

S-Klima: Premium-Klima mit System



TeamViewer und S-Klima sorgen per Fernsupport für ein angenehmes Raumklima. Die leistungsstarken Systeme von S-Klima, die Raumluft effizient kühlen, heizen, befeuchten oder entfeuchten, werden sowohl in Wohnräumen als auch in öffentlichen Gebäuden, Ladengeschäften oder in der Gastronomie eingesetzt. S-Klima ist exklusiver Vertriebspartner für die Premium-Klimasysteme von Mitsubishi Heavy Industries in Deutschland. Durch die vielzähligen Einsatzbereiche der Produkte muss gewährleistet sein, dass die Klimatisierungs- und Befeuchtungssysteme zuverlässig und störungsfrei arbeiten.

TeamViewer ergänzt dabei mit seinen Lösungen für Fernsupport und Fernwartung mit Augmented Reality die telefonische Kommunikation und hilft, Missverständnisse zu vermeiden. Davon profitieren Kunde und Service-Team durch eine effizientere Verständigung.

Herausforderung

Damit die Klima-Geräte im Störfall schnell wieder laufen, unterstützt S-Klima Fachbetriebe mit einem telefonischen After-Sales-Service.

- ➔ **Missverständnisse bei Telefon-Support für komplexe Problemstellungen**
- ➔ **Hoher zeitlicher Aufwand**
- ➔ **Fehlender Überblick über die gesamte Anlage des Kunden kann die Lösungsfindung erschweren**

Lösung

Für einen effizienten Support setzt S-Klima auf TeamViewer und TeamViewer Pilot. Ergebnis: Raschere Fehlerdiagnose und -behebung durch direkten Zugriff auf die Geräte-PCs, sowie bessere Kommunikation durch gemeinsamen Blick auf die Anlage vor Ort.

Ergebnis

TeamViewer Pilot liefert den Technikern von S-Klima ein genaueres Bild von der Störung. Das führt zu einer rascheren Diagnose und Fehlerbehebung:

- ➔ **Der Zeitaufwand gegenüber dem reinen Telefon-Support konnte signifikant reduziert werden.**
- ➔ **Schnellere und verbesserte Support-Leistung erhöht Kundenbindung**



Fernzugriff für die richtige Einstellung

Ein heißer Sommer kennt Gewinner und Verlierer. Während die Bauern unter Ernteaussfällen leiden, steigt die Nachfrage bei Anbietern von Klimaanlage. Um für ein angenehmes Raumklima zu sorgen, kommen in großen Bürogebäuden, Einkaufszentren und Hotels technisch komplexe Klimaanlage zum Einsatz. Wenn diese plötzlich ausfallen oder Probleme machen, können die Temperaturen schnell in unangenehme Höhen steigen, die den Kreislauf belasten und die Produktivität leiden lassen. Um Fehler rasch beheben zu können, setzt S-Klima daher seit zehn Jahren auf TeamViewer, um den telefonischen Support zu ergänzen.

„Durch die Möglichkeit des Fernzugriffs mit TeamViewer auf den PC der jeweiligen Nutzer nach deren Freigabe lassen sich angefragte Justierungen einer Klimaanlage sehr viel einfacher umsetzen. Das ist ein enormer Zeitvorteil und minimiert das Risiko von fehlerhaften Einstellungen immens“, so Torben Nicolaysen, Leiter technischer Support bei S-Klima.



Augmented Reality: Als wäre man dort

Sollte sich das Problem einmal nicht über die Konfiguration der Softwarelösung beheben lassen, hilft Augmented Reality (AR) weiter: S-Klima nutzt TeamViewer Pilot, das Augmented Reality Tool von TeamViewer, als Bestandteil seines After-Sales-Supports. „Durch den Einsatz von TeamViewer Pilot können wir uns ein komplettes Bild der Anlage beim Kunden verschaffen. Im Detail ist es in einigen Fällen nicht so einfach, z. B. gewisse Komponenten auf den Platinen der Klimageräte einstellen zu lassen. Auch kann es zu Zahlendrehern kommen, wenn Dip-Schalter-Einstellungen vom Techniker über Kopf abgelesen werden müssen“, erklärt Nicolaysen.

Hervorhebungen per AR-Markierung

Die Entscheidung für die Augmented Reality-Lösung von TeamViewer erklärt er so: „Um die AR-Funktionalität nutzen können, brauchen wir keine gesonderte Hardware wie etwa eine Datenbrille, denn die App lässt sich bei Bedarf auch über die Smartphone-Kamera nutzen – das erhöht die Bereitschaft unserer Kunden, sie tatsächlich zu verwenden, enorm.“ TeamViewer Pilot liefert über die Smartphone-Kamera ein gemeinsames Bild für Service-Techniker und Anwender vor Ort. Besonders wichtige Bereiche können zudem per AR-Markierung hervorgehoben werden und bleiben auch dann bestehen, wenn die Kamera kurz zur Seite schwenkt.

Das Feedback der Kunden auf die erweiterte Service-Leistung unterstreicht den Erfolg des Kundensupports von S-Klima. „Unsere Kunden reagieren durchgängig offen und sehr interessiert, wenn man ihnen die Möglichkeiten von Augmented Reality mit TeamViewer Pilot zeigt“, sagt Nicolaysen.



