

Original Service by
FIELD SERVICES
Vaillant

LEICHTGEWICHT IM AUSSENDIENST:

Vaillant vertraut auf V110 Convertible Notebooks von Getac für gesteigerte Zuverlässigkeit und erhöhten Anwendungskomfort

© f.foto

/ Herausforderung /

Im Rahmen der Betreuung seiner innovativen Systeme für Heizen, Kühlen und Warmwasser koordiniert die Vaillant Group Austria GmbH über 200 Kundendienst-TechnikerInnen und bietet seinen Kunden dabei „best in class“ Dienstleistungen. Diese sind vor Ort darauf angewiesen, dass die eingesetzte Hardware zu jeder Zeit und an jedem Ort eine optimale Unterstützung bietet. Besonderen Wert legt Vaillant bei seinen Geräten auf ein geringes Gewicht, hohe Konnektivität und eine lange Akkulaufzeit.

/ Lösung /

Beim Einsatz von IT-Lösungen im Außendienst gilt Vaillant als Pionier und hat nun sämtliche Prozesse für den Alltag seiner Außendienstmitarbeiter, Kunden und Partner stark optimiert. Damit das Servicekonzept in der Praxis reibungslos funktioniert, bringt das Unternehmen robuste Hardware zum Einsatz, welche sich vor allem durch Zuverlässigkeit auszeichnet. Das V110 Convertible-Notebook wird in den kommenden Jahren einen wichtigen Beitrag zur Abwicklung von Aufträgen und somit zur Zufriedenheit der Kunden bei Vaillant leisten.

/ Vorteile /

Aufgrund seiner vielfältigen Eigenschaften eignet sich das V110 Convertible-Notebook hervorragend für den Einsatz im Außendienst bei Vaillant. Hervorzuheben ist dabei die Kombination aus Touchdisplay und Convertible-Bauweise, welche für eine hohe Akzeptanz unter den Servicemitarbeitern sorgt, sowie die hohe Ausfallsicherheit. Zudem spielen für Vaillant eine stabile Kommunikation in Echtzeit sowie umfassende Garantieleistungen eine große Rolle.

„Unser Ziel ist es, im Kundendienst Best in Class Services anzubieten, dafür sind wir auf eine hohe Ausfallsicherheit angewiesen. Von der Funktionalität des V110 sind wir absolut überzeugt und sehr zufrieden mit unserer Wahl.“

Alexander Kaufmann

Leiter Services Österreich, Vaillant Group Austria GmbH

Getac V110
fully rugged
convertible Notebook



/ Herausforderung /

Vaillant bietet energiesparende und umweltschonende Systeme für Heizen, Kühlen und Warmwasser, die verstärkt erneuerbare Energien nutzen. Eine besonders starke Position am Markt nimmt Vaillant traditionell bei Gasgeräten ein und gilt im Bereich Gas-Brennwerttechnik als führend. Ebenfalls sehr erfolgreich vertreibt das Unternehmen Heizungs- und Brauchwasser-Wärmepumpen sowie Solarsysteme zur optimalen Nutzung von Sonnenenergie. Im Rahmen seines umfassenden Serviceangebots begleitet Vaillant laufende Systeme über den kompletten Produktlebenszyklus hinweg. Bei der Wartung legt das Familienunternehmen großen Wert auf eine bestmögliche Betreuung der Kunden und damit höchste Servicequalität. Dafür führen über 200 Kundendienst-TechnikerInnen jedes Jahr mehr als 160.000 Vor-Ort-Termine bei Anlagenbetreibern und Partnern durch. Ausgestattet werden sie mit erstklassigen Hilfsmitteln und Werkzeugen sowie einem vollständigen mobilen Office, dessen Kernstück ein robustes Notebook bildet.

Damit sich die Außendienstmitarbeiter von Vaillant während ihres Arbeitstages voll und ganz auf den Kunden konzentrieren können, muss die unterwegs eingesetzte Hardware möglichst robust und zu jeder Zeit verfügbar sein. Benötigt wird ein zuverlässiges Gerät mit geringem Gewicht, großer Flexibilität und langer Akkulaufzeit, welches die Kundendienst-TechnikerInnen während des gesamten Tages ohne Unterbrechung begleitet: In der Wohnung oder im Keller der Kunden und unter verschiedensten Witterungsbedingungen draußen im Freien.

Multitasking mit dem speziell für Vaillant entwickelten Systemkoffer für das leistungsstarke V110 Convertible Notebook.

/ Lösung /

Als eines der ersten Unternehmen überhaupt hat Vaillant bereits in den frühen 90er Jahren damit begonnen, IT und technische Geräte im Kundendienst einzusetzen, um Prozesse effizienter zu machen. Heute vertraut das Unternehmen auf hochperformante Getac Fully Rugged Notebooks für die elektronische Abwicklung und Dokumentation der Kundenbesuche, der Diagnoseerstellung und Parametrierung seiner Produkte sowie für die Erstellung von Messberichten und Arbeitsbelegen. Um die täglichen Herausforderungen im Service bewältigen zu können, kommt es vor allem darauf an, dass die Hardware zuverlässig arbeitet und stets verfügbar ist. Aus diesem Grund hat Vaillant vor fünf Jahren den Umstieg auf robuste Hardware vollzogen.

„Mit der Zeit mussten wir feststellen, dass herkömmliche Enterprise-Produkte zwar sehr hochwertig sind, sich aber nicht dafür eignen, unsere Kundendienst-TechnikerInnen 365 Tage im Jahr zu begleiten“, erzählt Alexander Kaufmann, Leiter Services Österreich bei der Vaillant Group Austria GmbH. „Obwohl sich unser Arbeitsumfeld im Außendienst oftmals nicht ganz so rau und herausfordernd darstellt wie in anderen Bereichen, funktionieren robuste Notebooks für unsere Zwecke ganz hervorragend. Wir sind für das Erreichen unserer Serviceziele auf eine hohe Ausfallsicherheit angewiesen und möchten die Produkte mindestens fünf Jahre störungsfrei im Feld einsetzen können. Das geht nur mit robusten Geräten.“

Vor kurzem hat sich die Vaillant Group Austria mit Getac für einen neuen Anbieter entschieden und dabei im Vorfeld verschiedene robuste Geräte geprüft. Das Getac V110 ließ dabei alle Wettbewerber klar hinter sich.

Der Wechsel auf das vollrobuste V110 Convertible-Notebook läuft bisher problemlos und die Geräte werden von den Mitarbeitern bestens angenommen. „Unsere grundlegenden Prozesse haben wir bereits vor einigen Jahren unabhängig von einem bestimmten Hardware-Hersteller gestaltet und optimiert“,

so Kaufmann. „Dennoch spielt das eingesetzte Gerät eine große Rolle und muss unsere hohen Anforderungen allesamt erfüllen. Wir sind von der Funktionalität des V110 absolut überzeugt und sehr zufrieden mit unserer Wahl.“



Ausschlaggebend für die Partnerschaft mit Getac war für Vaillant unter anderem die Gewissheit, die Investition in neue Geräte für mindestens fünf Jahre abgesichert zu haben. Darüber hinaus konnte Getac mit einer hervorragenden Beratung vor dem Kauf und einem sehr guten Service mit planbaren Kosten über den gesamten Lebenszyklus der V110 Notebooks hinweg überzeugen. Auch der Formfaktor spielte für Vaillant eine ausschlaggebende Rolle: Das V110 Convertible-Notebook hat ein verhältnismäßig geringes Gewicht, liegt gut in der Hand und bietet hohen Bedienkomfort.

Gemeinsam mit einem weiteren starken Partner hat Vaillant einen Systemkoffer für den Transport des „Mobile Office“ bestehend aus dem V110 Notebook von Getac sowie einem Drucker und einem Kartenleser entwickelt. Darin werden die Geräte sicher verwahrt und transportiert, sodass der Kundendienst-Techniker unterwegs sämtliche Werkzeuge zum Schließen eines bearbeiteten Falles zur Verfügung hat.



/ Vorteile /

Bei der Auswahl des vollrobusten V110 Notebook hat sich die Vaillant Group Austria bewusst für ein Kombinationsgerät mit Touchdisplay und Convertible-Bauweise entschieden. Damit kommt das Unternehmen den Bedürfnissen der jüngeren Generation seiner Service-TechnikerInnen entgegen, welche die Bedienung über ein Touchdisplay eindeutig bevorzugen. Alternativ kann das V110 wie gewohnt mit einer Tastatur bedient werden. Dies sorgt insgesamt für eine äußerst positive Aufnahme und eine hohe Akzeptanz der neuen Geräte bei den Außendienstmitarbeitern.

Im Alltag ermöglicht der Einsatz der V110 Notebooks von Getac ein papierreduziertes und somit nachhaltiges Servicemanagement. Durch die Nutzung der LTE-Konnektivität haben die Außendienstmitarbeiter stets alle Informationen abrufbar, welche sie für die professionelle Erledigung ihrer Aufträge benötigen. Zudem führen sie beispielsweise vor Ort Bezahlvorgänge mit Kreditkarte oder auch semi-digital mit Bargeld durch und drucken Belege aus, während im Hintergrund alles in Echtzeit dokumentiert bzw. digitalisiert wird. Sämtliche Abläufe sind elektronisch, schlank konzipiert und mit wenig Nacharbeit im Backoffice verbunden, weshalb das V110 eine unverzichtbare Komponente in der Serviceorganisation von Vaillant darstellt.

Abgesichert werden die V110 Notebooks durch die branchenführende Bumper-to-Bumper-Garantie von Getac, die sogar Unfallschäden und Umweltrisiken miteinschließt. „Eine umfangreiche Garantieleistung ist ein wichtiger Punkt für uns“, bestätigt Kaufmann. „Während des gesamten Umstiegs auf die neuen Notebooks gab es lediglich eine Kleinigkeit zu reklamieren; Getac hat das betroffene Gerät dann sofort ausgetauscht. Für uns bedeutet jeder Aus-

fall Stillstand und damit Kosten, die wir vermeiden wollen. Unser oberstes Ziel ist es, dass unsere Servicetechniker störungsfrei arbeiten können und die Kunden zufrieden sind.“



/ Vaillant /

Mit weltweit über 13.000 Mitarbeitern gehört Vaillant mit Hauptsitz in Remscheid zu den Markt- und Technologieführern im Bereich Heiztechnik. Das Familienunternehmen bietet energiesparende und umweltschonende Systeme für das Heizen, Kühlen und Warmwasser. Vorwiegend auf Basis von erneuerbaren Energien sorgen die Lösungen von Vaillant für höchsten Wohnkomfort bei Kunden in mehr als 60 Ländern.



Wie die Wärmepumpen von Vaillant müssen auch die Notebooks des Vaillant Service Teams unter allen Umständen funktionieren und Leistung liefern. Daher die Entscheidung für die von Grund auf robusten V110 Convertible Notebooks von Getac.



Sowohl die modernen Heiz- und Klimageräte als auch die Wärmepumpen von Vaillant sind nicht nur wegen des höheren Bedienkomforts für die Nutzer digital komplex ausgerüstet. Auch Service- und Wartungsarbeiten finden auf der Basis von ausgelesenen Daten der Geräte statt.

