

**LAWSON™**



# Lawson M3 Equipment Service Management

Das richtige Gleichgewicht zwischen  
Rentabilität und Kundenservice



## Branchenfokussiert, unternehmensweit

Was macht guten Kundendienst aus? Drei Dinge: Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und guter Service. Genau dadurch zeichnet sich Lawson M3 Equipment Service Management aus. Bei dieser Lösung handelt es sich um eine unternehmensweite Geschäftsanwendung, die alle Anforderungen von Unternehmen erfüllt, die ihren Ausrüstungskundendienst für Geräte steuern müssen. Dabei verwaltet die Software nicht nur den Kundendienst selbst, sondern alle zentralen Geschäftsprozesse - von der Beschaffung über das Management der Lieferkette bis hin zum Finanzmanagement und Business-Intelligence- und Leistungsmanagement. Sie liefert auch alle Managementinformationen, die Sie benötigen, um Ihre Arbeitsweise kontinuierlich zu messen, zu planen und zu verbessern.

## Service Assurance:

### Überwindung der Informationsdefizite im Kundendienstmanagement

Bei Ausrüstungs-, Gerätenutzern und -eigentümern ist eine klare Tendenz in Richtung Outsourcing der betreffenden Services festzustellen. Hier konkurrieren Ausrüstungs- und Gerätehersteller mit unabhängigen Serviceanbietern um Anteile an diesem wachsenden Geschäft. Erfolgsvoraussetzung ist die Gewährleistung der Verfügbarkeit der Ausrüstungen und Geräte. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in der Überwindung der Informationsdefizite, die nicht nur eine Leistungsoptimierung der Anlagen im Tagesgeschäft erschweren, sondern für Serviceanbieter auch die Verkaufschancen für neue Dienstleistungen mindern. Lawson hat hier einen neuen Ansatz entwickelt, der auf einheitlichen Informationen und Datentransparenz beruht. Er heisst „Service Assurance“ und wird durch Lawson M3 Equipment Service Management ermöglicht. Kundendienstanbieter können mit diesem Ansatz ihre Entscheidungsfindung optimieren und Wachstumsmöglichkeiten realisieren, um so Serviceleistung, Umsatzerzielung und Rentabilität zu verbessern.





## Greifbarer Geschäftsnutzen

Höchste Standards in der Geräte- und Ausrüstungsverfügbarkeit und im Service zu wettbewerbsfähigen Preisen sind von entscheidender Bedeutung. Allerdings muss dabei auch ein Gewinn erzielt werden. Verlustbringende Verträge, nur damit die Kunden zufrieden sind, kann sich kein Unternehmen leisten. Als unternehmensweite Geschäftsanwendung hilft Lawson M3 Equipment Service Management, hier das richtige Gleichgewicht zu finden. Diese Lösung bietet Ihnen die Werkzeuge, die Sie benötigen, um alle Aspekte Ihres Kundendienstes erfolgreich zu meistern.

Diese Unternehmenssoftware besteht aus einem plattformneutralen, umfassenden Anwendungspaket. Sie wurde IT-anbieterunabhängig konzipiert und maximiert den ROI (Return on Investment) der IT-Gesamtinvestitionen, indem sie die Kosten pro Transaktion auf ein Mindestmass reduziert. In einer unstrukturierten, unkontrollierbaren und teuren Umgebung mit unvereinbaren proprietären Geschäftsapplikationen können Kundendienstanbieter nicht sinnvoll arbeiten. Die Lawson-Lösung bietet dagegen vollständige Transparenz des Geschäfts und sorgt für Umsatzsteigerungen durch verbesserte Marktdurchdringung und höhere Margen. So wird sie zu einer der wichtigsten Ressourcen eines Ausrüstungs-/Geräteserviceanbieters.

Lawson M3 Equipment Service Management dient als Basis für Produkt-, Geschäfts- und Vertriebsentwicklung. Die Lösung erlaubt auch eine Rationalisierung Ihrer Kundendienstorganisation und die Erstellung komplexer Verträge als Grundlage für eine langfristige Partnerschaft mit Ihren Kunden.

## Kundendienst aus Ihrer Sicht

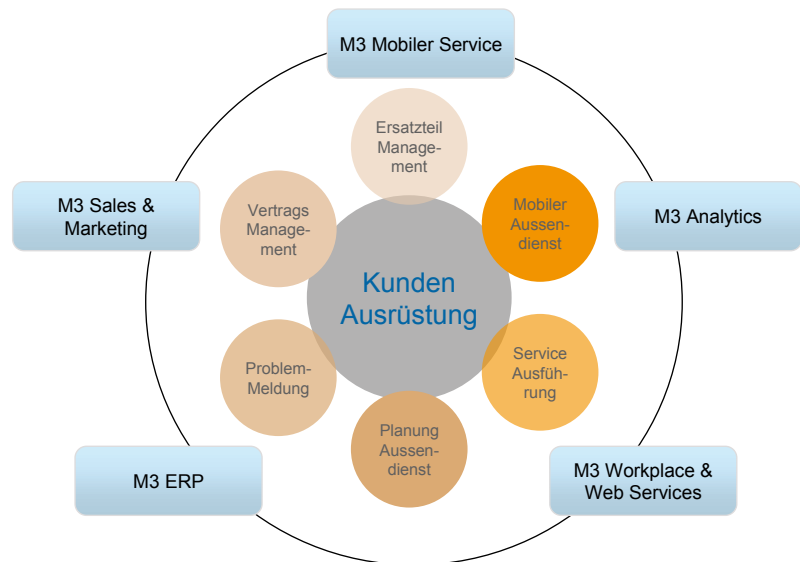
Die breite Palette der Unternehmensanwendungen, die Bestandteil von Lawson M3 Equipment Service Management sind, deckt die gesamte Servicekette vom Customer Relationship Management und Supplier Relationship Management bis hin zum Enterprise Management und Supply Chain Management ab. Unterstützt werden diese Schlüsselbereiche durch Enterprise Performance Management, Workplace Management und Value Chain Collaboration.

Im Folgenden betrachten wir Kundendienstmanagement aus Ihrer Sicht und vor dem Hintergrund Ihrer Arbeitsweise. Wir beschreiben die spezifischen Funktionalitäten und Anwendungen, die Lawson M3 Equipment Service Management in den jeweiligen Komponenten Ihrem Unternehmen bietet - im Innendienst, vom Servicezentrum über die Reparaturwerkstätten bis zur Unternehmenszentrale, sowie im Aussendienst, von den Kundendiensttechnikern bis zur Vertriebsorganisation.



## Wesentliche Anwendungen

Lawson M3 Equipment Service Management wurde speziell für Unternehmen entwickelt, die im Rahmen ihres Geschäfts Reparaturwerkstätten oder einen mobilen Kundendienst betreiben. Mit dieser Lösung können Sie Ihre gesamte Kundendienstorganisation verwalten, steuern und rationalisieren, komplexe Serviceverträge aufsetzen und Kundendienstbesuche und Reparaturen effizient verwalten. Ihre gesamte Organisation kann mit einer integrierten Lösung verwaltet werden - als Grundlage für langfristige Partnerschaften mit Ihren Kunden.



