

Web 2.0:
Sociala nätverk för
affärssystem

Epicor White Paper

EPICOR®

Introduktion

De flesta affärsapplikationer är inte tillräckligt flexibla för dagens företag. Spilltid och flaskhalsar måste bort när användare själva snabbt måste finna information lagrad på olika platser. Ett nytt sätt att möta dessa utmaningar är att inkludera Web 2.0-teknologi i affärslösningen, med avancerade funktioner för exempelvis informationsökning och datautbyte.

Trots att många användare är vana vid dessa funktioner för privat bruk är de fortfarande inte medvetna om hur Web 2.0 kan hjälpa dem i sitt dagliga arbete. Detta dokument förklarar i detalj hur Web 2.0-teknologi kan ge stöd för affärsstrategier genom ökad effektivitet och produktivitet samt ökad kunskap genom samarbete. Förenklad integration, förbättrad IT-administrering och mindre underhåll reducerar även företagets IT-kostnader.

Innehåll

Dagens applikationer är inte tillräckligt flexibla	1
Hur Web 2.0 förbättrar den strategiska delen av verksamheten	1
Förbättrat samarbete	3
En lättanvänd lösning gör användningsområdet större för affärsapplikationer	4
Kombinerade webbapplikationer förenklar integration	4
Förbättrad administration	5
Fördelar med att inkludera Web 2.0 i affärsapplikationer	5
Teknologiska krav för integrering av Web 2.0-teknologi i affärslösningar	6
Förbättrad sökning av information	6
SOA förenklar kombinerade applikationer	6
SOA-baserade applikationer är lätta att installera, hantera, uppgradera och använda	7
Lösningen Epicor 9	7
Sammanfattning	8
Om Epicor	9

Dagens applikationer är inte tillräckligt flexibla

Enligt analysföretaget Forrester är de flesta affärsapplikationer inte tillräckligt flexibla för dagens företag. Användare behöver själva ta reda på hur de ska söka efter information och funktioner för just sina arbetsuppgifter och affärsprocesser. För att hållas uppdaterade med förändrade behov spenderas dessutom en alltför stor del av företagets budget på IT-anpassning.

För att bemöta detta har fler och fler mjukvaruproducenter infört Web 2.0-funktionalitet i sina affärsapplikationer. Idén med att införa Web 2.0-funktioner i affärsapplikationer kom först på tal våren 2006 då Harvard-professorn Andrew McAfee myntade uttrycket "Enterprise 2.0" i artikeln "Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration".¹ Sedan dess har mjukvaruutvecklare arbetat för att genomföra denna idé genom att inkludera en rad olika Web 2.0-funktioner som exempelvis sökning över hela organisationen, webbaserat samarbete, filutbyte och andra koncept.

Till skillnad från traditionell Web 2.0 för privatpersoner måste företag noga kontrollera vem som har tillgång till företagets information. Av denna anledning har Web 2.0-funktionaliteten kombinerats med traditionell mjukvara för säkerhet och informationshantering.

Trots att många användare redan är bekanta med den här typen av teknologi från privat användning är många osäkra på hur Web 2.0 kan ge strategiska fördelar för verksamheten. Enligt företaget Market IQ's studie "Enterprise 2.0: Agile, Emergent and Integrated"², har de flesta företag ännu inte infört Web 2.0-funktionalitet på ett strategiskt sätt. 45 % av de tillfrågade företagen använder främst hembyggda Web 2.0-funktioner. Bara 26 % av de tillfrågade har på allvar påbörjat implementering av Web 2.0-funktionalitet. Anledningen till detta är att verksamheter ännu inte är helt säkra på hur tekniken ska inkluderas i den strategiska delen av verksamheten.

