

Presse

Viessmann Climate Solutions steigert Effizienz durch Visual Remote Support von TechSee

Allendorf, 8. Januar 2025 – Das breite Angebot an Heizungs-, Lüftungs- und Klimälösungen von Viessmann Climate Solutions wird ständig weiterentwickelt, um den Klimaschutz zu stärken. In der Folge werden die Lösungen immer digitaler, haben zusätzliche Komponenten und werden insgesamt deutlich komplexer. Das bedeutet auch, dass die Anforderungen an die Handwerkspartner in der SHK-Branche steigen. Dadurch stand Viessmann Climate Solutions vor der Herausforderung, ein hohes Anrufaufkommen, lange Lösungszeiten und eine komplexe Ferndiagnose im Kundendienst zu bewältigen. Um diese Probleme zu lösen, implementierte das Unternehmen TechSee, eine Fernvisualisierungsplattform, um den Kundenservice zu verbessern. Ziel war es, die Kundenzufriedenheit zu steigern, die Effizienz des Supports zu verbessern und die Problemlösung durch fortschrittliche visuelle Unterstützungstechnologie zu optimieren. [Viessmann Climate Solutions](#) ist Teil der Carrier Global Corporation (NYSE: CARR), dem weltweit führenden Anbieter von intelligenten Klima- und Energielösungen.

Der technische Support erreicht ein noch höheres Qualitätsniveau

Die Einführung von TechSee hat den technischen Support von Viessmann Climate Solutions erheblich weiterentwickelt. Die Kunden profitieren nun von visueller Unterstützung in Echtzeit, was zu einer schnelleren und genaueren Diagnose und Ad-hoc-Problemlösung aus der Ferne führt. Die Plattform ermöglicht es den Support-Mitarbeitenden, den Kunden visuell durch den Fehlerbehebungsprozess zu führen, so dass ein Servicetechniker in vielen Fällen nicht mehr persönlich beim Kunden vor Ort sein muss. Das Feedback von Kunden und Support-Mitarbeitenden ist durchweg positiv: Während die Kunden die sofortige visuelle Unterstützung schätzen, empfinden die Mitarbeitenden das Tool als intuitiv und nützlich für die Fehlererkennung.

Presse

"Die visuelle Unterstützung war bei der Installation von unschätzbarem Wert. Als Premiummarke kann die technische Fernunterstützung auch ein Wegbereiter für den Vertrieb sein", Christian Ernst, Application Specialist Partner Service bei Viessmann Climate Solutions.

Visual Remote Support wird bereits in mehreren Ländern eingesetzt

Die erfolgreiche Implementierung führte zu mehr Engagement und einer kontinuierlichen Verbesserung während der Proof-of-Concept-Phase. Schlüsselfaktoren wie eine verbesserte Kundenerfahrung, betriebliche Effizienz, nahtlose Integration und positives Feedback haben zu dieser Entwicklung beigetragen. Das Vereinigte Königreich (UK) war der Pionier und hat TechSee für die globalen Märkte von Viessmann Climate Solutions getestet. Nach dem erfolgreichen Rollout in Großbritannien wird die Plattform nun in fünf weiteren Ländern aktiv genutzt. Zu den wichtigsten Kennzahlen (KPIs), die durch den Einsatz von TechSee erreicht wurden, gehören eine Reduzierung der Technikereinsätze und eine verbesserte Genauigkeit bei der Erstdiagnose. Dieser Erfolg positioniert Viessmann Climate Solutions als eines der führenden Unternehmen bei der Nutzung visueller Unterstützung in Echtzeit, um den Kundenservice zu verbessern und die Effizienz des Kundendienstes in verschiedenen Märkten zu steigern.

Über TechSee

TechSee ist ein Technologieunternehmen, das sich auf visuelle Kundenservice-Lösungen mithilfe von KI und Augmented Reality (AR) spezialisiert hat. Es bietet eine Plattform, die visuelle Unterstützung ermöglicht, damit Unternehmen technische Probleme ihrer Kunden schneller und effizienter lösen können. Die Technologie von TechSee kombiniert Computer Vision und maschinelles Lernen, um Kunden und Serviceteams Anleitungen zu geben, häufig direkt durch die Smartphone-Kamera des Nutzers.

TechSee wird von über 1.000 Unternehmen in mehr als 53 Ländern auf der ganzen Welt eingesetzt. Die Technologie von TechSee wurde von Gartner als "Cool Vendor in Customer Service" ausgezeichnet und hat bereits mehrere Preise gewonnen. Der Hauptsitz des

Presse

Unternehmens befindet sich in Tel Aviv, Israel, mit Niederlassungen in New York, London und Madrid. Weitere Informationen unter www.techsee.me

Über Viessmann Climate Solutions

1917 als Heiztechnik-Hersteller gegründet, ist Viessmann Climate Solutions heute ein weltweit führender Anbieter für effiziente und systemische Klima- (Wärme, Wasser- und Luftqualität) und erneuerbare Energielösungen. Das integrierte Viessmann Climate Solutions Portfolio verbindet Produkte und Systeme über digitale Plattformen und Dienstleistungen nahtlos zu einer ganzheitlichen Klima- und Energielösung und schafft so ein sicheres und verlässliches Wohlfühlklima für die Nutzer:innen. Viessmann Climate Solutions ist Teil der Carrier Global Corporation, ein weltweit führender Anbieter intelligenter Klima- und Energielösungen, der sich dafür einsetzt, Lösungen zu erschaffen, die für die Menschen und unseren Planeten über Generationen hinweg von Bedeutung sind. Weitere Informationen unter <https://www.viessmann-climatesolutions.com/>.