## Vertrieb und Marketing im Kundendienst

### Vertriebsautomatisierung

Lawson M3 Sales Automation ist das ideale Werkzeug für die Verbesserung der Effizienz im Vertrieb und die Umsetzung von Vertriebsstrategien für unterschiedliche Märkte, Kunden und Interessenten. Mit Lawson M3 Sales Automation kann Ihr Vertriebsteam seine Aktivitäten besser organisieren und problemlos auf Daten zu allen Interaktionen mit Kunden oder Interessenten zugreifen, einschliesslich Serviceleistungen. Ihre Vertriebsmitarbeiter können effizienter arbeiten und sich auf die Aufgaben konzentrieren, die sie am besten beherrschen: Verkäufe abschliessen und Umsatzerlöse und Gewinne erzielen. Führungskräfte im Vertrieb können alle laufenden Marketingaktivitäten verfolgen, den Stand jeder einzelnen Geschäftschance feststellen und Arbeitsleistungen und Ressourcen optimal einsetzen. Selbst wenn einzelne Vertriebsmitarbeiter Ihr Unternehmen verlassen sollten, stellt Lawson M3 Sales Automation Ihnen detaillierte Informationen zu den wichtigsten Vermögenswerten in Ihrem Unternehmen zur Verfügung: Ihre Beziehungen zu Kunden, Interessenten und Geschäftspartnern.

### Mobiler Aussendienst

Lawson M3 Mobile Sales bietet ein umfassendes Bündel von Funktionalitäten, mit denen Vertriebsmitarbeiter Angebote und Bestellungen offline bearbeiten können. Dadurch wird der Angebots- und Bestellprozess effizienter und Ihre Mitarbeiter sparen wertvolle Zeit, die sie für den aktiven Verkauf nutzen können. Dank des integrierten Produktkatalogs müssen Vertriebsmitarbeiter Produktinformationen nicht mehr in einem Ordner mit sich herumtragen. Bei der Angebotserstellung können im Produktkatalog gespeicherte Informationen automatisch abgerufen und verwendet werden. Darüber hinaus kann angezeigt werden, ob und in welchem Lager die einzelnen Artikel verfügbar sind, was Lieferterminezusagen erleichtert. Lawson M3 Mobile Sales umfasst auch anspruchsvolle Preis- und Rabattkalkulationsfunktionalitäten, die Vertriebsmitarbeitern persönliche Preisverhandlungen mit den Kunden vor Ort ermöglichen. Nach der Einigung mit dem Kunden müssen aus den Angeboten Bestellungen generiert werden - ein oftmals mühevoller Vorgang, der viele manuelle Arbeitsschritte erfordert. Lawson M3 Mobile Sales erleichtert diesen Prozess mit einer Funktion, die ein Angebot ganz einfach in eine Bestellung umwandelt, ohne dass dabei Informationen verloren gehen.

### Servicezentrum

#### Serviceverträge

Ein Servicevertrag beschleunigt den Auftragsprozess, indem er verschiedene Konditionen klar definiert. Lawson M3 Equipment Service Management deckt die gesamte Servicevertragskette ab, vom Abschluss bis zur Verlängerung bzw. vorzeitigen Kündigung. Dieses Modell bietet umfangreiche Funktionalitäten zur Erstellung und Pflege unterschiedlicher Arten von Serviceverträgen, einschliesslich Gewährleistungsverträgen, Voll- oder Teilservice, vorbeugender Wartung und nutzungs-/zählerstandsabhängiger Fakturierung. Mit der Vertragsfunktionalität in Lawson M3 Equipment Service Management können Sie Ihre Preise völlig flexibel bestimmen. Daneben stehen zahlreiche Preiskalkulationsmethoden für Ihre Serviceleistungen zur Auswahl, etwa nach Zeit und Material, betrieblicher Nutzung oder auf Festpreisbasis. Zu den wesentlichen Funktionalitäten für die Vertragsverarbeitung gehören die Angebotserstellung sowie die automatische Fakturierung vertraglich vereinbarter Leistungen - im Voraus oder rückwirkend -, wobei die Rechnungsintervalle im Vertrag flexibel festgelegt werden können. Lawson M3 Equipment Service Management wählt automatisch das richtige Serviceniveau zur Erfüllung Ihrer Verpflichtungen und der Erwartungen Ihrer Kunden aus.

Aus allen Serviceverträgen leitet Lawson M3 Equipment Service Management detaillierte Statistiken ab. Informationen zur Berechnung der Rentabilität jedes einzelnen Servicevertrages erlauben Ihnen, Ihre Profitabilität zu maximieren. So können Sie und Ihre Kunden höhere Gewinne erzielen.

#### Vorbeugende Wartung

Mit Lawson M3 Equipment Service Management können Sie umfassende Einzelheiten zu allen Vertragsarten in der vorbeugenden Wartung festlegen. Sie können angeben, wie oft eine vorbeugende Wartung durchgeführt werden sollte (auf Basis von Zeiträumen, Zählerstandsintervallen, festen Wartungsterminen oder einer Kombination dieser Möglichkeiten). Sie können auch bestimmen, welche Serviceleistungen durchgeführt und welche Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien im Rahmen dieser Kundendienstleistungen bereitgestellt werden sollen.



## Garantieleistungen

Die meisten Anlagen, Maschinen bzw. Geräte werden mit einer anfänglichen Garantie verkauft, und Garantieverlängerungen stellen eine wesentliche Up-Selling-Chance dar. Lawson M3 Equipment Service Management speichert detaillierte Garantiedaten zu allen gewarteten Geräten und verwendeten Ersatzteilen. Diese Informationen können zunächst allgemein nach Gerätetyp bzw. Ersatzteilarart festgelegt werden, wobei die Garantitermine ab Auslieferung oder Installationsdatum frei definierbar sind. Die Einzelheiten zu den Garantien für jedes Gerät und Ersatzteil können dann automatisch generiert werden. Alle Artikel, für die ein Garantievertrag gilt, werden bei einem Kundendienstanruf sofort erkannt, und die Gewährleistungskosten können in statistischen Berichten überwacht werden.

## Fakturierung

Nach Abschluss eines Kundendienstauftrags müssen die Servicetechniker Einzelheiten zu den durchgeführten Arbeiten, den verwendeten Ersatzteilen, der Arbeitszeit vor Ort etc. mitteilen. Häufig lässt sich nur schwer verfolgen, was von Garantie- bzw. Serviceverträgen abgedeckt ist und welche preislichen Konditionen für den Kunden gelten sollen. Auch die Erstellung von Kundenverträgen kann Probleme bereiten. Einfache Zeit- und Materialverträge sind heute eher die Ausnahme. Stattdessen muss mit hochkomplexen Service Level Agreements gearbeitet werden, die Nutzungsmessungen und Betriebsbereitschaftszeiten der Geräte ebenso wie Geräte- und Servicegarantien berücksichtigen. Solche Verträge setzen fundierte Kenntnisse des Geräteverhaltens einschliesslich der Ausfallquoten voraus.

Lawson M3 Equipment Service Management sorgt für präzise Berichts- und Rechnungserstellung. Vertrags-, Garantie- und Kundenkonditionen werden angezeigt und sowohl im Back-Office als auch in Berichten bzw. Aktualisierungen mobiler Clients berücksichtigt. Ausgehend von den Vertrags- bzw. Garantieinhalten schlägt Lawson M3 Equipment Service Management automatisch den richtigen Preis und Kostenträger für jede berichtete Auftragszeile vor.

