

## Pressemitteilung

### Videoberatung für Fachhandwerkspartner

- **Videoberatung erweitert Serviceangebote**
- **Fehlerbehebung erfolgt live am Gerät**
- **Einzigartiger Service in der Branche**

**Frankfurt am Main / Remscheid, 10.03.2015** – Der Heiz- und Lüftungstechnikspezialist Vaillant bietet seinen Fachhandwerkspartnern als erstes Unternehmen der Branche eine Videoberatung an. Ein Mitarbeiter der Vaillant Profi-Hotline unterstützt dabei den Fachhandwerkspartner per Live-Video-Stream bei der Gerätewartung oder -reparatur. Darüber hinaus ist es möglich, zeitgleich gemeinsam an Dokumenten wie Hydraulik- oder Verdrahtungsplänen zu arbeiten. „Mit diesem innovativen Angebot ergänzen wir unsere Beratungsleistung um einen weiteren Baustein“, so Andreas Christmann, Leiter Produkt und Dienstleistung bei Vaillant Deutschland. „Wir waren bisher auf die mündliche Beschreibung einer Installationssituation angewiesen. Nun können wir unseren Fachhandwerkspartnern noch besser helfen, indem wir sie bei der Problemlösung live mit Bewegtbildern unterstützen.“ Das Angebot lässt sich sowohl vom PC aus als auch mobil nutzen, sofern eine ausreichende Datennetzverbindung und ein videofähiges mobiles Endgerät verfügbar sind. Das Projekt befindet sich derzeit in einer Pilotphase.

Stellt der Mitarbeiter der Profi-Hotline im Telefonat fest, dass ein Videobild die Problemlösung vereinfachen würde, bietet er dem Fachhandwerker diese Möglichkeit an. Über einen SMS- oder E-Mail-Link erhält der Fachhandwerker Login-Daten zu einem Video-Live-Stream. Die benötigten Arbeitsabläufe und Handgriffe werden an einem identischen Gerät im Vaillant Service Center live gezeigt und per Telefonleitung besprochen. Auch Dokumente können miteinander geteilt werden. Fachhandwerkspartner und Profi-Hotline-Berater sehen das gleiche Dokument und können mit farbigen Punkten

die Bereiche markieren, über die sie sprechen. Beide Anwendungsfälle helfen, Missverständnisse zu vermeiden und unterstützen die Fachhandwerker bei einer schnellen Problemlösung.

Weitere Produkt- und Serviceinformationen bei Vaillant Deutschland, Berghauser Str. 40, 42859 Remscheid, [www.vaillant.de](http://www.vaillant.de), [info@vaillant.de](mailto:info@vaillant.de), Tel.: 02191 18-0.

## Über Vaillant

Vaillant bietet seinen Kunden weltweit umweltschonende und energiesparende Heiz- und Lüftungssysteme, die verstärkt erneuerbare Energien nutzen. Das Produktportfolio umfasst Solarthermie- und Photovoltaikanlagen, Wärmepumpen, Pellet-Heizkessel, Lüftungsgeräte für Niedrigenergiehäuser, Kraft-Wärme-Kopplungs-Anlagen, hocheffiziente Heizsysteme auf Basis fossiler Energieträger sowie intelligente Regelungen.

---

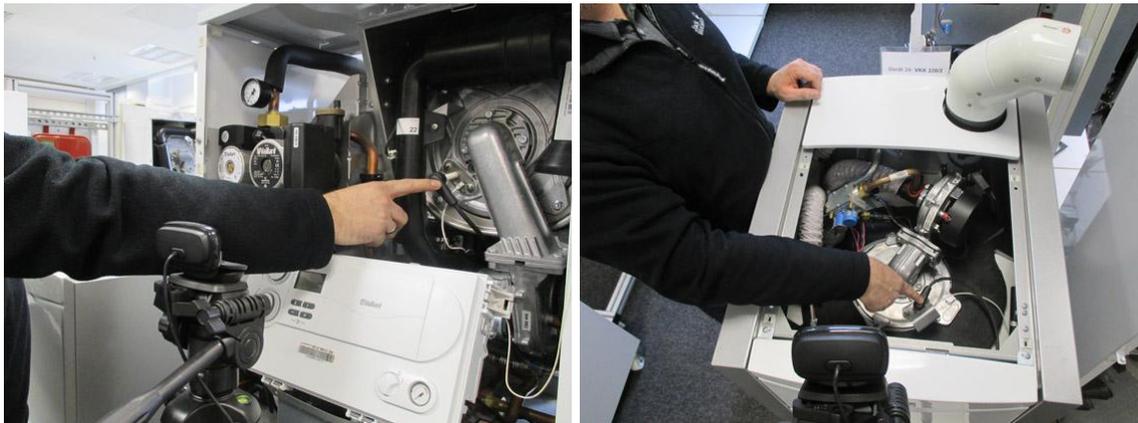
## Kontakt

Vaillant Group  
Dr. Jens Wichtermann  
Direktor Unternehmenskommunikation,  
Nachhaltigkeitsmanagement und Politik  
42850 Remscheid

Telefon: 0 21 91 – 18 2754  
Mobil: 0175 – 295 18 10  
Fax: 0 21 91 – 18 2895  
E-Mail: [jens.wichtermann@vaillant.de](mailto:jens.wichtermann@vaillant.de)

Die Agentur - Kommunikations-Management Schellhorn  
Martin Schellhorn  
Blombrink 1  
45721 Haltern am See

Telefon: 0 23 64 – 10 81 99  
Mobil: 0177 – 322 58 02  
Fax: 0 23 64 – 28 77  
E-Mail: [martin.schellhorn@die-agentur.sh](mailto:martin.schellhorn@die-agentur.sh)



Bildunterschrift:

Vaillant bietet als erstes Unternehmen der Branche seinen Fachhandwerkspartnern eine Videoberatung.

Bilder: Vaillant  
Datum: 10.03.2015