Hur Web 2.0 förbättrar den strategiska delen av verksamheten

Nyttan med Web 2.0-funktionalitet är att den ger användare nya möjligheter som tidigare inte existerat. Den nya teknologin möjliggör bland annat att på ett säkert sätt söka bland strukturerad och ostrukturerad information inom verksamheten, vilket ger förbättrat samarbete både internt och med partners. Web 2.0 gör det enklare att skraddarsy och integrera applikationer, vilket förenklar uppgradering och underhåll. Det strategiska värdet beror på organisationens affärsstrategi. Ett företag kan exempelvis ha som mål att förbättra kundservicen genom att ge användare tillgång till all information som behövs för att ge bättre svar på kundens frågor. Andra organisationer kan ha som mål att snabbare introducera nya produkter på marknaden genom förbättrat samarbete mellan företaget och dess leverantörer, kunder och partners.

Följande stycke beskriver de affärsutmaningar som adresseras med ny Web 2.0-teknologi och beskriver även hur organisationer kan inkludera denna teknik för att skapa nya och kraftfulla affärsmodeller.

¹ <http://sloanreview.mit.edu/smr/issue/2006/spring/06/>

² <http://www.aiim.org/ResourceCenter/Research/marketiq.aspx>

Företagssökning gör informationen lättare att hitta

Om informationen inte finns tillgänglig gör den ingen nytta. Trots detta är det idag svårt för användare av affärsapplikationer att hitta den information de behöver på företagets intranät. Mindre än hälften av de som deltog i en aktuell undersökning från Forrester rapporterar att det är lätt för användarna att hitta det de söker på det lokala intranätet³. En anledning till detta är att olika typer av information lagras på åtskilliga separata platser som exempelvis i databaser, CMS-system, e-postarkiv och liknande. Användare måste på förhand ha kunskap om var informationen de söker finns tillgänglig.

Dessutom kategoriseras ofta ostrukturerad data på förhand, vilket gör att användarna måste vara bekanta med strukturen för de olika kategorierna för att kunna utnyttja informationen. Sökningar bland ostrukturerad data ger dessutom ofta sida efter sida med irrelevant information.

Som kontrast till detta har användare blivit duktigare på att omedelbart hitta den information de söker på Webben med hjälp av söktjänster som exempelvis Google™. Enligt en studie gjord av Pew Internet & American Life Project uppger 87 procent att de oftast enkelt hittar rätt information vid sökningar över nätet.

Web 2.0 förbättrar informationens sökbarhet och relevans kombinerat med hög säkerhet

Web 2.0 gör det enklare att hitta den affärsinformation man söker. Det blir möjligt för användare att hitta alla olika typer av data i en och samma sökning. Resultatets relevans blir bättre genom en Google-inspirerad länkstruktur och möjliggör kategorisering av innehåll att växa fram av sig självt med hjälp av dokumenttaggar. Vidare utökas sökresultaten med ytterligare data och användare meddelas automatiskt om nytt innehåll genom RSS. Samtidigt finns säkerhetsfunktioner för att endast ge grupper av auktoriserade användare tillgång till informationen.

- Sökning av information från olika platser – Till skillnad från dagens sökningar i olika typer av arkiv, där det krävs att användaren på förhand vet var sökningen ska utföras. Funktionerna gör det möjligt att med en enkel sökning söka igenom alla företagets platser för lagring av information, inklusive filsystem, databaser, lagringsplatser för dokument, hemsidor, interna och externa bibliotek, journaler och feeds. Användaren kan utföra dessa sökningar från sin vanliga webbläsare som exempelvis Microsoft® Internet Explorer®. Sökresultatet kommer upp direkt på skärmen och produktiviteten ökar dramatiskt.
- Förbättrad relevans – För att reducera mängden av irrelevant data använder Web 2.0-tekniken en Google-inspirerad länkstruktur. Strukturen bygger på idén att ju fler hemsidor som länkar till ett visst dokument, desto mer relevant blir innehållet. Platser med högre relevans placeras högre i listan av resultat.