In Lawson M3 Equipment Service Management können acht verschiedene Preismodelle definiert werden, die als Grundlage für die Fakturierung nach der tatsächlichen oder geplanten Nutzungsmessung dienen. Sie können eine ausführliche Historie von Zählerstandslesungen vorhalten, die auch Vergleiche zwischen Schätz- und Istwerten umfassen kann. Lawson M3 Equipment Service Management beinhaltet auch ein vollständiges Forderungsmodul, mit dem Sie Zahlungen Ihrer Kunden rasch und problemlos verfolgen können.

## Call Center

Jede Serviceorganisation muss sich auf die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Kunden einstellen. Dabei erwartet jeder Kunde rasche Reaktionen und kompetenten Umgang mit etwaigen Problemen durch qualifiziertes Personal. Letztendliches Ziel eines jeden Serviceunternehmens sollte es sein, Kundenprobleme in einem möglichst frühen Stadium der Service Supply Chain zu lösen. Ein effizientes und gut informiertes Call Center ist dabei eine wesentliche Voraussetzung für ein hohes Mass an Kundenzufriedenheit und effiziente Planung und Durchführung von Kundendienstleistungen.

Effiziente Anrufprotokollierung setzt flexible Suchoptionen voraus, etwa nach dem Namen, der Postleitzahl oder der Telefonnummer des Kunden, damit rasch auf detaillierte Kundendaten zurückgegriffen werden kann. Das Call Center muss auch Suchläufe auf der Basis gerätespezifischer Daten wie Geräte- und

Seriennummer durchführen und anhand dieser Informationen Gerätestandort, Produktversion, Konfigurationseinstellungen etc. feststellen können. Auch die Anmeldung neuer Kunden oder Geräte sollte über eine Schnelleingabemaske während der Auftragerfassung problemlos möglich sein. Darüber hinaus müssen Funktionalitäten für Mehrkanalinteraktionen mit den Kunden Spitzenzeiten und/oder begrenzte Öffnungszeiten von Call Centern unterstützen.

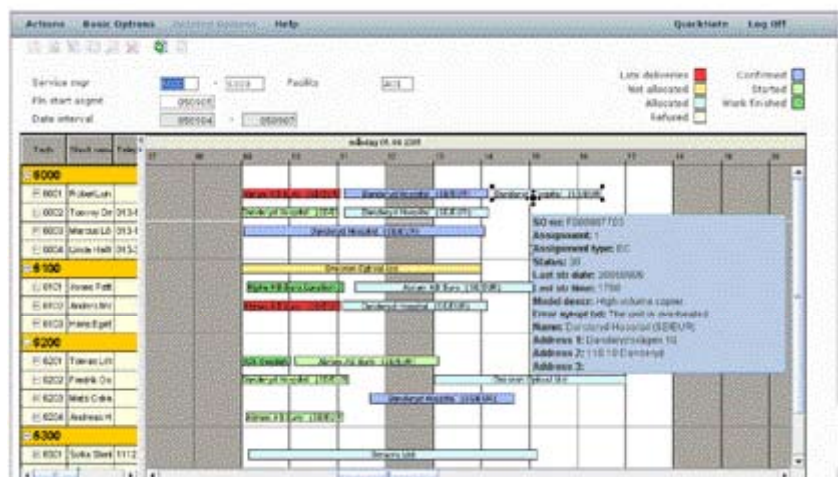
Lawson M3 Equipment Service Management unterstützt all das und noch mehr: Nach der Geräteidentifizierung bei der Anrufprotokollierung zeigt das Programm sofort die entsprechenden Geräteinformationen an und berücksichtigt dabei die geltenden Vertrags- und Garantiebedingungen. Zur Vereinfachung der Anrufprotokollierung können vordefinierte Fehlersymptome für das Produkt einschliesslich einer Beschreibung verwendet werden. Die Anzeige der Kundendiensthistorie eines bestimmten Gerätes (oder ähnlicher Geräte) unterstützt die Entscheidungsfindung.

Lawson M3 Equipment Service Management beinhaltet einige Application Program Interfaces (APIs) für die häufigsten Servicefunktionen wie Auftragszuweisung und Berichterstellung, Zählerstandsmessung etc. Dies erleichtert Ihnen die Einrichtung Ihrer eigenen Kanäle für die Anrufprotokollierung sowie die Integration Ihrer Serviceleistungen in die Software von Drittanbietern, Ihren eigenen Webshop und Mitarbeiter- bzw. Kundenportale.

## Planung & Disposition

Für die meisten Serviceunternehmen stellt die Wartungs- und Materialplanung den schwierigsten und umfassendsten Prozess dar. Der Planungsprozess dient in erster Linie dem Ziel, Serviceleistungen pünktlich zu erbringen und so die Verfügbarkeit von Betriebsbereitschaft der Geräte auf kostengünstige Weise sicherzustellen.

Der Gesamtplan (Aufgabenliste) in Lawson M3 Equipment Service Management enthält alle Informationen, die zum Erreichen dieses Ziels benötigt werden. Er wird von der Funktion Service Requirement Planning (SRP) ausgegeben. Diese kann Wartungsarbeiten prognostizieren und die Planung von Wartungsressourcen wie Material, Personal, Qualifikationen, Werkzeuge und Ausrüstung erleichtern. Der Gesamtplan erlaubt Ihnen, Aufgaben flexibel zu prognostizieren und zu disponieren und die betrieblichen Ausfallzeiten Ihrer Kunden auf ein Mindestmass zu beschränken.

