

Lawson Mobileware verbessert den Kundenservice bei Crown Equipment

Kundenfokus

Für Crown Equipment Pty Ltd, einem führenden Hersteller von Gabelstaplern und dem zugehörigen Serviceangebot in Australien, ist die Bereitstellung schneller, qualitativ hochwertiger Unterstützung im Aussendienst äusserst wichtig für die Zufriedenheit der Kunden und für den Geschäftserfolg. Das Unternehmen erhält Hunderte von Serviceanrufen und Anfragen jeden Tag, die sorgfältig bearbeitet und verwaltet werden müssen. Eine neue Initiative für mobile drahtlose Kommunikation unterstützt durch die Lawson Mobileware Softwareplattform, die im Aussendienst in Kombination mit drahtlosen Netzwerken und Pocket PC-Geräten zusammenwirkt, hat den Aussendienst und den Kundenservice von Crown in der Niederlassung in Sydney dramatisch verbessert.



Fortsetzung auf Seite 2 >

Einfach stärker – Willkommen bei Lawson

Harry Debes, Präsident und CEO

Willkommen bei unserem ersten neuen Branchen-Newsletter!

Vierteljährlich ein Branchen-Newsletter, der Sie über die wichtigsten Aktivitäten bei Lawson informiert.

Ich bin mir über die Fülle an Newslettern, die wir alle erhalten, im Klaren. Deshalb habe ich unser Redaktionsteam gebeten, sparsam mit Ihrer Zeit umzugehen. Das Team ist angewiesen, unseren Newsletter informativ zu gestalten und eine gute Mischung aus Informationen anzubieten, die Ihr Interesse wecken und gleichzeitig kurz und prägnant sind. Wir freuen uns über Ihr Feedback, Ihre Anmerkungen und Ideen, die Sie an newsletters@lawson.com senden können.



Fortsetzung auf Seite 7 >

Inhalt

Kundenfokus	1
Branchenfokus	2
Dean Hager - What's Next Tour	4
Lawson Total Care	6
Willkommen bei New Lawson	7

Starke Konzentration auf S3 und M3

Dean Hager, SVP Product Management

Die What's Next Tour liegt hinter uns. Viele Kunden nutzten die Gelegenheit und nahmen an den Veranstaltungen in Melbourne, Sydney, Singapur, Hongkong, Shanghai, Stockholm, Paris, Frankfurt und Birmingham teil. Die Tour hatte u.a. das Ziel, unseren Kunden die Zukunftsplanung der Lawson Produktlinien vorzustellen und sie auf neue Möglichkeiten hinzuweisen, wie sie durch diese Neuerungen ihre Unternehmensprozesse noch besser mit Lawson entwickeln können. Dazu gehörte natürlich auch unser Ansatz zur Service Orientierten Architektur (SOA).

Fortsetzung auf Seite 4 >

Branchenfokus

Lawson bietet Offenheit und Optionen für die schlanke Fertigung

Die Techniken des „Lean Manufacturing“ tragen dazu bei, bessere Leistungen für den Kunden zu erbringen, Ausschuss zu eliminieren und eine kontinuierliche Verbesserung der Prozesse zu schaffen. Wie wissen Sie jedoch, welche der Methoden der schlanken Fertigung für Ihre spezielle Produktionsumgebung die beste ist?

Da das Thema der schlanken Fertigung so komplex ist, kann ein Unternehmen problemlos viel Zeit und Energie investieren, ohne das gewünschte Ergebnis zu erhalten. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Produktionsfirmen, die das Konzept des Lean Manufacturing verfolgen, sich die Zeit nehmen, um sich ein Bild von ihrer eigenen spezifischen Situation zu verschaffen, um im nächsten Schritt einen Anbieter zu finden, der die branchenspezifischen und individuellen Anforderungen unterstützt.

Lawson setzt in diesem Umfeld auf Offenheit und Wahlmöglichkeiten und bietet Kunden flexible Lösungen an, die sich den wechselnden Marktbedingungen anpassen. Als solches empfehlen wir oft eine Kombination aus Lösungen und Komponenten, um einem bestimmten Produktionsbedarf in einem bestimmten Markt zu entsprechen. Aufgrund dieser Philosophie haben bereits viele unserer Kunden Erfolge erzielt, die ihre Investitionen rechtfertigen.

