

## 案例研究

**VIESSMANN**



# 维斯曼法国公司与Orange Business合作， 利用XpertEye简化故障排除工作

### 挑战

对于法国维斯曼来说，冬天从来都不是一个轻松的季节。这是一个技术部门特别忙碌的季节。理由很充分：这家总部设在法国梅斯的公司，在其法国总部拥有350名员工，销售一系列的供暖解决方案、热泵、锅炉、太阳能板、热水箱等。当发生各种故障时，打给客户服务部的电话显然都是紧急的。如何在这个关键时期优化干预措施，以便更快、更有效地采取行动？

### 解决方案

为了应对这一挑战，Viessmann求助于其长期合作伙伴Orange Business。他们提出了包括XpertEye远程协助的一系列商业应用程序。

XpertEye非常容易部署，且Viessmann的内部技术人员、其负责安装的合作公司、甚至其终端客户都可以直接使用。XpertEye可以搭配智能眼镜或其他设备（如内窥镜）进行使用，从而提供更强的可视化能力。它还可以用于新产品的远程培训，让员工、技术人员和专家参与其中。



“

我们会收到一个链接,只需点击它,就能使我们与我们的安装人员、技术员、终端客户开始协作,而不必在智能手机上安装任何东西。该解决方案只要三步点击、连接、协作。”



**Sébastien Duits**  
IT经理  
Viessmann France

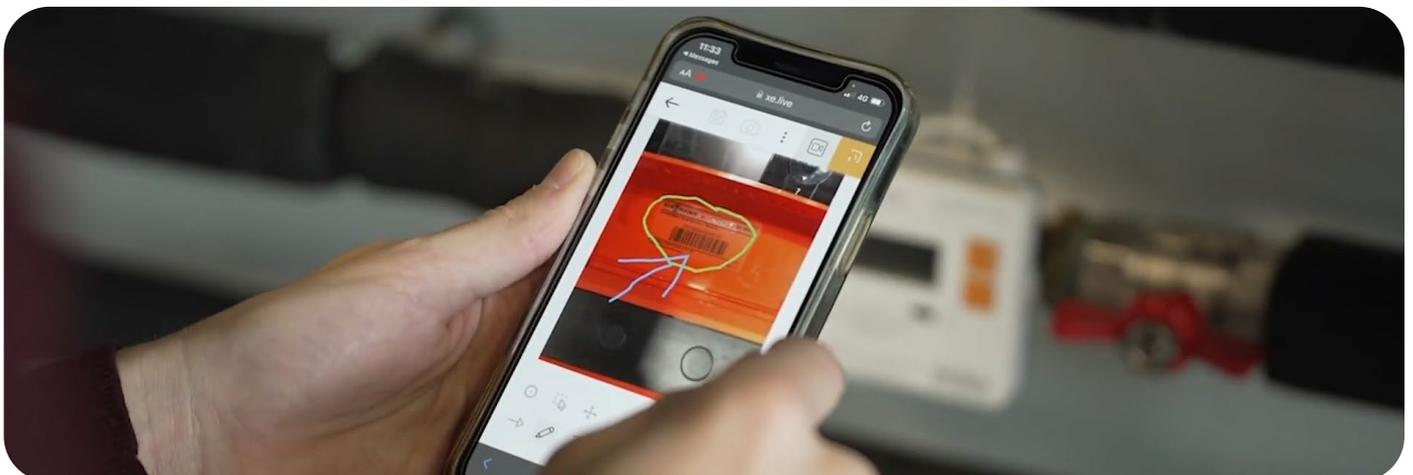
## 结果

### • 加强故障排除

客服人员接到来自Viessman技术人员、合作公司(主要是安装方)甚至是遇到问题的终端客户直接打来的电话。接线员很难准确判断故障的来源。现在,有了XpertEye,操作员可以简单地发送一个链接给来电方,然后来电方可以用他的智能手机显示他所遇到的问题,使故障排除过程更加简化。

“

对于电话另一边的人来说,要直观地看到安装情况并对其设计有一个清晰的认识,并不容易” Sébastien Duits 解释说。“帮助技术人员更容易理解问题,从而更快排除故障。”



## • 丰富的客户体验

XpertEye的优势在于,它改变了所有关联方的体验。客服人员不再盲目地工作,现场技术人员的工作也得到了支持。至于最终客户,他们会更快地得到关注和帮助。那么结果是:人人满意



这改变了我们的工作方式,因为我们节省了时间,并有机会更有效地帮助客户。”



**Frédéric Staub**  
技术支持经理  
Viessmann France

## • 改进企业社会责任 (CSR)

有了这个解决方案,技术人员不再需要大量的出差,因为可视化可以更快速地远程解决问题。因此而减少的碳足迹恰恰是Viessman企业社会责任政策中所关注的。节省燃料,减少CO<sub>2</sub> 排放,使内部员工和外部客户都满意:这简直就是一个双赢的解决方案!