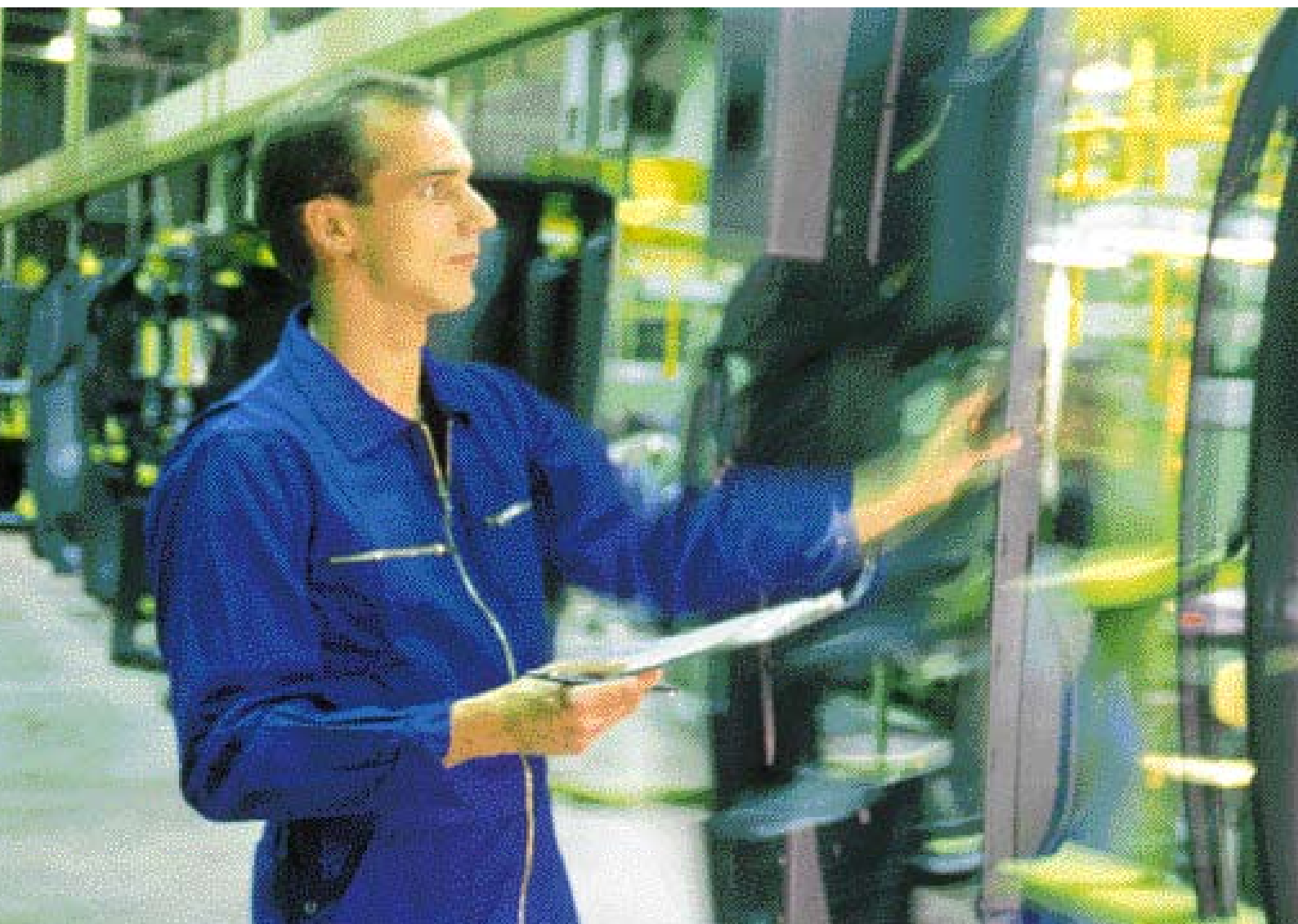


Der Gesamtplan beruht auf Informationen aus aktuellen bzw. prognostizierten Bestellungen, Wartungsprogrammen, Konstruktionsaufträgen und dem Gerätestatus. Er zeigt, welche Aufgaben wann auszuführen sind.

Im Werkstattservice konzentriert sich die Detailplanung auf die Einführung von Arbeitsstrukturen, in denen die Reihenfolge der abzuarbeitenden Aufgaben, die Verfügbarkeit von Ressourcen (Techniker, Material, Werkzeuge etc.) sowie ggf. externe Aktivitäten wie Subunternehmerreparaturen berücksichtigt werden.

Optimaler Einsatz von Kundendiensttechnikern setzt voraus, dass die Disponenten in der Lage sind, für ein bestimmtes Gerät entsprechend qualifizierte Techniker zu finden, die auch im richtigen geografischen Gebiet stationiert sind. Disponenten benötigen klare Informationen zur Auftragszuweisung, einschliesslich der vereinbarten Reaktionszeiten, damit sie für den betreffenden Techniker einen Termin vereinbaren, Ersatzteile finden oder aktiv weitere Massnahmen ergreifen können. Nach der Auftragszuweisung muss es möglich sein, Informationen rasch an den mobilen Kundendiensttechniker weiterzuleiten. Dieser wiederum muss mit seinem Feedback über den Status des Serviceauftrages präzise Aufzeichnungen und eine effiziente Planung unterstützen können.

Lawson M3 Equipment Service Management bietet effiziente Werkzeuge für die Verwaltung von Kundendiensttechnikern und Materialien. Unter anderem können die erwarteten Arbeitszeiten sowie die Qualifikations- und Materialanforderungen für Serviceaufträge angezeigt werden. In Verbindung mit dem räumlichen Standort des Kunden können Sie damit eine Kundendienstniederlassung oder





einen Techniker für den betreffenden Auftrag vorschlagen. Spezielle vertragliche oder kundenspezifische Bedingungen können ebenfalls angezeigt und berücksichtigt werden.

Sobald ein Auftrag einem Techniker zugewiesen wurde, können ihm die erforderlichen Detailinformationen per SMS, E-Mail oder einer der (nachstehend beschriebenen) mobilen Anwendungen von Lawson übermittelt werden. Somit können Techniker von unterwegs aus Aufträge ansehen, aktualisieren und entsprechende Berichte zurücksenden.

Die Planung wird ebenfalls von APIs unterstützt. Sie ermöglichen eine reibungslose Integration in Optimierungsanwendungen anderer Anwender, zu denen häufig Navigationsprogramme gehören, bei denen die Fahrzeit ein wichtiges Optimierungskriterium darstellt.

Serviceanrufe von Kunden erscheinen in der Planungswerkbank neben den geplanten Wartungsarbeiten, so dass ein Techniker bei einem einzigen Besuch vor Ort beides erledigen und dadurch die Effizienz verbessern kann.

Die Planungswerkbank zeigt alle Informationen an, die das Call Center und die Kundendiensttechniker benötigen: Kunde, Maschine, Servicevertrag, Garantieansprüche und Priorität.

## Ersatzteilmanagement

Die Verwaltung der Ersatzteile für viele unterschiedliche Produkte und Varianten in einem grossen geografischen Gebiet erfordert eine weitreichende Materialbedarfsplanung, insbesondere bei Service Level Agreements (SLAs) mit hohen Anforderungen. Dazu gehört unter anderem, Vorräte im Kundendiensttransporter zu prüfen und bei Bedarf aus zentralen Ersatzteillagern aufzufüllen sowie Lagerbestände und Kundenservice miteinander in Einklang zu bringen.

### Planung

Parts Requirement Planning (herkömmlicherweise Materialbedarfsplanung genannt) macht die Bestände in Ersatzteillagern, Kundendiensttransportern, Bestandsauffüllstationen, Reparaturwerkstätten und anderen Lagerstandorten unternehmensweit transparent. Dieses Modul kann einen Bestandsführungsplan vorschlagen, damit die richtigen Teile in der korrekten Menge rechtzeitig am richtigen Ort verfügbar sind.

### Materialversorgung (Aufträge mit hoher Priorität)

Ein wichtiger Bestandteil jeder Kundendienstorganisation ist die Direktanlieferung von Ersatzteilen beim Kunden bzw. Kundendiensttechniker vor Ort. Wenn die Gefahr besteht, dass sich ein Serviceauftrag verzögert, weil ein bestimmtes Teil fehlt, muss der Techniker einen Eilauftrag erteilen können, ganz gleich, ob er sich vor Ort beim Kunden oder in einer Reparaturwerkstatt befindet.