Wenn Sie mehr über den Ansatz von Lawson in Bezug auf Lean Manufacturing wissen möchten, so besuchen Sie unsere Webseite unter:

www.lawson.com/lean_manufacturing.

Hier finden Sie Infoblätter, Artikel, Kundenprofile und ein Webinar.

Als ein Unternehmen, das seit vielen Jahren

den Grundsatz des Lean Manufacturing in seine Lösungen integriert, sind wir der Auffassung, dass Lawson die richtige Wahl für Firmen in Ihrer Branche ist, die nach der richtigen Lösung für Lean Management suchen.



Olin Thompson

Kundenfokus (Fortsetzung von Seite 1)

Lawson Mobileware steigert Kundenservice bei Crown Equipment

„Seit der Einführung des neuen Systems können wir bereits viele Erfolge vorweisen, wir haben beispielsweise den Kundenservice nachhaltig verbessert, die Serviceprozesse beschleunigt und Einsparungen bei Verwaltungskosten im gesamten Service-Bereich erzielt,“ sagt Wayne Greenaway, IT-Manager bei Crown Equipment. „Wir können jetzt unsere Aussendiensttechniker über Remote-Verbindungen direkt in die Serviceprozesse einbinden und damit Engpässe vermeiden,“ fährt Greenaway fort. „Heute können wir einen Auftrag in weniger als einem Tag erledigen - dies entspricht einer fünffachen Verbesserung unseres Services. Wir haben weiterhin den Zugriff auf den Auftragsstatus verbessert, sowie die Integration mit unserem Lagerverwaltungssystem. Durch diese Verbesserungen können wir die verbrauchten Teile im Servicewagen in kürzerer Zeit ergänzen und schneller auf Ad-hoc-Anforderungen vom Aussendienst reagieren.“

Warum Lawson?

„Wir suchten nach einem Lieferanten, der mit uns während der gesamten Implementierungsphase zusammenarbeitet, ein Team, das uns bei Änderungen oder Verbesserungen helfen kann, die auf dem Weg erforderlich werden“, erläutert

Greenaway. Seit der Implementierung hat Crown sehr viel positives Feedback sowohl von Anwendern als auch von Kunden erhalten. „Lawson hat alle unsere Erwartungen erfüllt.“





HR im Fokus

Raghav Singh – HR Strategie

„Personalmanager sind über das Lawson Performance Management sehr erfreut. Sie können jetzt Dinge tun, die zuvor nicht möglich waren.“

Raghav Singh, Produktstrategie für Lawson Talent Management-Produkte, berichtet über Lawson Performance Management und ist offensichtlich begeistert.

„Und es wird noch weiter gehen,“ so seine Aussage.

Singh und sein Entwicklungsteam erkannten die Chance, Personalmanagern mit einer Reihe von Web-basierten Werkzeugen beim strategischen Personalmanagement effiziente Unterstützung zu bieten, die:

- eine objektive und umfassende Erreichung der Zielsetzungen der Mitarbeiter gewährleisten sowie leistungsrelevante Verhaltensweisen messen;
- Führungskräfte bei der Entscheidung zu Personalentwicklungsmassnahmen wirkungsvoll unterstützen;
- die Leistung von Angestellten mit den Unternehmensergebnissen abstimmen.

Er kommt schnell auf die Hauptaufgaben des Teams zu sprechen, welche in der Entwicklung und dem Einsatz von Lawson Performance Management liegen.

In Indien geboren ging Singh in den USA zur Schule, erwarb seinen MBA und den Hochschulabschluss im Fach Informationssysteme an der Universität Houston. Als Führungskraft war er mehr als 10 Jahre lang verantwortlich für HR-Systeme in grossen Unternehmen und verantwortete das Talentmanagement und Personalrecruitment, bevor er zu Lawson kam.