Torben Nicolaysen, Leiter technischer Support bei S-Klima

Die AR-Funktionalität von TeamViewer lässt sich ganz einfach über eine Smartphone-Kamera nutzen – das erhöht die Bereitschaft unserer Kunden, die App tatsächlich zu verwenden, enorm.

Datenschutz und Sicherheit überzeugen

„TeamViewer und TeamViewer Pilot schaffen für unsere Kunden einen Mehrwert, da die Support-Leistung verbessert und die benötigte Zeit für den Support sowie mögliche Fehlerquellen in der Kommunikation deutlich reduziert werden. Natürlich nutzen wir TeamViewer Pilot auch intern, um mit unseren eigenen technischen Kundenberatern vor Ort zu kommunizieren“, so Nicolaysen.

Eine der aktuellen Herausforderungen besteht darin, Kunden vom Mehrwert der AR-Anwendung zu überzeugen, so dass deren Techniker sich die kostenlose App installieren. „Datenschutz ist ein großes Thema. Dies wird durch TeamViewer gut umgesetzt, erfordert trotz allem noch Aufklärungs- und Überzeugungsarbeit“, erklärt Nicolaysen. Zu den künftigen Plänen von S-Klima sagt er: „Wir wollen im ersten Schritt die TeamViewer Pilot-Anwendung als festen Bestandteil des After-Sales-Supports von S-Klima etablieren. Weitere Verbesserungen stehen natürlich ständig im Fokus, hier vertrauen wir der Innovationsfähigkeit von TeamViewer.“

Weitere Informationen

Um mehr über die in diesem Artikel vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei TeamViewer.

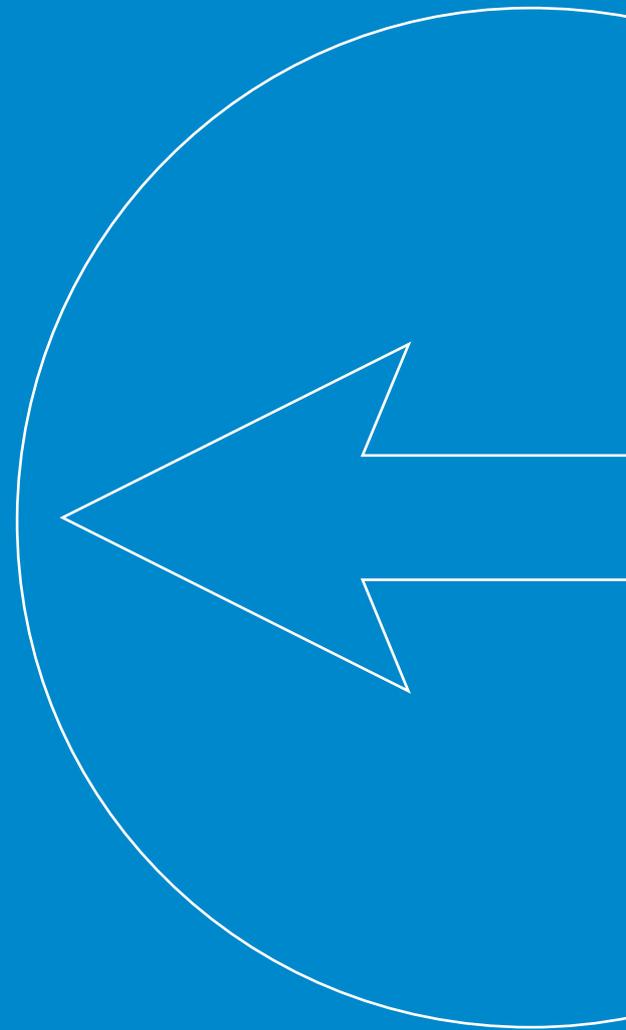
Besuchen Sie uns im Internet: www.teamviewer.com/pilot

Über S-Klima

Das Unternehmen S-Klima mit Sitz in Hamburg ist eigene Marke der Stulz GmbH. S-Klima ist exklusiver Vertriebspartner für Premium-Klimasysteme von Mitsubishi Heavy Industries in Deutschland. Ergänzt werden diese um eigenentwickelte Steuerungs- und Regelungslösungen. www-s-klima.de

Über TeamViewer

Als ein weltweit führender Anbieter von sicheren Remote-Konnektivitätslösungen ermöglicht TeamViewer es Anwendern, sich überall und jederzeit mit Endgeräten aller Art zu verbinden. Das Unternehmen bietet sichere Fernzugriffs-, Support-, Kontroll- und Kollaborationsfunktionen für Online-Endpunkte aller Art. Mit innovativen, einfach zu implementierenden Augmented Reality (AR)- und Internet of Things (IoT) Lösungen eröffnet es Unternehmen jeder Größe die Möglichkeit, ihr digitales Potenzial voll auszuschöpfen. Das 2005 in Göppingen gegründete Unternehmen beschäftigt rund 800 Mitarbeiter in Niederlassungen in Europa, den USA und im asiatisch-pazifischen Raum.



Let's connect.

www.teamviewer.com