## Reparaturwerkstatt

Lawson M3 Equipment Service Management unterstützt Sie bei der Verwaltung der Reparaturarbeiten und der Bestandsführung für Kundengeräte und firmeneigene Anlagen. Darüber hinaus können Sie auch Dienstleistungen wie Konstruktionsmanagement, Austauschprogramme, Wartungsprogramme, Umbauten, Upgrades, Zuverlässigkeits- und Garantieprüfungen und vieles mehr verwalten.

Mit Lawson M3 Equipment Service Management können Sie:

- qualitativ hochwertige Wartungsarbeiten effizient durchführen;
- Aufgabenpakete mit Reihenfolgeplanung sowie eine Arbeitsauftragsstruktur erstellen, einschliesslich Subunternehmerleistungen und -abläufen;
- bei den Reparaturarbeiten aufgenommene Beschwerden und Befunde protokollieren, so dass der Kundenservice leichter nachvollzogen und verfolgt werden kann;
- Dienstleistungen auf der Grundlage von Fehlerbaumanalysen dynamisch auswählen;
- Wartungsaufträge den Mitarbeitern mit den richtigen Qualifikationen zuweisen;
- Werkstattkapazitäten sowie Material- und Werkzeugverfügbarkeit überwachen, um die Leistung zu optimieren;
- alle in der Werkstatt durchgeführten Arbeiten online und in Echtzeit verfolgen, um so die Fakturierung zu beschleunigen und besser zu verwalten.

### Kundenaufträge und Angebote (Kostenvoranschläge)

Mit Hilfe von Wartungsverträgen können die meisten allgemeinen Kunden- und Serviceinformationen bei der Auftrags- und Angebotserstellung leicht gefunden, angezeigt und verwendet werden.



Aufträge und Angebote können sich auf die tatsächlich durchzuführenden Arbeiten konzentrieren. Neben den angefragten Tätigkeiten kann die Servicedatenbank auch verwandte Dienstleistungen wie Umbauten und Upgrades ermitteln, die dann dem Kunden empfohlen werden können. Alle historischen Informationen werden gleichzeitig angezeigt.

Weitere wichtige Funktionalitäten wie Kreditprüfung, Garantieansprüche, Teilequittungen und Materialverfügbarkeitsprüfung werden automatisch aufgerufen.

#### **Auftragsannahme durch den Kunden/Arbeitsfreigabe**

Bei allen Kundenaktivitäten wird die Transaktionshistorie automatisch aktualisiert, so dass Angebote und Aufträge verfolgt werden können. Sobald ein Kundenauftrag bestätigt und ein Arbeitsauftrag erzeugt wurde, kann der entsprechende Vorgang zusammen mit anderen Aufträgen im Gesamtplan verwaltet werden. Bei Eintreffen des Arbeitsauftrags in der Werkstatt werden die Informationen auf der Rechnungsspezifikation aktualisiert und während des Arbeitsprozesses verfolgt. Vor dem Versand der Abschlussrechnung können die entsprechenden Daten überprüft und angepasst werden. Lawson M3 Equipment Service Management sendet verschiedene Warnsignale aus, etwa wenn ein Auftrag gemessen an den vertraglich vereinbarten Margen unter einen bestimmten Deckungsbeitrag fällt oder der Arbeits- oder Materialwert eine bestimmte, vorgegebene Grenze übersteigt.

#### **Ergebnis und Bericht**

Der Ergebnis- und Berichtsprozess deckt alle wartungsrelevanten Tätigkeiten ab: die Durchführung der eigentlichen Wartungsarbeiten sowie die laufende und nachfassende Überwachung. Ausgangspunkt ist der Arbeitsauftrag aus der Wartungs- und Materialbedarfsplanung. Der Prozess umfasst auch Aufträge, die aus unvorhergesehenen Anforderungen hervorgehen.

#### **Vorgangsbestätigung**

Der Arbeitsauftragsprozess endet, wenn das Gerät bzw. Teil wieder betriebsfähig ist und der Auftrag abgeschlossen werden kann. Vor diesem Schritt wird die Artikelkonfiguration auf Vollständigkeit und Gültigkeit überprüft.

Bei regulären Aufträgen müssen die durchgeführten Arbeiten abgenommen werden. Nach Abschluss der Arbeiten wird das Serviceverzeichnis aktualisiert. Auf der Basis dieser Informationen kann das System dann berechnen, wann die nächste Serviceleistung durchzuführen ist. Bei Auftragsabschluss kann auch ein Betriebsfähigkeitszertifikat ausgestellt werden. Im Falle von Konstruktionsaufträgen muss zudem die Modifizierungshistorie des betreffenden Geräts aktualisiert werden; dazu könnte unter anderem eine Teilenummernänderung erforderlich sein. Bei Aufträgen, die auf eine betriebliche Beschwerde zurückgehen, muss diese abgeschlossen und die Befunde protokolliert werden. In all diesen Fällen wird der Arbeitsfluss vom System gesteuert, so dass nur die relevanten Abnahmemasken angezeigt werden.

#### **Lieferung**

Die Lieferung hat in der Kundenwertschöpfungskette höchste Priorität. Wichtige Ziele in dieser Phase sind eine Reduzierung der Transportvorlaufzeiten und eine Senkung der Distributionskosten. Lawson M3 Equipment Service Management bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihren eigenen Transport zu planen, eine Verbindung zu externen Logistiksystemen herzustellen und einzelne Lieferungen sowie volumen-/gewichtsbasierte Sendungen zusammenzustellen.

## Kundendiensttechniker

### Mobiler Kundendienst

Zwei mobile Lösungen von Lawson — Mobile Service und Enterprise Mobility for Service — ermöglichen Kundendienst Anbietern, die Produktivität und Effektivität ihrer Kundendienstspezialisten drastisch zu verbessern, Vorlaufzeiten zu verringern und die Kundenzufriedenheit zu maximieren.

#### Mobile Service

Lawson M3 Mobile Service unterstützt die Anforderungen und Bedürfnisse der Servicetechniker im Aussendienst, indem es die Stärken von Lawson M3 Service Management mit der Bequemlichkeit eines tragbaren Computers verbindet. Mit M3 Mobile Service können Servicetechniker von unterwegs aus Arbeiten planen, durchführen und die zugehörigen Berichte erstellen sowie neue Arbeitsaufträge erzeugen. Anwender können offline mit einer lokalen Datenbanknachbildung arbeiten oder über eine Netzwerkverbindung auf eine zentrale Datenbank zugreifen. Mobile Service ist genau auf die Anforderungen von Unternehmen mit Kundendienstorganisationen zugeschnitten.



Diese Lösung umfasst folgende Merkmale:

- vollständige Ansicht der installierten Basis des Kunden;
- Zugriff auf Teilebestandsdaten für verschiedene Lagerstellen einschliesslich der Transporter anderer Servicetechniker;
- umfassende Funktionen für Preis- und Rabattkalkulationen;
- Detailinformationen und Anspruchsdaten zu Serviceverträgen;
- Garantieansprüche.

