

Fallstudie

VIESSMANN



Viessmann Frankreich kooperiert mit Orange Business zur Optimierung der Fehlersuche mit der Remote Assistenz Lösung XpertEye

Herausforderung

Für Viessmann Frankreich ist der Winter nie eine entspannte Zeit. In dieser Jahreszeit hat die technische Abteilung besonders viel zu tun. Und das aus gutem Grund: Das Unternehmen mit Sitz in Metz, Frankreich, das an seinem französischen Hauptsitz 350 Mitarbeiter beschäftigt, vertreibt eine Reihe von Heizsystemen, Wärmepumpen, Heizkesseln, Solaranlagen, Warmwasserspeichern usw. Wenn Störungen aller Art auftreten, sind die Anrufe beim Kundendienst in der kalten Jahreszeit natürlich besonders dringend. Wie kann man die Interventionen in dieser kritischen Phase optimieren, um schneller und effizienter zu handeln?

Lösung

Um diese Herausforderung zu meistern, wandte sich Viessmann an seinen langjährigen Partner Orange Business. Dieser bietet eine Reihe von professionellen Anwendungen an, darunter auch die Remote Assistenz Lösung XpertEye. XpertEye ist sehr einfach zu installieren und kann von Viessmann Technikern, Fachpartnern und auch direkt von Endkunden über PCs, Smartphones und Tablets unmittelbar genutzt werden. XpertEye kann mit einer Datenbrille oder speziellen Kameras, wie z. B. einem Endoskop, erweitert werden, um noch bessere Visualisierungsmöglichkeiten zu bieten. Die Lösung kann auch eingesetzt werden, um Mitarbeiter, Techniker und Experten aus der Ferne an neuen Produkten zu schulen.





Wir erhalten per SMS oder Email einen Link, klicken ihn an und können so mit unserem Installateur, unserem Techniker und dem Endkunden zusammenarbeiten, ohne etwas auf dem Smartphone/Tablet installieren zu müssen. **Die Lösung besteht aus 3 Worten: Klicken, Verbinden, Zusammenarbeiten.**"



Sébastien Duits
IT manager
Viessmann France

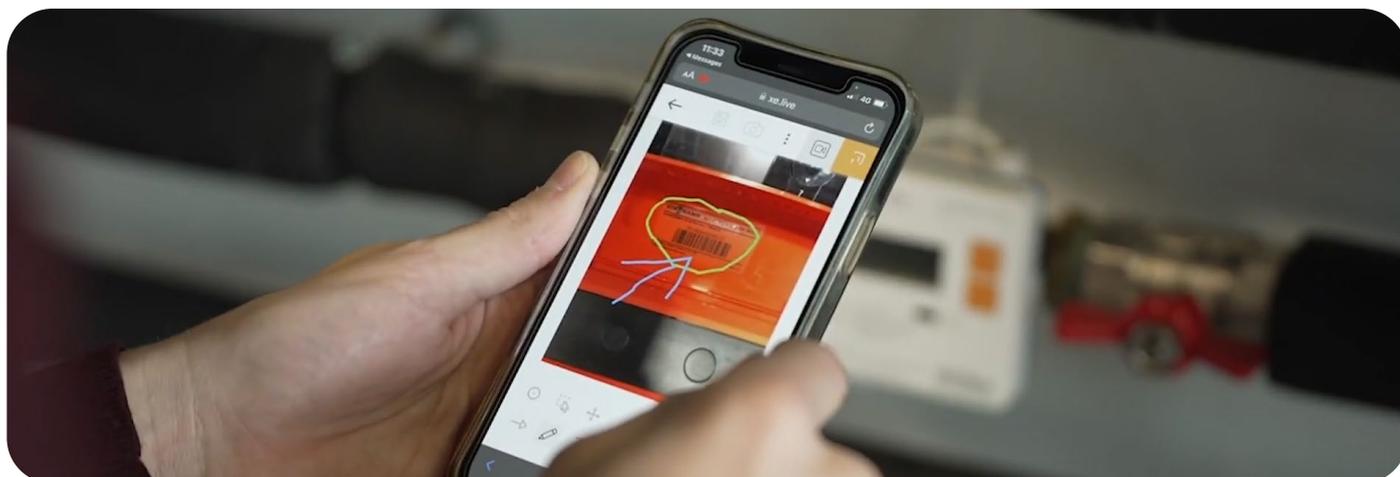
Ergebnisse

• Verbesserte Fehlersuche

Die Kundendienstmitarbeiter erhalten Anrufe von Viessman Technikern, Fachpartnern (hauptsächlich Installateure) oder sogar direkt von Endkunden, die ein technisches Problem haben. Die Mitarbeiter hatten Schwierigkeiten, den Ursprung einer Störung genau zu bestimmen. Mit XpertEye kann der Kundendienstmitarbeiter jetzt einfach einen Link an den Anrufer senden, der dann mit seinem Smartphone/ Tablet den Fehler per Videostream zeigen kann, was den Prozess der Fehlersuche rationalisiert.



Es ist nicht immer einfach für jemanden auf der anderen Seite des Telefons, sich ein Bild von der Anlage zu machen und eine klare Vorstellung davon zu haben, wie sie aufgebaut ist," erklärt **Sébastien Duits**. "XpertEye hilft den Technikern, das Problem leichter zu verstehen und somit die Fehlerbehebung zu beschleunigen."



- **Bereichertes Kundenerlebnis**

Die Stärke von XpertEye ist, dass es die Erfahrung aller Beteiligten verändert. Kundendienstmitarbeiter arbeiten nicht mehr blindlings, und Außendiensttechniker werden bei ihrer Arbeit aus der Ferne unterstützt. Die Endkunden werden schneller bedient und unterstützt. Das Ergebnis: Zufriedenheit für alle!



Dies hat unsere Arbeitsweise verändert, da wir Zeit sparen und dem Kunden effektiver helfen können."



Frédéric Staub
Technical Support Manager
Viessmann France

- **Verbesserte soziale Verantwortung der Unternehmen (CSR)**

Mit dieser Lösung müssen die Techniker nicht mehr systematisch reisen, da die Visualisierung von Störungen häufiger per Fernunterstützung durch XpertEye möglich ist. Der daraus resultierende geringere CO₂-Fußabdruck macht diese Lösung Teil der CSR-Politik von Viessman. Kraftstoffeinsparungen, weniger CO₂ Emissionen, Zufriedenheit der internen Mitarbeiter und der externen Kunden: eine absolute Win-Win-Lösung!