

工业制造

Vaillant

Vaillant使用Getac V110笔记本电脑提升客服工作的可靠性和易用性

© f.foto

/ 挑战 /

Vaillant Group Austria GmbH负责协调其创新的供暖、制冷、热水系统的维护，并与200多名客户服务技术人员一起为客户提供优质的服务。“所使用硬件在任何时间和地点都能提供最佳支持”是他们的基本要求。重量轻、连接性强和电池续航时间长则是Vaillant所重视的设备特质。

/ 解决方案 /

Vaillant是在现场服务中使用IT解决方案的先驱，并为现场员工、客户和合作伙伴的日常工作优化了流程。为了确保服务顺利运行，公司使用了可靠稳健的硬件。在未来的几年里，V110笔记本电脑将为Vaillant的订单处理和客户满意度作出重大贡献。

/ 优点 /

由于其多功能的特点，Getac V110笔记本电脑是Vaillant现场使用的理想选择。特别值得注意的是，触控显示器确保了服务人员的高接受度以及高可靠性。此外，在实时和全面的保修服务中稳定的通信对Vaillant而言至关重要。

/ Vaillant /

“我们的目标是提供一流的客户服务，为此，我们依赖高水准的可靠性。V110强大的功能能够完美满足我们的条件，对此选择我们感到非常满意。”

Vaillant Group Austria GmbH公司奥地利服务部主管Alexander Kaufmann



Getac V110
全坚固式笔记本电脑

/ 挑战 /

Vaillant主要基于可再生能源提供节能环保的供暖、制冷和热水系统。Vaillant在燃气用具市场占据强势地位，被视为燃气冷凝技术领域的市场领导者。该公司在供暖和家用热水热泵以及优化利用太阳能的太阳能系统销售方面亦成绩斐然。作为其全面服务范围的一部分，Vaillant支持贯穿整个产品使用周期的运行系统。家族企业重视维护服务，尽可能为客户提供全面的支持和最高质量的服务。200多名客服技术人员每年对工厂经营者和合作伙伴进行超过16万次的现场走访。他们配备了一流的工具以及一个完整的移动办公室，其中就包括一台稳健的笔记本电脑。

为了让Vaillant的现场工作人员能够在作业期间中完全专注于客户，随身使用的硬件必须尽可能稳健，并且时刻可用。重量轻、灵活性强且电池续航时间长的可靠设备正是能满足所需的卓越解决方案。既可全天不间断陪伴服务技术人员，又能应对客户家中、地下室和各种天气条件下的户外环境。

/ 解决方案 /

为使服务流程更有效率，Vaillant是1990年代初率先开始在客户服务中使用IT和技术设备的公司之一。如今，该公司依靠高性能的Getac全坚固笔记本电脑来进行客户访问的数字处理和文档记录，产品诊断，以及创建测量报告和工作单。为了应对服务中的日常挑战，确保硬件能维持正常运作是至关重要的。为此，Vaillant在五年前改用坚固硬件。

“随着时间的推移，我们发现，尽管传统企业产品质量很好，但它们并不适合每年200天的庞大工作量陪伴我们的服务技术人员。”“虽然我们在现场的工作环境往往不像在其他领域那样艰苦，但稳健的笔记本电脑能满足我们的需求。为了实现我们的服务目标，我们依赖于产品的高可靠性。我们希望在现场使用产品至少五年而没有任何问题。这只有使用稳健的设备才有可能实现。”Vaillant Group Austria GmbH公司奥地利服务部主管Alexander Kaufmann说。

Vaillant奥地利集团在进行了各种坚固设备的测试后，最近转投了他们的新供应商Getac。Getac V110的表现胜过竞争对手。更换到完全坚固的V110笔记本电脑后，到目前为止运行平稳，员工对设备的接受程度也很高。

“几年前，我们在未依赖特定的硬件制造商的情况下，就已经设计和优化了我们的基本流程。尽管如此，所使用的设备至关重要，必须满足我们所有的高要求。V110强大的功能能够完美满足我们的条件，对此选择我们感到非常满意。”Kaufmann说。



对Vaillant来说，与Getac建立伙伴关系的决定性因素之一在于产品的坚固性，能放心至少在五年时间里投资该新设备的安全性。此外，Getac能够在V110笔记本电脑的整个使用周期内，以可预测的成本提供良好的购买前建议和出色的服务。外形对于Vaillant的决定也起到了决定性的作用。V110笔记本电脑的重量相对较轻，符合人体工程学的设计使其在移动中易于携带和操作，并提供高度操作舒适性。

Vaillant与另一个强有力的合作伙伴Karat一起开发了一个用于运输“移动办公室”的箱子，该箱子由Getac V110笔记本电脑、一台打印机和一台读卡器组成。这些设备都是安全储存和运输的，这样他们的客户服务技术人员就有了在路上搞定一件工作所需的所有工具。

Alexander Kaufmann解释说：“凭借我们的产品组合、在奥地利极高的品牌知名度和良好的形象价值，我们正走在正确的轨道上。我们的目标也是提供一流的客户服务。通过我们的移动办公室和Getac V110，我们已经为此奠定了基础。”



/ 优点 /

选择完全坚固的V110笔记本电脑时，Vaillant奥地利集团公司特意选择了一个既有触摸显示屏又有键盘的设备。因此，该公司满足了年轻一代服务技术人员的需求，他们显然更喜欢通过触摸显示屏进行操作。同时，V110也可以用键盘操作。总体而言，这确保了新设备在其不同服务技术人员中获得充分的认可和广泛的接受度。

在日常生活中，使用Getac的V110笔记本电脑减少了纸张的使用，同时改善了可持续服务管理。通过使用LTE连接，现场工作人员始终可以访问他们完成工作所需的信息。此外，他们用信用卡或类数字货币交易进行现场支付交易。而所有的资料都在后台实时记录或数字化，方便Vaillant的技术人员打印收据。所有流程的设计都是遵循电子化、精益化的原则，在后台办公室几乎没有返工和备援。V110是Vaillant服务组织中不可或缺的组成部分。

V110笔记本电脑受到Getac业界领先的Bumper-to-Bumper全方位保修服务，保修甚至包括意外损坏和环境风险。“全面保修是我们尤其看重的一点，”Kaufmann表示，“在改用新笔记本电脑的整个过程中，只遇到一个小问题；Getac立即更换了涉及的设备。对我们来说，每一次故障都意味着停机，因此也意味着我们想要避免

的成本。我们的首要目标是确保我们的服务技术人员能够无障碍地工作，并确保我们的客户满意。”



/ Vaillant /

总部位于德国雷姆沙伊德的Vaillant公司在全世界拥有超过13,000名员工，是供暖技术领域的市场和技术领导者之一。这家家族式企业提供节能环保的供暖、制冷和热水系统。解决方案主要基于可再生能源，确保60多个国家的客户享有最大的生活舒适度。

