

CUSTOMER PROFILE

EQUIPMENT SERVICE MANAGEMENT

LAWSON BEI MIGATRONIC



Lawson als Basis für eine bessere Zukunft für Migatronic und seine Kunden

Migatronic ist ein weltweit renommierter Entwickler und Hersteller neuer und innovativer Schweißmaschinen. Dass es seinen Ruf in punkto Kundendienst spürbar verbessern konnte, hat das Unternehmen u.a. der mobilen Lösung im Lawson M3 Service Management zu verdanken. Davon profitieren nicht nur die Kunden, sondern auch Migatronic selbst: Das Unternehmen konnte seinen Cashflow erheblich verbessern.

“Unseren Schätzungen zufolge hat sich der Cashflow um mindestens 25 Prozent erhöht.”

Jørgen Pedersen, CFO bei Migatronic



Business Benefits

“Automatische Rechnungserstellung, weniger Verwaltungsaufwand, raschere Übermittlung präziserer Informationen an die Servicetechniker und Amortisierung innerhalb von sechs Monaten. Kein Wunder, dass wir mit Lawson M3 Service Management so zufrieden sind”, freut sich Jørgen Pedersen, CFO bei Migatronic.

“All diese Vorteile ergeben sich unmittelbar aus einem integrierten Kundendienstansatz, bei dem die notwendigen Informationen im Lawson M3 ERP System den Servicetechnikern problemlos zur Verfügung stehen”, fügt er hinzu.

Pedersen erklärt, dass Migatronic-Techniker von zu Hause aus Zugriff auf Informationen über ihre Kundendienstbesuche am folgenden Tag haben. Dazu gehört auch die Servicehistorie jeder einzelnen Schweißmaschine.

Nach Abschluss des jeweiligen Besuchs gibt der Techniker Einzelheiten zu den durchgeführten Serviceleistungen in einen Handheld-Computer ein, einschliesslich der verwendeten Teile. Diese Informationen werden elektronisch an das Lawson-System übermittelt, das dann eine Rechnung erstellt und automatisch verschickt, häufig noch am selben Tag.

“Unseren Schätzungen zufolge hat sich der Cashflow um mindestens 25 Prozent erhöht”, sagt Pedersen. “Migatronic konnte zwar schon immer eine gute Servicebilanz vorweisen, doch ServiceWare hat unsere Leistung noch weiter verbessert.”

Kundendienstkoordinator Nils Petersen, der für die Implementierung des M3 Mobile Service verantwortlich zeichnet, vertritt eine ähnliche Meinung. Der Kundendienst sei, so Petersen, schon immer als Profit Center betrachtet worden, “aber jetzt sehen wir eine Chance, zusätzliche Umsätze zu generieren.”

“Letztendlich ist das alles eine Einstellungsfrage”, erklärt er. “Wenn der Kundendienst als Gemeinkostenfaktor betrachtet wird, neigen die Servicemitarbeiter dazu, nicht sonderlich effizient zu arbeiten. Wenn jedoch der Gewinn eine Rolle spielt, führt das zu einer ganz neuen Vorgehensweise.

Doppelarbeiten in der Verwaltung werden vermieden, Informationen sind frei verfügbar, Kundendienstberichte werden täglich und nicht erst ein bis zwei Wochen später erstellt. Unter dem Strich führt das zu insgesamt besserem Service und einem verbesserten Cashflow.”

Obwohl der Kundendienst Priorität hat, arbeitet Migatronic auch an der Verbesserung anderer Aspekte im Geschäftsablauf.

Das Unternehmen ist stolz darauf, dass es reine Standardfunktionalitäten auf seinem Lawson-System in einer MUC-Umgebung (Multi-User Consolidation) nutzt. Bei Tochtergesellschaften in 11 Ländern ermöglicht MUC eine Analyse und tägliche Darstellung konsolidierter Daten zur Vertriebs-, Betriebs- und Finanzleistung.

Mit der Lawson M3 ERP-Lösung und diesem integrierten Informationsansatz kann das Unternehmen auch eine schlanke Philosophie verfolgen. So konnte Migatronic in nur drei Jahren seine Lagerbestände um 35 Prozent reduzieren.

Dank seines Just-in-Time (JIT)-Fertigungsverfahrens kann Migatronic neue Schweißmaschinen im Durchschnitt innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Auftragseingang herstellen und ausliefern - ein bahnbrechender Branchenstandard.

Wenn man bedenkt, dass eine Maschine aus bis zu 500 Einzelteilen bestehen kann, ist das ein bemerkenswertes Serviceniveau. Bis zu 20.000 Bauteile werden zu einem bestimmten Zeitpunkt an der Fertigungsstrasse bearbeitet - von Leiterplatten über Räder bis hin zu wassergekühlten Aggregaten.

“Unter dem Strich führt das zu insgesamt besserem Service und einem verbesserten Cashflow.”

**Nils Petersen, Kundendienstkoordinator
bei Migatronic**



“Wir sind zu Recht stolz auf den Service, den wir unseren Kunden bieten”, sagt Pedersen. “Die MUC-Umgebung integriert alle unsere Tochtergesellschaften in einen einheitlichen Vertriebs-, Fertigungs- und Logistikprozess und ermöglicht uns, schlank zu arbeiten.