Taggmoln är ett annat sätt på vilket Web 2.0-tekniken förbättrar relevansen hos sökresultaten. Istället för att på förhand definiera ett schema för struktur och kategorisering gör taggmoln det möjligt för användare att kategorisera informationens innehåll genom att lägga till enkla, korta beskrivningar på enstaka ord som beskriver innehållet. Dessa ord kallas för taggar. På detta vis representerar kategoriseringen de strukturer över innehåll som användarna faktiskt använder i praktiken, istället för att på förhand läsa användarna till kategorier som visar sig mindre passande.

- Förbättrade sökresultat – När sökresultaten dyker upp ger Web 2.0-funktionaliteten användaren möjlighet att specificera hur informationen ska visas, exempelvis som en lista, en tabell, rådata för användning i ett kalkylark eller andra format. Detta gör att användare lättare kan använda sökresultat i arbetet.

Användare kan även få upp ytterligare information relaterad till sin sökning som förbättrar sökresultatet. Exempelvis kan en sökning som returnerar information om en kund sammanlänkas med ett program med kartinformation som visar var kunden finns belägen.

3

M. Morris, "How Do Users Feel About Technology?" Forrester Research, Apr. 8, 2005.

Användare kan även fördjupa sig i informationen för att hitta precis det som söks. Om en sökning returnerar en post i en databas med information om en order kan användaren enkelt ta reda på hur ordern skeppades. Som resultat kan användare hitta information de kanske inte tänkt på att söka efter från början.

- Uppdateringar via RSS – Även med de mest avancerade sökverktyg och den mest relevanta sökinformationen kan användare känna sig översvämmade av online-information. Nytt innehåll kommer så ofta att det kan bli ett heltidsjobb bara att hålla sig uppdaterad med uppdateringar på de för användaren aktuella webbplatserna. Detta problem avhjälpas genom synkronisering med RSS (Real Simple Syndication), som meddelar användarna om nytt innehåll. Exempelvis kan interna bloggar använda sig av RSS för att meddela användarna varje gång nytt innehåll lagts till. Notifieringen består i regel av en rubrik som länkar tillbaka till innehållet. Mjukvara på användarens dator kontrollerar regelbundet de för användaren intressanta sidorna, laddar ned nytt innehåll och visar rubrikerna för användaren. Med RSS är det alltså inte längre nödvändigt att konstant övervaka hemsidor för att se nytt innehåll. Istället tittar användaren på sin RSS-feed, klickar på intressanta rubriker och tas direkt till innehållet.
- Skyddad data – Medan sökverktyg i stor utsträckning förenklar tillgången till information vill företag i regel att intern information inte ska finnas tillgänglig för vem som helst. Exempelvis kan information om löneutbetalningar och intern kundinformation behöva hållas inom företaget. På grund av detta inkluderar sökverktygen med Web 2.0 inloggningsfunktioner och gruppbaserad kontroll av tillgång för att garantera att användare bara har tillgång till den information som organisationen godkänt för visning.

Förbättrat samarbete

Företag försöker ständigt att förbättra samarbete internt men även externt med kunder, leverantörer och partners. Många organisationer uppmuntrar till att arbeta hemifrån för att förbättra flexibiliteten och balansen mellan hem och arbete. Andra organisationer skapar online-arbetslag över hela jorden för att dra nytta av utökade affärsmodeller och outsourcing.

Dagens informationskanaler gör det dock svårt att samarbeta på grund av svårigheten att lokalisera arbetskolligor i realtid. Dessutom är det svårt för användare att använda informationsutbytet i efterhand. Vid telefonsamtal är det vanligt att behöva försöka flera gånger för att få tag på personen som söks. Trots att e-post är ett enkelt sätt att kommunicera kan det vara ineffektivt att skicka e-post mellan kollegor. E-postmeddelanden skapar även en rad olika kopior av meddelanden och olika versioner av dokument. E-postsystem innehåller ingen central plats för sökning av meddelanden eller bifogade filer. Chatt-funktioner gör det enkelt att se vem som för tillfället är tillgänglig, men skickade meddelanden lagras inte för framtida bruk. Som resultat kan andra i organisationen inte dra nytta av kunskapsutbytet.

