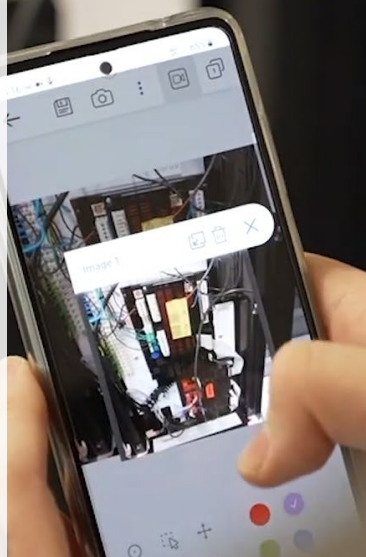


Estudio de caso del cliente

VIESSMANN



Viessmann Francia se asocia con Orange Business para agilizar la resolución de problemas mediante XpertEye

Desafío

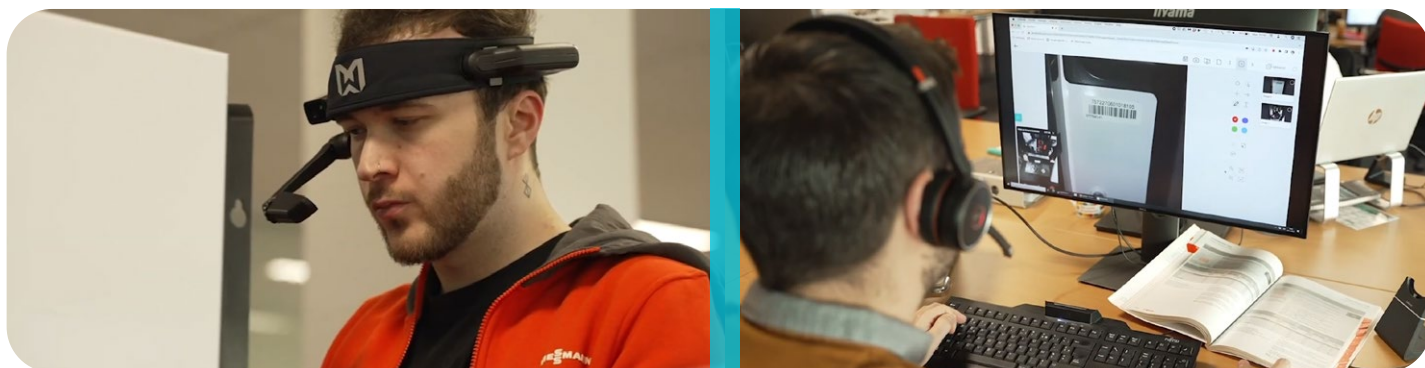
Para Viessmann Francia, el invierno nunca es una época de descanso. Es una estación en la que el departamento técnico tiene mucho trabajo. Y con razón: la empresa de Metz, que emplea a 350 personas en su sede francesa, comercializa toda una gama de soluciones de calefacción, bombas de calor, calderas, placas solares, depósitos de agua caliente, etc. Cuando se producen averías y fallos de todo tipo, las llamadas al servicio de atención al cliente son obviamente urgentes. ¿Cómo optimizar las intervenciones durante este periodo crítico para actuar con mayor rapidez y eficacia?

Solución

Para hacer frente a este reto, Viessmann recurrió a su socio histórico Orange Business. Proponen un catálogo de aplicaciones empresariales, incluida la asistencia remota XpertEye.

XpertEye es muy fácil de desplegar y puede ser utilizado por los técnicos de Viessmann, sus socios instaladores y también directamente por los clientes finales.

XpertEye puede mejorarse con gafas inteligentes u otros equipos, como un endoscopio, para ofrecer capacidades de visualización aún mayores. También puede utilizarse para formar a distancia a empleados, técnicos y expertos en nuevos productos.





