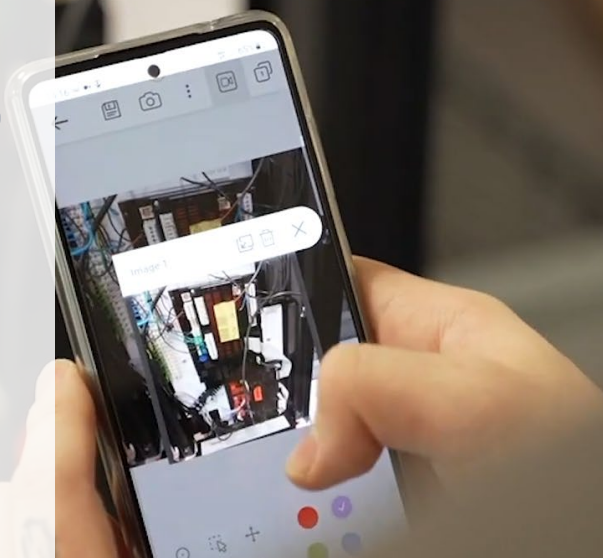


Étude de cas client

VIESSMANN



Viessmann France s'associe à Orange Business pour rationaliser le dépannage grâce à XpertEye

Défi

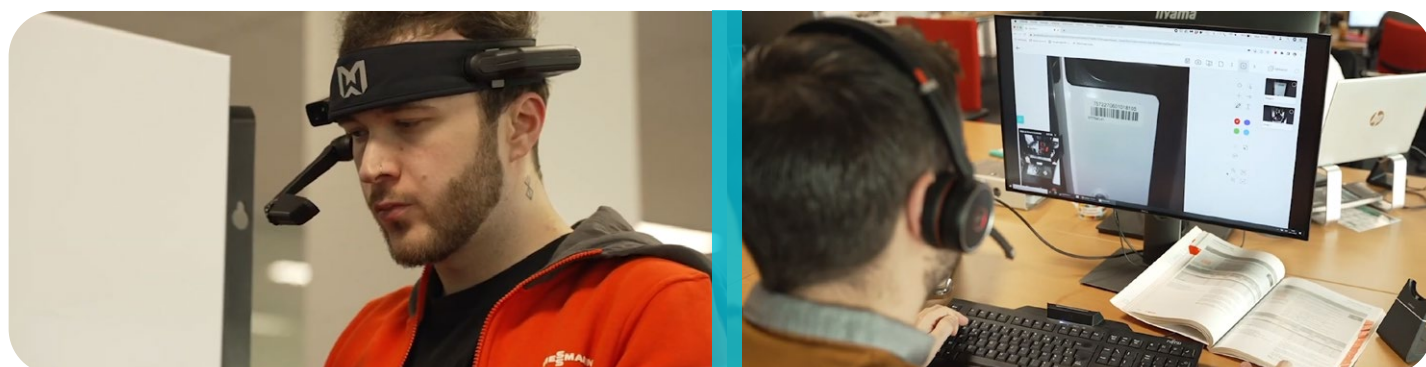
Pour Viessmann France, l'hiver n'est jamais une période de détente. C'est une saison où le service technique est particulièrement sollicité. Et pour cause : l'entreprise de Metz, qui emploie 350 personnes à son siège français, commercialise une gamme de solutions de chauffage, pompes à chaleur, chaudières, panneaux solaires, ballons d'eau chaude, etc. Lorsque des pannes et des dysfonctionnements de toutes sortes surviennent, les appels au service après-vente sont évidemment urgents. Comment optimiser les interventions pendant cette période critique pour agir plus vite et plus efficacement ?

Solution

Pour relever ce défi, Viessmann s'est tourné vers son partenaire historique Orange Business. Ils proposent un catalogue d'applications métiers, dont la téléassistance XpertEye.

XpertEye est très facile à déployer et peut être utilisé par les techniciens de Viessmann, ses partenaires installateurs, mais aussi directement par les clients finaux.

XpertEye peut être complété par des lunettes intelligentes ou d'autres équipements, tels qu'un endoscope, pour offrir des capacités de visualisation encore plus grandes. Il peut également être utilisé pour former à distance des employés, des techniciens et des experts sur de nouveaux produits.





