



Tillgång till snabb och tillförlitlig reservdelsinformation är avgörande för anläggningens driftskapacitet och –säkerhet.

## Förbättrad kundservice och ökad försäljning

Metso Paper Karlstad AB har ökat försäljningen av reservdelar och skapat potential för merförsäljning genom att introducera en eftermarknadsportal på Internet. Portalen bygger på IT-lösningen UpTime som effektiviserar och automatiserar hanteringen av den tekniska informationen.

### Uppdraget

Eftermarknaden som helhet är ett expansivt och starkt tillväxtområde för Metso Paper. De vill ge bästa möjliga support för drift och utveckling av kundernas pappersmaskiner.

Sörman Information AB har sedan år 2005 ett samarbete med Metso Paper och ansvarar för den tekniska dokumentation som levereras med varje maskin. Detta uppdrag har nu utvidgats till att även innehålla en heltäckande IT-lösning för eftermarknaden.

### Lösningen

Sörman Information AB har tagit fram en eftermarknadsportal på Internet för effektiv kommunikation och verkningsfullt utbyte med kunderna. Portalen kan hantera ett stort antal tjänster, från teknisk information för en specifik maskin och servicebulletiner till e-learning och allmänna nyheter. Idag ligger fokus på funktionalitet som underlättar för kunderna att begära offert och möjlighet att enkelt beställa reservdelar.

Tekniken bakom portalen bygger på återanvändning av information genom import av befintlig produktstruktur från ett PDM-system till UpTime. UpTime

är ett system för effektiv hantering av teknisk information utvecklat av Sörman Information AB.

Till produktstrukturen i UpTime knyter Sörmans informationsingenjörer all teknisk informationen som därefter extraheras ur systemet med önskat utseende beroende på t ex syfte, målgrupp eller åtgärd.

Informationen är direkt tillgänglig och publiceras på den Online-Web som i detta fall utgörs av eftermarknadsportalerna.

### Resultatet

Göran Larsson, ansvarig för reservdelar på Metso Paper, säger: "Med hjälp av eftermarknadsportalerna bygger vi nu långsiktiga, mer långtgående och stabila relationer med våra slutkunder. Vi har en mer effektiv och lättillgänglig kanal för att fånga våra kundernas behov och efterfrågan vid förbättringar och utveckling av maskinerna.

Genom portalerna erbjuder vi alltså bättre kundservice och stöd till våra kunder där de får tillgång till information för just deras maskin. För vår del innebär det en ökad försäljning av reservdelar.



Metso Paper är världsledande när det gäller teknologi, system och utrustning för massa- och pappersindustrin. Företagets kärnverksamhet är teknologi för fiber och pappersindustrin.

Vi har också förhoppningar om att öka volymerna för andra serviceprodukter, tillbehör och kompletterande utrustning. Med UpTime får vi också en enklare orderadministration."

### Kontakt

Sörman Information AB  
Ljungadalsgatan 2  
351 80 Växjö

Telefon: 0470-53 70 00  
Webb: [www.sorman.com](http://www.sorman.com)  
E-post: [info@sorman.com](mailto:info@sorman.com)