Trotz einer Umsatzausweitung in den letzten Jahren werden wir unsere aktuellen Lagerbestände und Serviceniveaus beibehalten.”

Pedersen zufolge konnte das Unternehmen dank Lawson noch zwei weitere wesentliche geschäftliche Probleme in Angriff nehmen. Das erste war die Umsetzung eines koordinierten Vertriebs- und Marketingansatzes, der einerseits die zentralen Unternehmens- und Produktwerte widerspiegelt, andererseits aber auch die Erfüllung „lokaler“ Anforderungen ermöglicht.

Das zweite war die Produktentwicklung. Auch hier hat Migatronic in der Branche Standards gesetzt.

“Früher nahm die Entwicklung eines neuen Produkts ein bis drei Jahre in Anspruch. In der Branche ist das nach wie vor die Norm”, meint Pedersen. “Bei uns vergehen jetzt vom ersten Entwurf bis zur Herstellung nur sechs Monate.”

Im Jahr 2005 konnte Migatronic 22 innovative neue Produkte samt der zugehörigen neuen Technologien entwickeln und ausliefern. Die hervorragenden Leistungen des Unternehmens wurden 2006 mit dem begehrten deutschen „iF Product Design Award“ gewürdigt. Aus 2.000 Bewerbungen aus 37 Ländern wählte die Jury drei neue Migatronic-Maschinen wegen ihrer hervorragenden Produkt- und Servicequalitätseigenschaften sowie der konsequent innovativen Ausrichtung aus.

“Mit unserem konsolidierten Geschäft verfolgen wir einen globalen Ansatz“, stellt Pedersen fest. “Alle bewegen sich bei uns in die gleiche Richtung und vermitteln eine einheitliche Botschaft.

Wir können rasch und problemlos auf alle benötigten Informationen zugreifen und sie analysieren, um unsere geschäftlichen Aktivitäten kontinuierlich zu verbessern und auf neue Marktbedingungen einzugehen.

Neue Produkte können wir in Rekordzeit entwickeln, herstellen und ausliefern und wir bieten hochwertige Kundendienstleistungen. Gleichzeitig können wir aber auch die ‚lokalen‘ Anforderungen in jedem Land erfüllen.

“Lawson M3 Mobile Service spielte in der Entwicklung und Pflege unseres erfolgreichen Servicepakets eine entscheidende Rolle.”

Das Unternehmen

Migatronic gehört zu den führenden Schweissmaschinen-Herstellern Europas und legt besonderes Augenmerk auf Innovationen und Einsatz neuester Technologien. Das in Dänemark beheimatete Unternehmen hat Tochtergesellschaften in 11 Ländern.

Es produziert jährlich mehr als 20.000 Schweissmaschinen und exportiert diese in 40 Länder. Die Maschinen werden in erster Linie an zwei Märkte verkauft: an die Stahlindustrie einschliesslich Schiffbau und Schwermetallbranchen und an den Edelstahlsektor einschliesslich Automobil-, Pharma- sowie Lebensmittelproduzenten.

Migatronic erzielt einen Jahresumsatz von EUR 40 Millionen und beschäftigt mehr als 360 Mitarbeiter.

Warum Lawson?

“Ganz einfach: Lawson erfüllte unsere geschäftlichen Anforderungen, ohne dass wir Anpassungen vornehmen mussten”, erklärt Pedersen. “Darüber hinaus kann das Produkt auch in vielen unterschiedlichen Sprachen bedient werden.”

“Die MUC-Umgebung integriert alle unsere Tochtergesellschaften in einen einheitlichen Vertriebs-, Fertigungs- und Logistikprozess und ermöglicht uns, schlank zu arbeiten.”

Jørgen Pedersen, CFO bei Migatronic



Die Implementierung

Pedersen zufolge verlief die Implementierung grösstenteils reibungslos; alle auftretenden Probleme wurden gemeistert.

Die Zukunft

Migatronic analysiert zahlreiche Möglichkeiten, unter anderem ein Upgrade auf Java, eine neue Version von WebShop und Ferndiagnose, wobei die Informationen aus den derzeit auf ausgewählten Maschinen geführten Fehlerprotokollen zusätzlich in die Neuproduktentwicklung einfließen sollen.

Die Lösung

Migatronic setzt seine Lawson-Lösung auf einer IBM System i ein. Sie wird von 120 Anwendern genutzt.

“Lawson M3 Mobile Service spielte in der Entwicklung und Pflege unseres erfolgreichen Servicepakets eine entscheidende Rolle.”

Jørgen Pedersen, CFO bei Migatronic

“Migatronic konnte zwar schon immer eine gute Servicebilanz vorweisen, doch das M3 Service Management hat unsere Leistung noch weiter verbessert.”

Jørgen Pedersen, CFO, bei Migatronic

LAWSON

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

P.O. Box 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

Migatronic

Die 1970 gegründete Svejsemaskinefabrik Migatronic A/S gehört zu den führenden Schweissmaschinenherstellern Europas. Mit Tochtergesellschaften in 11 Ländern exportiert Migatronic in 40 Länder. Das Unternehmen produziert jährlich mehr als 20.000 Schweissmaschinen und erzielt einen Jahresumsatz von rund EUR 40 Millionen.

Lawson - Einfacher ist besser!

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.