Presence: Möjliggör samarbete i realtid och kunskapsspridning

Teknologin i Presence ger nya möjligheter till globalt samarbete. Presence tillåter användare att se vilka i organisationen som finns tillgängliga för samarbete, direkt från affärsapplikationen. Chattfunktioner finns inkluderade för samarbete mellan olika användare, med lagringsmöjligheter för chattkonversationer och inspelning av röstsamtal via internet. Som resultat blir lagrad samarbetsinformation mellan användare en viktig resurs för framtida bruk.

Exempelvis kan en användare se om en utvecklare är tillgänglig online för att kunna vidarebefordra en teknisk fråga från en kund angående företagets produkt. När utvecklaren svarar lagras svaret och blir sedan sökbart för andra användare med samma problem.

Följande är några exempel på hur företag kan dra nytta av ökat samarbete:

- Användning av verktyg för samarbete kopplar samman anställda med varandra och med utomstående för att snabbare få ut nya produkter på marknaden.
- Användare kan dela med sig av tips och råd.
- Utvecklare kan utbyta idéer inför nästa produktsläpp och be kunder att föreslå prioriteringsordning och att komma med förslag om förbättringar.
- I en global organisation kan medlemmar i projektgrupper dela information, filer och idéer online.
- Företag kan ha stöd för specialanpassade processer och lösningar på problem. Medan föreskrivna rutiner och bestämmelser alltid kommer att fylla sin funktion, måste anställda ofta fatta snabba beslut och utveckla egna lösningar på problem när de dyker upp. En samarbetsfrämjande miljö kan ge anställda tillgång till rätt information och rätt kompetens för att lösa problemet på plats.

En lättanvänd lösning gör användningsområdet större för affärsapplikationer

Affärsapplikationer är normalt sett mycket svårare att lära sig än motsvarande Web 2.0-applikationer. Svårigheten för de anställda att lära sig nya applikationer är förknippad med stora kostnader. En Gallup-undersökning uppskattar att den totala kostnaden för företag vars anställda inte utnyttjar IT är 380 miljarder dollar bara i USA. Dessutom har många organisationer intresse av att öppna upp sina applikationer för partners, leverantörer och kunder, vilket är svårt att göra om applikationerna är svåra att lära sig utan speciell utbildning.

I takt med att utvecklare bygger Web 2.0-funktionalitet försäkras de sig om att de nya funktionerna är lätta att använda. Med Web 2.0-funktionalitet kan användare skapa information, länka, tagga, direkt från webbläsaren och utan kunskaper i HTML. Eftersom dessa verktyg är så lättanvända kan personer inom och utanför organisationen använda dessa utan någon föreliggande utbildning på området. Som resultat blir organisationen mer effektiv och produktiviteten ökar. Samtidigt kan verksamheten lättare öppna upp organisationens affärssystem för partners, leverantörer och kunder för att effektivisera processer relaterade till tillgång och efterfrågan.

Kombinerade webbapplikationer förenklar integration

I takt med att organisationer försöker att svara snabbare till förändrad efterfrågan har IT i större utsträckning blivit en flaskhals. Många utvecklingsprojekt och integrationsprojekt färdigställs aldrig eftersom IT-avdelningen inte har tillräckligt mycket tid och resurser.

Kombinerade webbapplikationer ger användare möjlighet att själva utföra snabb integration till en låg kostnad med hjälp av skräddarsydda gränssnitt. Gränssnittet integreras med eller läggs över en existerande applikation för exempelvis orderinmatning eller en annan webbtjänst. De nya applikationerna kan konfigureras till att visa relaterat innehåll i anslutning till det aktuella innehållet.

Det är exempelvis möjligt att skapa en kombinerad applikation mellan ett system för hantering av kundrelationer och Microsoft Virtual Earth™ för att markera på en karta var flest försäljningar ägt rum. På det viset är det möjligt att ta reda på vilka regioner som är framgångsrika och vilka som behöver ses över. Eller så kan geografiska informationssystem (GIS) kombineras med GPS för att lokalisera leveranser oavsett tidpunkt.