*Recibimos un enlace, hacemos clic en él, y esto nos permite colaborar con nuestro instalador, nuestro técnico, el cliente final, sin tener que instalar nada en el smartphone. **La solución se resume en 3 palabras: hacer clic, conectar, colaborar.***



Sébastien Duits
Director de TI
Viessmann France



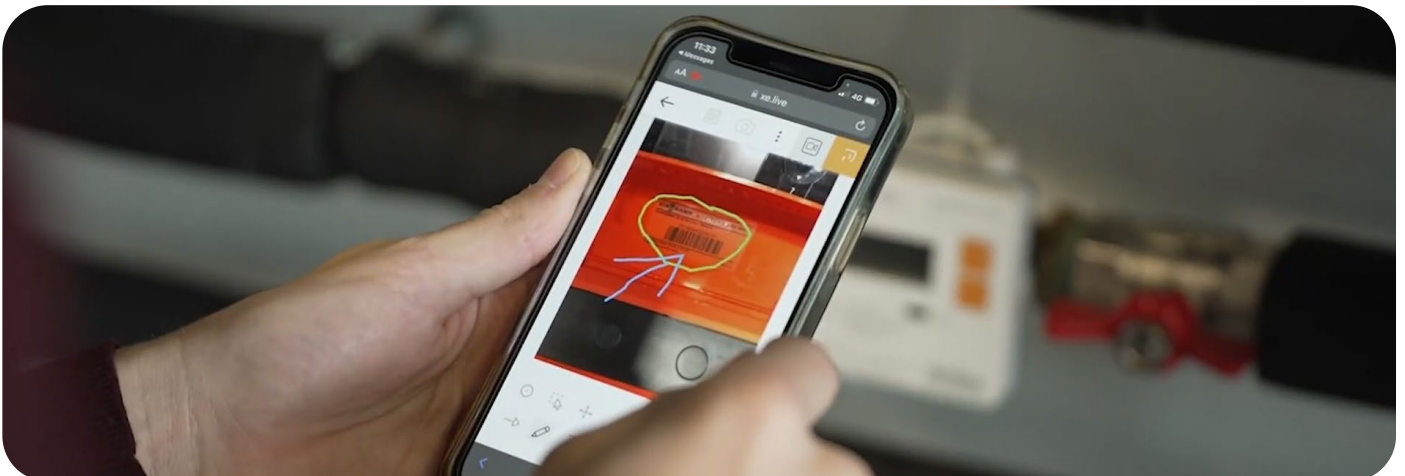
Resultados

- **Resolución de problemas mejorada**

Los operadores del servicio de atención al cliente reciben llamadas de técnicos de Viessman, empresas asociadas (sobre todo, instaladoras) o incluso directamente de clientes finales que experimentan un problema. Los operadores tenían dificultades para determinar con exactitud el origen de una avería. Ahora, con XpertEye, el operador puede simplemente enviar un enlace a la persona que llama, que a su vez puede mostrar con su smartphone lo que está experimentando, lo que agiliza el proceso de resolución de problemas.



No siempre es fácil para alguien al otro lado del teléfono visualizar la instalación y tener una visión clara de cómo está diseñada," explica Sébastien Duits. "XpertEye ayuda a los técnicos a entender el problema más fácilmente y, por tanto, a solucionar las averías con mayor rapidez."



- **Experiencia del cliente enriquecida**

El punto fuerte de XpertEye es que transforma la experiencia de todas las partes interesadas. Los operadores del servicio de atención al cliente ya no trabajan a ciegas, y los técnicos de campo reciben apoyo en su trabajo. En cuanto a los clientes finales, se les tiene en cuenta y se les ayuda más rápidamente. El resultado: ¡satisfacción para todos!



Esto ha cambiado nuestra forma de trabajar, ya que ahorramos tiempo y tenemos la oportunidad de ayudar al cliente de forma más eficaz."



Frédéric Staub
Director de Asistencia Técnica
Viessmann France

- **Mejora de la responsabilidad social de las empresas (RSE)**

Con esta solución, los técnicos ya no tienen que desplazarse sistemáticamente, ya que la visualización permite resoluciones remotas mucho más frecuentes. La reducción de la huella de carbono resultante lo convierte en un aliado de la política de RSE de Viessman. Ahorro de combustible, menos emisiones de CO₂, satisfacción de los empleados internos y de los clientes externos: ¡una solución en la que todos salen ganando!