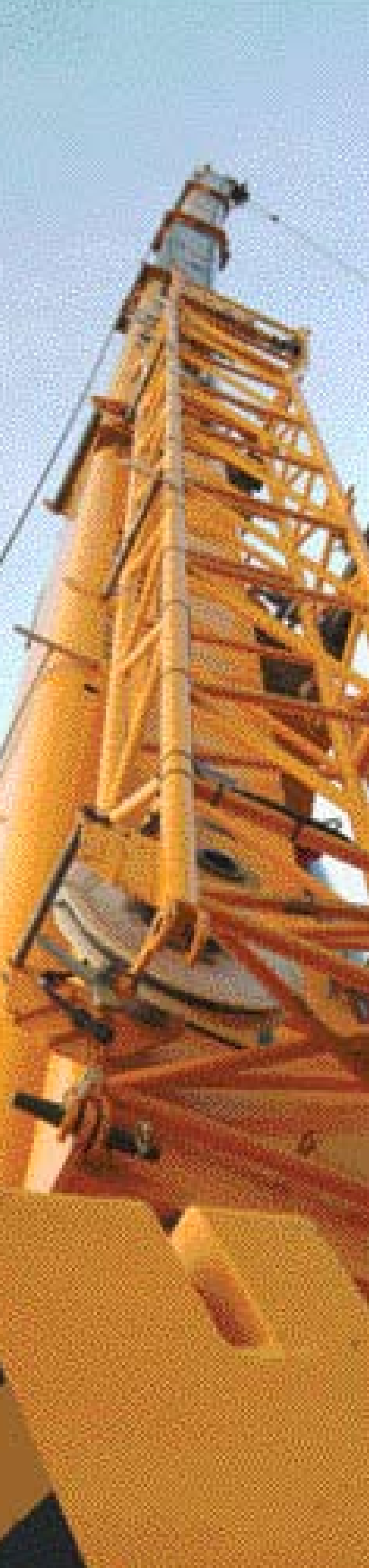
### **Enterprise Mobility for Service**

Mit Lawson Enterprise Mobility for Service können Sie Ihre Servicetechniker in Lawson M3 Equipment Service Management einbeziehen. Diese Lösung bietet umfassende Aussendienstautomatisierung mit Weiterleitung, Verarbeitung, Abschluss und Auslieferung von Serviceaufträgen und den zugehörigen Arbeitsvorgängen an Ihre Kundendiensttechniker vor Ort. Dadurch entsteht eine völlig neue Arbeitsweise: Sie müssen Ihren Aussendienst nicht mehr nach dem recht unzuverlässigen und ineffizienten Modell des kleinsten gemeinsamen Nenners steuern. Lawson Enterprise Mobility for Service bindet Ihre Servicetechniker in die übergeordnete Unternehmenslösung ein und ermöglicht ihnen, Tätigkeiten, Ereignisse, Formulare, Prozesse und Bestände zu messen.

Diese Lösung bietet unter anderem folgende Merkmale:

- Mobile Weiterleitung von Lawson M3 Equipment Service Management Serviceaufträgen
- Transparenz von Erhalt, Anfahrt, Ankunft und Zustandsmeldungen
- Eine leistungsfähige Formularmaschine, die für jeden Auftrag passende Formulare und Arbeitspraktiken vorschlägt, verfolgt und verwaltet
- Ersatzteilkatalog mit Bildunterstützung
- Entscheidungs- und Fehlersuchbäume
- Servicehistorie
- Ersatzteilverwaltung
- Arbeitszeit- und Aufwandserfassung
- Kundenunterschriftserfassung für Einverständnis- und Abnahmeerklärungen
- Operator-unterstützter Mitteilungsdienst
- Mobile Rückübertragung abgeschlossener Lawson M3 Equipment Service Management Serviceaufträge
- Unterstützung von Schnittstellen zu Altsystemen für den Kundendienst für ein späteres Upgrade auf Lawson M3 Equipment Service Management und eine rasche Amortisierung der Investitionen.

Diese hochmoderne Technologie ist keineswegs mit hohen Risiken verbunden, sondern bewährt und einfach zu installieren und läuft auf einem Windows-Mobile-Handy.



## Verwaltung/Zentrale

### Finanzcontrolling

Lawson M3 Financial Controlling umfasst verschiedene Module für eine effiziente Analyse und Messung der Rentabilität Ihres Unternehmens. Sie können detaillierte Ansichten der wesentlichen Ergebniskennzahlen darstellen. Insgesamt bieten die Module von Lawson M3 Financial Controlling einen integrierten, unternehmensweiten Ansatz mit Zugriff auf Informationen, die im Kostenmanagement und bei Geschäftsentscheidungen im Wettbewerbsumfeld eine wesentliche Rolle spielen. Durch Integration mit weiteren Lawson-Modulen können Sie mögliche Informationsbarrieren zwischen Ihren Geschäftseinheiten überwinden. Eine effiziente Unterstützung Ihrer Kerngeschäftsprozesse sorgt für einen sicheren Online-Zugriff auf Informationen und vermeidet Doppelarbeiten.

### Finanzmanagement

Mit Lawson M3 Financial Management können Sie auf Informationen zugreifen, die für die heutigen Geschäftsentscheidungen wesentlich sind, und diese entsprechend nutzen. Sie können kritische Trends auf der Grundlage Ihrer speziellen geschäftlichen Ziele und Anforderungen erfassen, analysieren und simulieren. Hochentwickelte Funktionalitäten verarbeiten alle Aspekte der Finanzbuchhaltung, Budgetplanung, Berichterstattung, Konsolidierung und Transaktionsverarbeitung mit angemessener interner Steuerung. Lawson M3 Financial Management hilft Ihnen, Kosten einzusparen, Redundanzen zu vermeiden, Aktivitäten zu rationalisieren und Vermögenswerte einer profitableren Verwendung zuzuführen. Die Lösung unterstützt internationale, unternehmensübergreifende Anforderungen sowie Mehrwährungsbuchführung und Mehrsprachigkeit. Die gut konfigurierbare Struktur kann passgenau auf lokale, regionale, nationale und globale Geschäftsmodelle zugeschnitten werden. Die integrierten Komponenten sind flexibel und internetfähig und decken alle Aspekte des Finanzmanagements ab.

### Management von Lieferantenbeziehungen

Lawson M3 Supplier Relationship Management bietet eine strukturierte Umgebung für langfristige strategische Beziehungen zu Ihren Lieferanten. Sie können Ihre Prozesse nach einem Best-Practice-Ansatz ausführen, mit quantifizierbaren Ergebnissen in den Bereichen Beschaffung, elektronische Beschaffung und Weitervermietung.

#### Beschaffung

Lawson M3 Procurement unterstützt effizient alle Aspekte des Beschaffungsprozesses. Dazu gehört die Auswahl des richtigen Lieferanten durch angemessene Selektion und Bewertung ebenso wie das Aufsetzen der richtigen kaufmännischen Vereinbarungen. Anforderungen können definiert bzw. effizient von der Planungsmaschine generiert werden, mit Prozessunterstützung für entsprechende Genehmigung, Versandbestätigung und Fortschrittskontrolle. Lawson M3 Procurement umfasst auch flexible Quittungsmethoden und Qualitätskontrollen sowie integrierte Reklamations-, Rechnungskontroll- und Statistikfunktionalitäten zur Beurteilung der Lieferantenleistung. Die Komponenten von Lawson M3 Procurement rationalisieren alle Aspekte des Beschaffungsprozesses.