På grund av dessa fördelar beräknas användningen av kombinerade applikationer växa dramatiskt. Gartner Group beräknar att 80 % av affärslösningarna kommer att vara kombinerade applikationer år 2010.⁴

⁴ <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=530109>

Förbättrad administration

Traditionellt sett har affärsapplikationer krävt avancerade uppgraderingar både på serversidan och på klientsidan. Web 2.0 ger IT-organisationer möjlighet att hålla uppgraderingsprocessen i bakgrunden genom att utföra fjärruppdateringar på servrar och applikationer för att sedan distribuera dessa över organisationen genom tjänster eller nedladdningar. Detta reducerar tiden och kostnaden för hantering av uppdateringar och dagligt underhåll, både för användare och för IT-avdelningen.

Fördelar med att inkludera Web 2.0 i affärsapplikationer

Genom att införa Web 2.0-funktionalitet i affärslösningar kan företag förbättra sin produktivitet och öka samarbetet samtidigt som kostnader för IT minimeras.

- Förbättrad effektivitet och produktivitet – Genom att använda Web 2.0-teknologi i affärsverksamheten får organisationen tillgång till det bästa av två världar. Användare som sedan tidigare är vana vid traditionella affärsapplikationer kan fortsätta att använda det existerande systemet. De som är uppväxta med sociala internetsajter kan använda det gränssnitt de är vana vid. Som resultat får användarna flexibiliteten att arbeta med affärssystem och information på det sätt de finner mest produktivt. Bättre sökmöjligheter gör att användarna snabbt kan hitta information på ett intuitivt sätt. Kombinerade applikationer förbättrar effektiviteten för IT-avdelningen och användare genom möjligheten att bygga precis den applikation de behöver i sitt dagliga arbete.
- Utnyttja kunskapsutbyte genom samarbete – Bättre samarbete ger organisationen möjlighet att bättre utnyttja information för att på ett effektivt sätt lösa problem och förbättra produktiviteten.
- Reducera kostnader – Organisationer kan sänka sina kostnader genom möjligheten att underhålla och administrera applikationer på webbserverar och applikationsservrar. Eftersom användarna har tillgång till dessa applikationer via webben är det lättare att sköta underhåll direkt på servern, istället för att administrera varje enskild användares lokala applikation.

Teknologiska krav för integrering av Web 2.0-teknologi i affärslösningar

Idag hävdar många mjukvarutillverkare att de inkluderar Web 2.0-teknologi i sina affärsapplikationer, men vad ska en organisation egentligen undersöka vid utvärdering av de olika lösningarna? Merparten av dagens affärslösningar är byggda med tio år gammal klient/server-teknologi. Det är dock bara lösningar byggda från grunden med en serviceorienterad arkitektur (SOA) som verkligen kan inkludera Web 2.0-funktionalitet i en affärsmiljö.

SOA är en flexibel och standardiserad mjukvaruarkitektur för sammankoppling av applikationer och delning av data. Arkitekturen enar affärsprocesser genom att dela upp större applikationer till en samling av mindre moduler som kallas för tjänster. En tjänst är en funktionsenhet utan möjlighet att utföra metoanrop i andra tjänster. Istället används protokoll som beskriver hur de olika tjänsterna kan kommunicera med varandra. Med denna arkitektur kan en expert på affärsprocesser länka och ordna de olika tjänsterna för att skapa nya affärsapplikationer. Den underliggande information som gör detta möjligt är metadata som beskriver kännetecknen hos de olika tjänsterna och den underliggande data som tjänsten använder. XML har använts i stor utsträckning inom serviceorienterad arkitektur för att skapa väldokumenterad data. WSDL beskriver själva tjänsterna och SOAL beskriver protokollen för kommunikation.

