmen oder Partnerfirmen, die Rechtsdienstleistungen erbringen.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen (zusammen die „Deloitte-Organisation“). DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL-Mitgliedsunternehmen und verbundene Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen und nicht für die der anderen. DTTL erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter [www.deloitte.com/de/UeberUns](http://www.deloitte.com/de/UeberUns).

Deloitte bietet branchenführende Leistungen in den Bereichen Audit und Assurance, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory und Risk Advisory für nahezu 90% der Fortune Global 500®-Unternehmen und Tausende von privaten Unternehmen an. Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Unsere Mitarbeitenden liefern messbare und langfristig wirkende Ergebnisse, die dazu beitragen, das öffentliche Vertrauen in die Kapitalmärkte zu stärken, die unsere Kunden bei Wandel und Wachstum unterstützen und den Weg zu einer stärkeren Wirtschaft, einer gerechteren Gesellschaft und einer nachhaltigen Welt weisen. Deloitte baut auf eine über 175-jährige Geschichte auf und ist in mehr als 150 Ländern tätig. Erfahren Sie mehr darüber, wie die rund 457.000 Mitarbeitenden von Deloitte das Leitbild „making an impact that matters“ täglich leben: [www.deloitte.com/de](http://www.deloitte.com/de).

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen und weder die Deloitte Legal Rechtsanwaltsgesellschaft mbH noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen noch deren verbundene Unternehmen (zusammen die „Deloitte Organisation“) erbringen mit dieser Veröffentlichung eine professionelle Dienstleistung. Diese Veröffentlichung ist nicht geeignet, um geschäftliche oder finanzielle Entscheidungen zu treffen oder Handlungen vorzunehmen. Hierzu sollten Sie sich von einem qualifizierten Berater in Bezug auf den Einzelfall beraten lassen.

Es werden keine (ausdrücklichen oder stillschweigenden) Aussagen, Garantien oder Zusicherungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen in dieser Veröffentlichung gemacht, und weder DTTL noch ihre Mitgliedsunternehmen, verbundene Unternehmen, Mitarbeiter oder Bevollmächtigten haften oder sind verantwortlich für Verluste oder Schäden jeglicher Art, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit Personen entstehen, die sich auf diese Veröffentlichung verlassen. DTTL und jede ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen.