

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 vielfältigen 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 Klimageräte im Störfall schnell wieder laufen, unterstützt S-Klima Fachbetriebe mit einem telefonischen After-Sales-Service. Die Herausforderungen:

- ⊖ **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 Assist AR. 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 Assist AR 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 Ernteausfällen 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 mehr als 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 Assist AR als Bestandteil seines After-Sales-Supports. „Durch den Einsatz von TeamViewer Assist AR können wir uns ein komplettes Bild der Anlage beim Kunden verschaffen. Im Detail ist es in einigen Fällen nicht so einfach, etwa 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 Torben Nicolaysen.

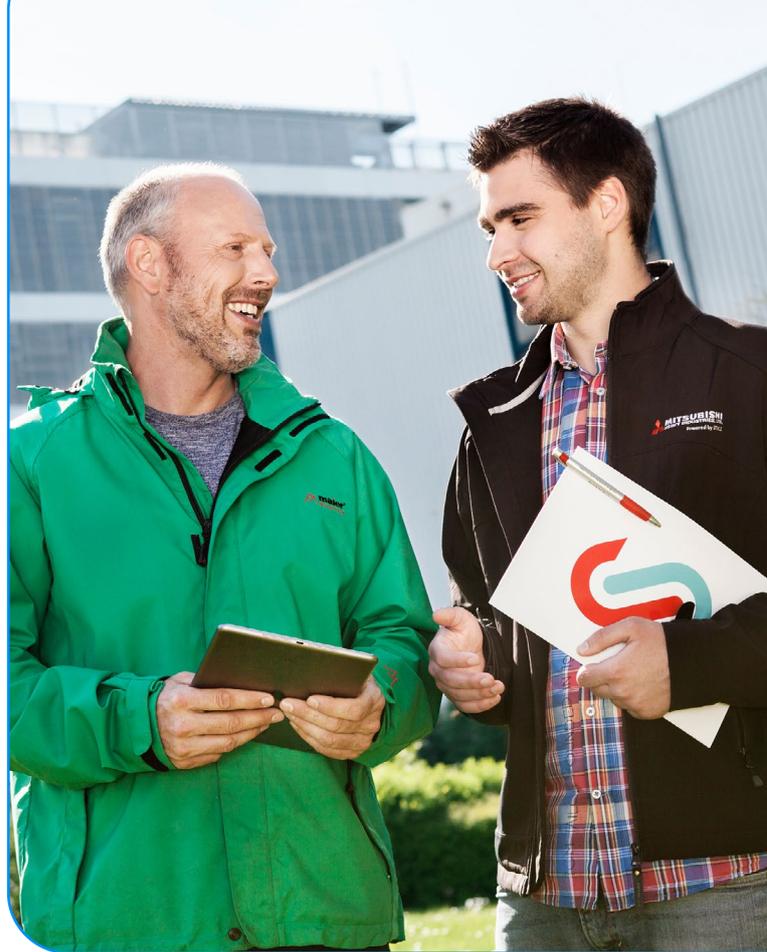


Hervorhebungen per AR-Markierung

Zur Entscheidung für die Augmented Reality-Lösung von TeamViewer erklärt er: „Um die AR-Funktionalität nutzen können, brauchen wir keine gesonderte Hardware wie etwa eine Datenbrille, denn die App lässt sich auch über die Smartphone-Kamera nutzen – das erhöht enorm die Bereitschaft unserer Kunden, sie tatsächlich zu verwenden.“ TeamViewer Assist AR liefert über die Smartphone-Kamera ein gemeinsames Bild für Service-Techniker und Anwender vor Ort. Besonders wichtige Bereiche können 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 Assist AR zeigt“, sagt Torben Nicolaysen.

„ **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.**

Torben Nicolaysen, Leiter technischer Support bei S-Klima



Datenschutz und Sicherheit überzeugen

„TeamViewer und TeamViewer Assist AR 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. Auch intern nutzen wir TeamViewer Assist AR, um mit unseren eigenen technischen Kundenberatern vor Ort zu kommunizieren“, so Torben 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 Herr Nicolaysen. Zu den künftigen Plänen von S-Klima sagt er: „Wir wollen im ersten Schritt die TeamViewer Assist AR-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.“

Über S-Klima

Das Unternehmen S-Klima mit Sitz in Hamburg ist eine 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 globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es werden Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei unterstützt, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren. TeamViewer gestaltet den digitalen Wandel proaktiv mit und nutzt dazu neue Technologien wie Augmented Reality, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge. Das Unternehmen ist an der Frankfurter Börse notiert und Teil des MDAX.

Kontakt

TeamViewer GmbH
Bahnhofplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

☎ +49 (0) 7161 60692 50
www.teamviewer.com/de/kundenservice

Stay connected

www.teamviewer.com