#### Elektronische Beschaffung

Lawson M3 e Procurement ist eine web-basierte Anwendung für die elektronische Beschaffung, mit der Sie viele mit der indirekten Beschaffung verbundenen Aufgaben vereinfachen, automatisieren und integrieren können. Mit e-Procurement können Sie beeindruckende Zeit- und Kostenersparnisse erzielen: Der Einkaufszyklus für indirekte Produkte und Dienstleistungen wird effektiver. Sie

können mit bevorzugten Lieferanten Verträge mit vordefinierten Kriterien abschliessen sowie die entsprechenden Einkaufsinformationen auf Unternehmensebene erfassen und in der strategischen Entscheidungsfindung berücksichtigen. Als Standalone-System oder voll integrierter Bestandteil von Lawson M3 Equipment Service Management unterstützt unsere Lösung alle internen und externen e-Procurement-Anforderungen.

## **Leistungsmanagement im Unternehmen**

Das Anwendungs- und Prozesspaket Lawson M3 Enterprise Performance Management managt den gesamten Lebenszyklus des Entscheidungsprozesses im Unternehmen auf übergreifender Ebene über traditionelle Abteilungsgrenzen hinweg. Es verbindet die strategische Zielvorgabe und -ausrichtung mit Planungs-, Prognose- und Modellierungsfunktionen. Leistungsfähige Analysewerkzeuge in Verbindung mit taktischer Berichterstattung ermöglichen Ihnen, intelligentere operative Pläne aufzustellen, in denen unvermeidliche und stets erforderliche Kompromisse berücksichtigt werden. Die Möglichkeit, unverzüglich auf Veränderungen bzw. neue Chancen zu reagieren, die Planung der Geschäftsaktivitäten entsprechend anzupassen und rasch mit der Umsetzung zu beginnen, verschafft Unternehmen, die Enterprise-Performance-Management-Systeme einsetzen, einen Wettbewerbsvorteil gegenüber weniger agilen, langsameren Unternehmen.

### **Management der Geschäftsleistung**

Lawson M3 Business Performance Management konzentriert sich auf die Chancenanalyse mit Zielfestlegung und Rentabilitätsplanung für Ihre Verbesserungsprojekte. Diese Lösung hilft Ihnen, den stetig steigenden Datenstrom aus Lawson M3 Equipment Service Management und anderen Systemen in wettbewerbsorientierte Business-Intelligence-Informationen zu verwandeln. Das volle Potenzial von Lawson M3 Equipment Service Management wird ausgeschöpft, wenn die generierten Daten für taktische und strategische Entscheidungen genutzt werden. Zu den Anwendungen in diesem Paket gehören die Data-Warehouse-Lösung Lawson M3 Business Performance Warehouse, vordefinierte Leistungsmessungsmodelle sowie fertige Leistungsanalyseberichte. Mit dieser Lösung ermöglicht Lawson seinen Kunden, durch schnellen Einsatz von Berichts-, Messungs- und Analysewerkzeugen ihre Investitionen optimal zu nutzen.

### **Managementberichtswesen**

Operative Führungskräfte benötigen vollständige und sofortige Transparenz aller Unternehmensabläufe, nicht zuletzt im Kundendienst, wo die Kenntnis des Standorts und der Auslastung aller Geräte die Gewinnmargen eines Unternehmens massgeblich beeinflussen kann. Daher ist der Zugriff auf präzise und verlässliche Daten eine wesentliche Grundlage für Managemententscheidungen. Darüber hinaus stehen Unternehmen heutzutage unter dem Druck, anhand der richtigen Dokumentation ihre Einhaltung rechtlicher Anforderungen nachweisen zu müssen. Präzisere Berichte und Aufzeichnungen sind heute also wichtiger denn je. Als integraler Bestandteil von Lawson M3 Equipment Service Management bietet das Lawson Business Intelligence-Paket unternehmensweite Berichts- und Analyseerstellung über rollenbasierte Dashboards und trägt so dazu bei, die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt den richtigen Personen zur Verfügung zu stellen. Aus den Daten des gesamten Anwendungspakets erstellt Lawson Business Intelligence aussagekräftige, professionelle und leicht verständliche Berichte über die Geschäftsentwicklung.

### Opportunitätsanalyse

Lawson M3 Opportunity Analyzer leistet im Rahmen des Enterprise-Performance-Management-Ansatzes von Lawson einen wesentlichen Beitrag zu kontinuierlichen Geschäftsprozessverbesserungen. Insgesamt beinhaltet dieser Ansatz Opportunitätsanalyse, Unterstützung von Geschäftsprozessverbesserungen, Messung von Leistungskennzahlen (KPI) und Leistungsbeurteilung. Lawson M3 Opportunity Analyzer unterstützt die ersten beiden Elemente. Mit Hilfe von Opportunitätsanalysen können Führungskräfte entscheiden, mit welchen strategischen Initiativen strategische Wachstums- und Rentabilitätsziele zu erreichen sind. Mit dem Lawson M3 Opportunity Analyzer können Opportunitätsanalysen in drei Stufen implementiert werden: Modellierung, Zielfestsetzung und Planung. Eine umfassende Geschäftsüberprüfung kann innerhalb von vier bis sechs Wochen durchgeführt werden. Die Opportunitätsanalyse liefert den Input für klar definierte Prozessverbesserungsziele für Upgrades von Unternehmenssystemen oder Neuimplementierungen in vier wesentlichen Bereichen: Identifizierung von Chancen, Unterstützung von Best Practices, Verfolgung wesentlicher Leistungskennzahlen (KPI) und Abgleich zwischen Projekt und Unternehmensstrategie.



# Implementierung von Lawson M3 Equipment Service Management

## Lawsons schrittweiser Lösungsansatz

Bei der Implementierung bietet Lawson einen modularen, flexiblen und offenen Ansatz, der auf der Erkenntnis beruht, dass viele Unternehmen nicht unbedingt bereit sind, von Anfang an ein umfassendes, unternehmensweites Gesamtpaket zu implementieren. Die „StepWise“-Methodik setzt auf eine allmähliche, schrittweise Einführung von Lawson M3 Equipment Service Management, so dass Sie nach Bedarf Funktionalitäten hinzunehmen können, ohne Ihre Betriebsabläufe zu gefährden.

StepWise bietet folgenden Nutzen:

### Prozesseffizienz

Ein Branchenansatz ermöglicht eine Wiederverwendung bestehender Daten und erlaubt eine Konzentration auf kundenspezifische Merkmale und eine rasche und effiziente Implementierung.

### Schrittweise Verbesserungen

Verbesserungen werden nicht als Schnellschüsse, sondern intelligent und schrittweise eingeführt.

### Erfüllung der Implementierungsvorgaben

Die Umsetzung vor dem Erwerb/im Verkaufsprozess vereinbarter Massnahmen wird systematisch verfolgt.

### Dialogansatz

Ein ständiger Dialog zwischen dem Kunden und dem Implementierungsteam sichert die Kundenzufriedenheit.

### Geschäftsverbesserung

Durch die Integration der technisch ausgereiften Lawson-Lösung mit dem darin enthaltenen Geschäftswissen können Unternehmen taktische und strategische Vorteile realisieren.