„Während sich die Konkurrenz damit beschäftigt, einfach einen Prozess zu automatisieren, erstellen wir eine Reihe von Produkten, die weit darüber hinausgehen.“

Singh merkt an, dass es in dem heutigen aggressiven Unternehmensumfeld strategisch von Vorteil ist, wenn man dafür sorgt, dass die richtigen Personen das Richtige am richtigen Ort und zum richtigen Zeitpunkt tun. Laut Singh ist das derzeitige Lawson Performance Management System das erste einer Serie von integrierten Produkten, die von vielen Personalleitern benutzt werden, um die Personalplanung vollständig zu steuern.

„Dies unterstützt den gesamten Prozess der Anwerbung, Entwicklung, Belohnung und Bewertung von Talenten.“

Er fügt hinzu, dass man durch den Einsatz von Performance Management Systemen mehr Transparenz im Unternehmen schafft und sich in die Lage versetzt, bessere strategische Entscheidungen bezüglich der Entwicklung von Talenten vorzunehmen.

„Dies ist ein eindeutiger Vorteil,“ bemerkt er.

Fortsetzung von Seite 1

Ergebnisse unserer What's Next Tour Starke Konzentration auf S3 und M3

Dean Hager, SVP Product Management

Planung zur Produktentwicklung

Bei jeder Präsentation stand unsere wichtigste Botschaft im Vordergrund: Lawson investiert in die Produktlinie M3 (früher bekannt als Movex) und strebt damit Wachstum an. Dabei „unterstützen“ wir nicht nur einfach diese Produktlinie, sondern investieren in sie. Unterschiedliche Kunden haben natürlich unterschiedliche Anforderungen an ihre Software, deshalb treten wir mit zwei Produktlinien auf dem Markt auf - M3 und S3 - und das macht uns unverwechselbar. Unsere Strategie sieht Investitionen in beide Produktlinien und das Wachstum beider Linien vor.

Eine weitere Botschaft, die uns am Herzen liegt: „Einfacher ist besser.“ Genau das ist die Zielrichtung und die Basis unserer Produktvision wie auch unserer Forschungs- und Entwicklungsinvestitionen.

Was die Produktausrichtung betrifft, so investiert Lawson in neue innovative Serviceangebote, um erstens die Kosten der Implementierung (QuickStep) zu verringern, zweitens um die Kosten für Wartung zu verringern (Lawson Total Care), und drittens um die Kunden in die Lage zu versetzen, schneller auf neue Versionen umzusteigen (Stepping Up).

Wie sehen die Investitionen in die M3-Produktlinie aus?

- Wir werden weiterhin die Version M3 RPG Version unterstützen und hierfür Serviceleistungen erbringen, wir werden jedoch keine neuen Funktionalitäten hinzufügen.
- Wir haben als erstes produktlinienübergreifendes Produkt Lawson Business Intelligence (LBI) jetzt für M3 eingeführt. Dank unseres LBI-Teams konnten wir auf unserer What's Next Tour eine integrierte Produktdemo zeigen.
- Im Laufe des nächsten Jahres werden wir eine neue M3-Technologie herausbringen, die die technologische von der Anwendungsschicht



trennt und damit getrennte Releasewechsel erlaubt, sowie neue M3-Anwendungen.

Entwicklungspfade für M3-Kunden

- RPG M3- Kunden sollten den Vorteil des „Aufrüstens“ gerade jetzt nutzen und ein Upgrade von RPG zu Java planen. Das M3 Java System war das erste seiner Art in der Branche. Es existiert kein anderes ERP- System in Java - und unsere Kunden haben die Möglichkeit, von mehr als fünf Jahren Einsatz von M3 Java in vielen Unternehmen zu profitieren. Anlässlich der What's Next Tour in Melbourne kam es diesbezüglich zu einer spontanen Äusserung eines M3 Java Kunden, der die Stabilität des M3 Java- Systems vor allen anderen Kunden spontan ansprach! „Es stürzt niemals ab,“ sagte er.
- Java M3- Kunden sollten zu der neuen Lawson Business Intelligence- Lösung wechseln. Nach jeder Präsentation reagierten die Kunden sehr positiv auf die neuen Möglichkeiten der Integration von Business Intelligence mit den Transaktionsanwendungen. Lawson bietet mehr für die Anwender als nur einfache „Daten“. Mit Lawson Business Intelligence und M3 bieten wir Antworten. Wir bieten eine Prozessoptimierung und wir bieten ein System, das sich selbst überwacht. Red Wing Shoes ist einer unserer M3-Kunden, die bereits mit Business Intelligence arbeiten. Der IT- Direktor bei Red Wing Shoes äusserte sich dazu: „Kein Kunde sollte M3 kaufen, ohne Lawson Business Intelligence zu erwerben.“ Solche Referenzen brauchen wir. Und vergessen Sie nicht - Lawson Business Intelligence setzt den Einsatz der Java M3 Version voraus!
- Kunden, die mit Java arbeiten, werden im nächsten Jahr in der Lage sein, auf die neue Version der M3- Technologie zuzugreifen. M3 ist



Fortsetzung >>>

nun auf demselben Weg, wie dies S3 schon seit vielen Jahren ist: Technologie getrennt von den Anwendungen. Damit erhalten die Kunden eine schnellere Performance bei geringeren Systemanforderungen und mehr Funktionalität ohne eine Unterbrechung der Anwendung.

Weiterhin konnten wir unseren Kunden die nächste Version der M3-Anwendungen präsentieren, in denen wir folgendes anbieten: ein verbessertes Benutzer-Interface, Nachschubdisposition für Produktsortimente, Fashion Production Planner, innovatives EAM, verbesserte Sales Mobility, Verbesserung der Logistik und vieles mehr. Ein Upgrade auf jedes dieser Produkte bietet Kunden einen schrittweisen Ansatz, mit dem sie bei jedem Schritt den zugehörigen ROI feststellen können. Insgesamt konnten unsere Kunden erkennen, dass M3 für Lawson von strategischer Wichtigkeit ist und dass wir Investitionen in das Wachstum von M3 tätigen – dies war für uns die Intention und der Erfolg von What's Next.

SOA: Warum Lawson den richtigen Ansatz wählt

Branchenexperten haben SOA den nächsten grossen Schritt im Bereich Unternehmenssoftware genannt. Jedes Mal, wenn ich dies höre, denke ich an die Zeit, als die Fachleute aus der Branche dasselbe über Client/Server, das Web, Reverse Auctions, ASP, Netzwerkstationen usw. sagten. Die Liste ist endlos. SOA ist derzeit definitiv in einer Hochphase. Was sind denn nun die Vorteile von SOA? Standardbasierung und Systeminteroperabilität. Alle diese Dinge stellen Vorteile dar. In der Tat haben wir Anwendungen sowohl für M3 und S3, die sich an SOA-Standards halten. TAL in Hongkong, ein Kunde aus der Textilbranche, erzählte mir, wie sie die Web-Serviceleistungen von Lawson für die Systeminteroperabilität innerhalb

ihres Unternehmens nutzen und wie beeindruckt sie davon sind.

Gleichzeitig habe ich die Kunden jedoch auch auf die Gefahren von SOA hingewiesen: (1) Investition in Anwendungen, (2) Komplexität der Anwendungen und (3) Mittelmässigkeit der Anwendungen. Der Ansatz von Lawson ist es, Systeme anpassungsfähiger zu machen, indem wir sie vereinfachen. Die Investitionen in Lawson Landmark zeigen den innovativen Ansatz von Lawson, mit dem wir die Entwicklung und die Integration von Unternehmensanwendungen vereinfachen. Lawson Kunden brauchen sich nicht um SOA zu sorgen, denn Lawson kümmert sich für sie darum.

Insgesamt war unsere What's Next Tour für unsere Kunden sicherlich lohnend. Für mich hat sie sich auf jeden Fall gelohnt. Ich habe viel gelernt und ich hatte die Möglichkeit, unseren Kunden zuzuhören und so besser zu verstehen, wie wir sie in der Zukunft noch besser unterstützen können.



Dean Hager
SVP of Product Management

Lawson Total Care – Wahlmöglichkeiten!

Henning Schulze-Lauen, Vizepräsident Support & Delivery



Lawson Total Care, unser neues mehrstufig aufgebautes Programm zur Wartung der Lawson Softwarelösungen wurde bereits im August eingeführt und kombiniert die herkömmliche Produktwartung von Lawson mit kundenspezifischem Anwendungsmanagement. Lawson Total Care basiert auf einer einfachen Idee: Wir kümmern uns um Ihre Software, so dass Sie sich auf Ihr Business konzentrieren können. Und Sie können dies steuern - Sie legen das Ausmass der Unterstützung entsprechend Ihrem Budget und Ihren internen Möglichkeiten fest.

Lawson Total Care wurde auf der Grundlage Ihres Feedbacks entwickelt, wie ein umfassender Software-Support aussehen sollte. Da wir Ihre Wünsche ernst nehmen, hat die Entwicklung von Lawson Total Care erhebliche Verbesserungen ausgelöst. Wir haben zum Beispiel ein Support-Netzwerk bestehend aus elf regionalen Support-Zentren eingerichtet, ausserdem neun Produktsupport-Zentren, regionale und globale Zentren für Lösungen wie auch kundenspezifische Helpdesks, bei denen herkömmlicher Support von Lawson und professionelle Serviceaufgaben verknüpft werden. Gleichzeitig stellen wir auf den regionalen Märkten mehr Personal ein, um unser Supportpersonal weltweit auf über 400 Mitarbeiter auszuweiten.

Es gibt drei Ebenen bei Lawson Total Care und zusätzliche Optionen, aus denen Sie auswählen können:

- Total Care Bronze – typische Total Care Bronze-Kunden verfügen meist über einen effizienten internen Helpdesk mit erfahrenen internen EDV-Mitarbeiter. Total Care Bronze bietet Upgrades von lizenzierten Produkten auf aktuelle Releasestände, gesetzliche und reguläre Updates und Fixpacks, Produktfehlerkorrekturen, 24 x 7 Zugang zur Lawson Self-Service Support Infrastruktur und zur Lawson Knowledgebase sowie Zugang / Kontakt zu Lawson Support Mitarbeitern.
- Total Care Silver – Wenn Sie ein höheres Mass an Ansprechbarkeit und persönlicher Betreuung benötigen, legen Sie mit Total Care Silver die Verantwortung in die fähigen Hände der Support-Mitarbeiter von Lawson. Die Merkmale umfassen die von Total Care Bronze, plus begrenzte Unterstützung für "Was tun bei"-Fragen ausserhalb der Gewährleistung, 24 x 7 Notfallsupport für kritische Probleme, erhöhte Bearbeitungspriorität für schnellere Antworten, jährliche System Performance Untersuchung, Online Status Reports und Nutzungsstatistiken und einen speziell Ihnen zugeordneten Customer Care Manager (wenn gewünscht).

- Total Care Gold - eignet sich am besten für Unternehmen, die einen hohen Grad an technischer Unterstützung zur Verwaltung ihrer Lawson Softwarelösung wünschen, um weitestgehend störungsfrei arbeiten zu können, Beschränkungen des internen IT Support haben, strategische Entscheidungen zum Outsourcen des Managements ihrer Kernanwendungen getroffen haben, etc. Merkmale sind die von Total Care Silver plus Installation von Korrekturen und Fix Packs, Support und Wartung für Kundenmodifikationen, Planung und Ausführung von Upgrades, Lawson Produkt- Datenbank und Sicherheitsverwaltung, spezielle Lawson Supportunterstützung und vor Ort Supportoptionen für bessere Lösung von komplexen Anforderungen.

Lawson Total Care steht allen Kunden in Amerika und Europa zur Verfügung und bald auch den Kunden im asiatisch-pazifischen Raum. Bei uns erhalten Sie umfangreiche Informationen zu Lawson Total Care. Nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Kundenbetreuer bei Lawson bzw., dem für Sie zuständigen Supportmitarbeiter auf oder besuchen Sie uns unter www.lawson.com.