Många tillverkare omvandlar idag existerande klient/server- lösningar till tjänster genom att skapa ett XML-hölje som läggs framför själva applikationen. Detta förenklar kommunikation mellan applikationer och B2B. Applikationer som är placerade direkt på en plattform med serviceorienterad arkitektur kan dock dra nytta av en mer anpassningsbar, processbaserad realtidsplattform byggd för förändring. Exempelvis har SOA-baserade applikationer hantering av affärsprocesser inbyggt vilket gör det möjligt för vem som helst att konfigurera om applikationen och skapa nya affärsregler och affärsprocesser utan att behöva en skraddarsydd lösning eller ändra i källkoden.

En affärsapplikation byggd från grunden på en plattform med SOA har möjlighet att inkludera Web 2.0-funktioner som exempelvis sökning genom hela organisationen och kombinerade applikationer. Dessutom är applikationen lättare att installera, hantera, uppgradera och använda. Här är några av anledningarna till dessa fördelar:

Förbättrad sökning av information

SOA förenklar integrering av en organisations samtliga datakällor för att möjliggöra sökning i alla datakällor i samma sökning, vare sig informationen består av strukturerat innehåll, som exempelvis en faktura eller en inköpsorder, eller ostrukturerad text i en Wiki, en blogg, ett e-postmeddelande eller ett chattmeddelande. Tjänster gör sökning i alla organisationens datakällor tillgänglig för alla andra tjänster i ett välstrukturerat dataformat. Detta gör det möjligt för söktjänsten att hämta data från godtycklig tjänst, sortera mot resultat från andra tjänster och visa upp sökresultatet på användarens skärm.

SOA förenklar kombinerade applikationer

Tjänster är speciellt framtagna för att erbjuda återanvändningsbar funktionalitet för användning i sammansatta applikationer. SOA gör det på så sätt lättare för andra applikationer att erbjuda viktiga funktioner. Dessa funktioner kan vara sammansatta eller kombinerade till att erbjuda nya tjänster och webbsidor.

SOA-baserade applikationer är lätta att installera, hantera, uppgradera och använda

En serviceorienterad arkitektur möjliggör fullständigt distribuerade applikationer. Eftersom klienten är separerad från själva applikationen gör arkitekturen det möjligt att använda godtycklig typ av klient mot gränssnittet, som exempelvis smarta klienter, webbläsare, handhållna enheter och webbtjänster. Webbtjänster läser och skriver XML baserad på dess underliggande affärslogik. XML-data utbyts sedan med hjälp av protokollet SOAP, Simple Object Access Protocol. Eftersom nya uppgraderingar och applikationer installeras på servern och nås via webben eller andra klienter finns applikationer tillgängliga dygnet runt. Uppgraderingar och förbättringar avbryter inte det pågående arbetet och finns omedelbart tillgängliga. Dessutom är webbgränssnitten framtagna för att vara lätthanterbara.

Lösningen Epicor 9

Epicor 9 är baserad på Microsoft .NET, bygger på teknologin Epicor Internet Component Environment (ICE) 2.0 och kännetecknas av True SOA, vilket ger en anpassningsbar uppsättning affärsapplikationer. Epicor ICE 2.0 sammanfogar SOA och Web 2.0-konceptet, vilket bland annat möjliggör sökningar över hela organisationen och kommunikation i realtid. Organisationer får ökad visibiliteten i både interna och externa processer genom en omfattande virtuell vy av verksamheten. Dessutom är det möjligt att engagera resurser över ett världsomspännande nätverk i realtid samt att dela information och kunskap mellan användare. På så sätt är det möjligt att garantera att hela organisationen arbetar mot samma mål.

Epicors end-to-end-lösning innefattar följande områden:

- Financial Management
- Governance, Risk and Compliance Management
- Customer Relationship Management
- Sales Management
- Supply Chain Management
- Service Management
- Product Data Management
- Planning and Scheduling
- Production Management
- Master Data Management
- Human Capital Management
- Enterprise Performance Management

Tekniken i Epicors lösning har stöd för i stort sett samtliga operativsystem, från Windows till UNIX och Linux. Dessutom har lösningen stöd för åtkomst från mängder av olika klienter och enheter. Att lösningen är oberoende av databastyp garanterar största möjliga valmöjlighet och flexibilitet. Företag kan välja att bara installera de moduler som för tillfället behövs, antingen på plats eller som tjänster vid behov (SaaS). Applikationer och affärsprocesser kan enkelt skräddarsys efter förändrade behov utan att behöva röra den underliggande källkoden.