Nous recevons un lien, nous cliquons dessus, et cela nous permet de collaborer avec notre installateur, notre technicien, le client final, sans devoir installer quoi que ce soit sur le smartphone. **La solution tient en 3 mots : cliquer, connecter, collaborer.**



Sébastien Duits
Responsable informatique
Viessmann France

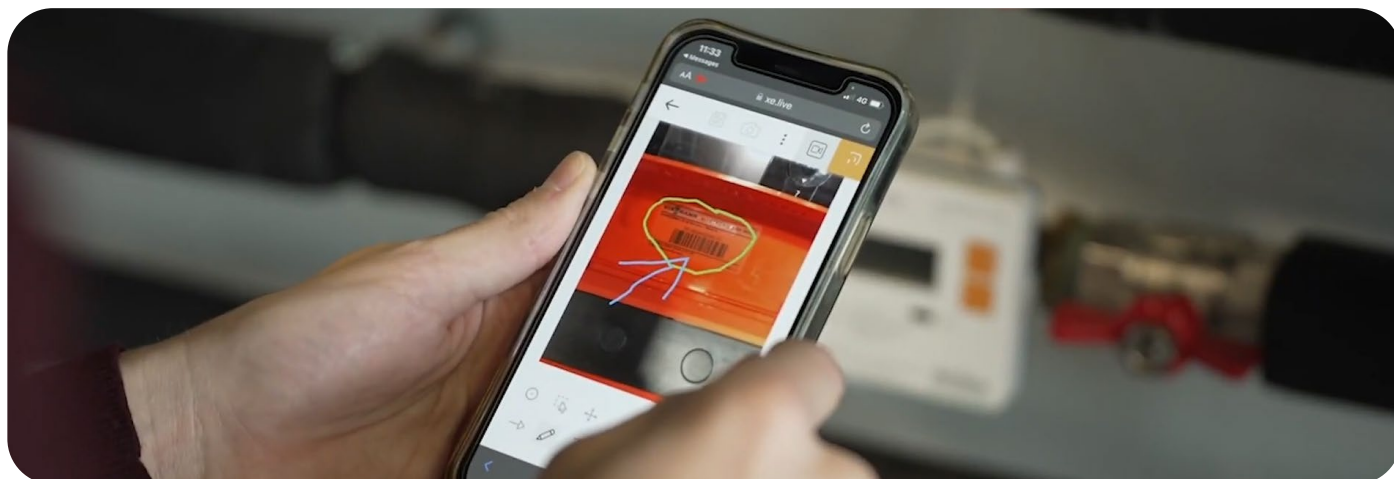
Résultats

• Dépannage amélioré

Les opérateurs du service clientèle reçoivent des appels de techniciens Viessman, d'entreprises partenaires (principalement des installateurs) ou même directement de clients finaux rencontrant un problème. Les opérateurs rencontraient des difficultés à déterminer exactement l'origine d'une panne. Désormais, avec XpertEye, l'opérateur peut simplement envoyer un lien à l'appelant qui peut alors montrer avec son smartphone ce qu'il vit, ce qui simplifie le processus de dépannage.



Il n'est pas toujours facile pour l'interlocuteur de visualiser l'installation et d'avoir une vision claire de la façon dont elle est conçue," explique **Sébastien Duits**. "XpertEye aide les techniciens à comprendre plus facilement le problème et donc à le résoudre plus rapidement."



- **Une expérience client enrichie**

La force de XpertEye est qu'il transforme l'expérience de toutes les parties prenantes. Les opérateurs du service client ne travaillent plus à l'aveuglette et les techniciens de terrain sont soutenus dans leur travail. Quant aux clients finaux, ils sont plus rapidement pris en compte et aidés. Résultat : la satisfaction de tous !



Cela a changé notre façon de travailler car nous gagnons du temps et nous avons la possibilité d'aider le client plus efficacement."



Frédéric Staub
Responsable du support technique
Viessmann France

- **Amélioration de la responsabilité sociale des entreprises (RSE)**

Avec cette solution, les techniciens n'ont plus à se déplacer systématiquement, la visualisation permettant des résolutions à distance beaucoup plus fréquentes. La réduction de l'empreinte carbone qui en résulte en fait un allié de la politique RSE de Viessman. Economies de carburant, réduction des émissions de CO₂, satisfaction des employés internes et des clients externes : une solution totalement gagnante !