Henning Schulze-Lauen
Vize Präsident Support & Delivery



Harry Debes, Präsident und CEO von Lawson, präsentiert die Neue Lawson auf seiner letzten What's Next Tour

Fortsetzung von Seite 1

Einfach besser – Willkommen bei NEW Lawson

Harry Debes, Präsident und CEO

Bis dato, rund sechs Monate nach unserem Zusammenschluss mit Intentia International AB, habe ich mich mit Hunderten von Kunden auf der ganzen Welt getroffen. Eine Frage wurde mir besonders häufig gestellt: „Was hat dieser Zusammenschluss für die Kunden gebracht?“ Im Sinne unseres neuen Mottos „**Einfacher ist besser**“ kann ich diese Frage mit zwei Worten beantworten: „**Einfach stärker.**“ Genau das hat uns der Zusammenschluss gebracht, und ich glaube, dass unsere Stärke Gutes für Sie, unsere Kunden, bedeutet.

Erstens sind wir nun ein viel grösseres und finanziell stärkeres Unternehmen. Grösse und Zukunftsfähigkeit sind heutzutage wichtig, und wir verfügen nun über die Marktpräsenz und die finanzielle Grundlage,

die das Vertrauen schafft, dass wir Sie noch lange Zeit unterstützen werden.

Zweitens bedeutet dies, dass wir über eine starke, weltweite Präsenz verfügen. Wir können Sie jetzt weltweit über unsere Produkt- und Supportzentren und über unsere verschiedenen Standorte in 40 Ländern der Welt unterstützen.

Drittens können wir aufgrund des Zusammenschlusses eine breitere, erweiterte Produktpalette anbieten. Wir verfügen über einen soliden Produktentwicklungsplan, der darauf abzielt, unsere spezifischen Produktlinien auszubauen und wichtige Produkte wie zum Beispiel Lawson Business Intelligence und Human Capital Management zu globalisieren, und schlussendlich möchten wir die Innovationen liefern, die Sie von einem Softwarehersteller erwarten.

Viertens bedeutet der Zusammenschluss auch, dass wir unsere Fähigkeiten erweitert haben – dies heisst, 3.400 Mitarbeiter, darunter viele Fachleute, die sich auf die Entwicklung, Implementierung und den Support von Anwendungen spezialisiert sind. Das bedeutet ein stärkeres und professionelleres Engagement für Sie in Ihrer Branche und in Ihrer Region.

Zusammenfassend kann man sagen, dass zwei sich ergänzende Firmen fusioniert haben und dass diese als neues Unternehmen eine starke, wettbewerbsfähige Option auf dem globalen Markt der Softwareunternehmen darstellen. Darüber hinaus werden die Investitionen geschützt, die Sie in die Lawson Software vorgenommen haben.

Neues in Kurzform *Lesen Sie mehr zu den folgenden Themen unter www.lawson.com*

In den Nachrichten

- Lawson gibt die Ergebnisse des ersten Quartals bekannt

Kunden

- Seco Tools

Wussten Sie schon?

- Lawson Professional Services gingen im letzten Jahr mit mehr als 300 Kunden Live

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

Schweiz **Lawson Software
Switzerland A.G.**
P.O. Box 3461
Chollerstrasse 23
CH-6303 Zug
Schweiz
Tel. +41 41 748 68 68
Fax +41 41 748 6848
info@ch.lawson.com

Österreich **Lawson Software Austria
EDV-Beratungs Ges.m.b.H.**
Lassalleestraße 9b
A-1020 Wien
Österreich
Tel. +43 1 49 103 0
Fax +43 1 49 103 299
info@at.lawson.com

www.lawson.com

Information concerning the Lawson product roadmap is provided in this newsletter. This information outlines the current Lawson product vision and is not a promise by Lawson to develop, deliver or market any specific product, functionality or service. Lawson reserves the right to change its future products or services offerings, including products referred to in this newsletter, at any time, without obligation to notify anyone of those changes. Lawson, Lawson Software and the Lawson logo are trademarks of Lawson Software, Inc. Other products or services names mentioned may be trademarks of Lawson or the respective owners of those trademarks. Copyright ©2006 Lawson Software, Inc. All rights reserved. EEO/AA.