Epicor erbjuder en öppen men säker tillgång till funktionalitet för affärslogik. Information finns tillgänglig var som helst oavsett tidpunkt. Användare får den funktionalitet och tillgänglighet de behöver, samtidigt som ramverket Epicor ICE ser till att den underliggande funktionaliteten behålls osynlig för användaren.

Sammanfattning

Epicor 9 är från grunden byggt på ett ramverk med serviceorienterad arkitektur och erbjuder fullständig integration av Web 2.0-teknologi. Sökning över hela organisationen gör det lättare för användare att hitta relevant information oavsett om den finns tillgänglig på intranätet eller på Internet. Tekniken i Presence gör det möjligt att utnyttja mer av den kunskap som finns bland de anställda och därmed öka produktiviteten. Tekniken för kombinerade applikationer förenklar integration och ser till att rätt applikation når användare så fort som möjligt. Webbaserad teknologi är lättare att använda, underhålla, administrera och uppdatera. Som resultat kan företag som väljer att använda sig av Epicor 9 vänta sig ökad effektivitet och produktivitet, bättre utnyttjande av kunskap genom samarbete samt minskade IT-kostnader.

Om Epicor

De senaste 20 åren har Epicor varit en marknadsledande leverantör av högklassiga mjukvarulösningar till företag och organisationer världen runt. I dagsläget använder sig över 20,000 kunder av Epicors branschspecifika lösningar som gör det möjligt för företag att omedelbart förbättra verksamheten och att stå sig bättre mot konkurrensen på dagens globala marknad. Epicors omfattande uppsättning av integrerade mjukvarulösningar för bland annat hantering av kundrelationer (CRM), ekonomistyrning, tillverkning och leveranskedjehantering ger den flexibilitet och skalbarhet som krävs för långvarig tillväxt. Lösningarna kompletteras av en full uppsättning tjänster som ger snabb avkastning på investeringen samt en låg total ägandekostnad.

Disclaimer

This document and its contents, including the viewpoints, dates and functional content expressed herein are believed to be accurate as of its date of publication, November 2008. However, Epicor Software Corporation makes no guarantee, representations or warranties with regard to the enclosed information and specifically disclaims the implied warranties of fitness for a particular purpose and merchantability. Additionally, nothing contained herein is intended to or shall constitute legal advice. Epicor has used reasonable efforts in collecting, preparing and providing quality information and material, but does not warrant or guarantee the accuracy, completeness, adequacy or currency of the information contained in this presentation. All information provided is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. While the general descriptions of the regulations compiled, summarized, and presented are believed to be accurate and up-to-date at the time made, readers are reminded that laws and regulations constantly change. Accordingly, we cannot and do not make any representation, expressed or implied, that the information contained here is accurate and expressly disclaim that it can be used without independent legal or professional advice. Such information presented herein could be interpreted differently by any particular governmental agency or court. No one should act upon such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the facts of the particular situation. All information contained herein is subject to change without notice. Epicor is a registered trademark of Epicor Software Corporation. All other trademarks acknowledged. This document and its contents are the property of Epicor Software Corporation. Recipients of this document should not distribute to any third parties without Epicor's prior written consent. Copyright © 2008 Epicor Software Corporation.

För mer information, kontakta Epicor Software Sweden: Telefon: +46 8 601 08 00 e-post: infosweden@epicor.com.

EPICOR®

Epicor Software Sweden
Vikdalsvägen 50, P.O. Box 104, 131 07 Nacka
Telefon: +46 8 601 08 00
www.epicor.com/se