Neben StepWise bietet Lawson je nach den Bedürfnissen seiner Kunden auch zahlreiche weitere Implementierungsmodelle:

### StepChange

Dieser Implementierungsansatz wird gewählt, wenn Neukunden von anderen ERP-Systemen auf Lawson M3 Equipment Service Management umstellen möchten.

### Stepping Up

Diese Implementierungsmethode eignet sich für bestehende Lawson-Kunden, die von einer früheren Version von Lawson M3 Equipment Service Management auf die Java-basierte Version upgraden möchten.

### ValueStep

Mit diesem Ansatz können Kunden ihre Lösung um weitere Lawson-Anwendungen wie Lawson M3 Sales & Marketing System oder Lawson M3 Automatic Document Capture erweitern.

## Service und Support

### Massgeschneiderte Lösungen

Leistungsfähige, in die Lösung integrierte Tools sichern den Wert und die Qualität von Lawson M3 Equipment Service Management: Sie können damit die Systemkonfiguration auf Ihre Bedürfnisse zuschneiden. Grundlage unseres Service und Support ist die Stabilität und Einfachheit des Systems selbst. Die Lösung ist so konzipiert, dass keine umfangreichen Wartungs- und Pflegearbeiten erforderlich sind.

Die meisten dieser Werkzeuge beruhen auf der Java-Plattform Eclipse. Neue Tools erlauben den Zugriff auf grosse Datenmengen und ermöglichen Ihnen die selbstständige Ermittlung und Korrektur von Fehlern. Sie können die Benutzeroberfläche verändern, interne oder externe Integrationen zu anderen Systemen herstellen und sogar neue Geschäftsobjekte erzeugen bzw. bestehende modifizieren. Wählen Sie einfach die gewünschte Funktionalität und erstellen Sie Ihre eigene, perfekt abgestimmte Lösung, ohne Anpassungen an den Standardkomponenten vornehmen zu müssen.

### Verbesserte Qualitätssicherung

Dank eines strengen und gründlichen Prüfverfahrens bietet Lawson M3 Equipment Service Management beispiellose Qualitätssicherung. Dadurch wird das System zuverlässiger und robuster. Auch der interne und externe Wartungsaufwand und die Kosten verringern sich.

## Technologie

### Integriert, konfigurierbar, plattformneutral

Best-of-Breed-Insellösungen sind teuer in der Anschaffung, und der Ressourcenaufwand für ihre Pflege und Integration in eine bestehende Umgebung zur Unterstützung durchgängiger Geschäftsprozesse ist unerschwinglich. Die Wahrscheinlichkeit, dass sich solche Investitionen amortisieren, ist also gering. Daher bietet Lawson eine umfassende Lösung, die alle Funktionalitäten beinhaltet, die Sie von einer breiten Palette verschiedener Best-of-Breed-Anwendungen erwarten würden.

### Breit angelegte Lösungen

Bei Lawson richtet sich die Entwicklung konfigurierbarer und integrierter Geschäftsanwendungen nach den Bedürfnissen der Kunden: Sie wünschen sich breit angelegte Lösungen, die mit geringerem Kostenaufwand binnen kurzer Zeit einsatzbereit gemacht werden können und so zu einem höheren ROI (Return on Investment) führen. Jedes Unternehmen hat eigene Geschäftsprozesse, die sich niemals hundertprozentig mit denen anderer Firmen decken. Die Gestaltung Ihrer Geschäftsprozesse ist eine entscheidende Voraussetzung für eine Führungsposition im Markt, und auf Standardanwendungen beruhende Lösungen müssen immer in gewissem Umfang auf die unternehmensspezifischen Gegebenheiten zugeschnitten werden. Ein Eckpfeiler von Lawson M3 Equipment Service Management ist das Angebot von Standardgeschäftsapplikationen, deren Konfiguration leicht an spezifischen Bedürfnisse angepasst werden kann.

### Java-Technologie

Die Java-basierte Lösung von Lawson entspricht dem neuesten Stand der Technik. Daher profitieren Sie von niedrigen Cost of Ownership, hoher Skalierbarkeit, völliger Unabhängigkeit von bestimmten Plattformen und der Möglichkeit, Ihr System auf jedem gängigen Betriebssystem nutzen zu können. Konfigurierte Geschäftskomponenten können immer wieder an sich ändernde geschäftliche Anforderungen angepasst werden und sichern so die Wettbewerbsfähigkeit Ihrer Geschäftsabläufe. Wenn Ihr Geschäft immer weiter wächst, bietet Ihnen unsere auf Java-basierte Technologie praktisch unbegrenzte Skalierbarkeit.

### Arbeitsplatzmanagement

Lawson M3 Workplace Management enthält verschiedene Anwendungen und Tools, mit deren Hilfe Endanwender bei der Interaktion mit Geschäftssystemen und Kooperationswerkzeugen wie Lawson M3 Equipment Service Management ein personalisiertes Anwenderumfeld sicherstellen können. Die generische, web-basierte Benutzeroberfläche sorgt für eine einheitliche Arbeitsweise und ein durchgängiges Look-&-Feel in allen Lawson-Funktionalitäten. Es können kundenspezifische Benutzeroberflächen für bestimmte Anwenderrollen erstellt werden, wobei zugleich Inhaltsintegrationsfunktionen den Aufbau vollwertiger Unternehmensportale ermöglichen.

### Zusammenarbeit entlang der Wertschöpfungskette

Dank eines strengen und gründlichen Prüfverfahrens bietet Lawson M3 Equipment Service Management beispiellose Qualitätssicherung. Dadurch wird das System zuverlässiger und robuster. Auch der interne und externe Wartungsaufwand und die Kosten verringern sich.

**Warum Lawson? Weil einfacher besser ist.**



#### Lawson Software Deutschland GmbH

ProACTIV-Platz 3  
D-40721 Hilden  
Tel +49 2103 89 06 0  
Fax +49 2103 89 06 199  
info@de.lawson.com

#### Lawson Software Switzerland AG

Postfach 3461  
Chollerstrasse 23  
CH-6303 Zug  
Schweiz  
Tel. +41 41 748 68 68  
Fax +41 41 748 68 48  
info@ch.lawson.com

#### Lawson Software Austria EDV-Beratungs Ges.m.b.H.

Lassallestraße 9b  
A-1020 Wien  
Österreich  
Tel. +43 1 49 103 0  
Fax +43 1 49 103 299  
info@at.lawson.com

[www.lawson.com](http://www.lawson.com)

### Über Lawson

2006 schlossen sich Lawson Software und Intenia zur neuen Lawson Software zusammen. Wir liefern Software- und Servicelösungen in den Bereichen Produktion, Handel, Wartung und Service an 4.000 Kunden aus über 40 Ländern. Softwarelösungen von Lawson beinhalten Enterprise Performance Management, Supply Chain Management, Enterprise Resource Planning, Customer Relationship Management, Manufacturing Resource Planning, Enterprise Asset Management und branchenspezifische Anwendungen.

Lawson unterstützt mit seinen Softwarelösungen Unternehmen dabei, Geschäftsvorgänge zu rationalisieren, Kosten zu senken und die Leistungsfähigkeit zu verbessern. Lawson hat seinen Hauptsitz in St.Paul, Minnesota/USA und Niederlassungen weltweit. Weitere Informationen finden Sie unter [www.lawson.com](http://www.lawson.com).