

Pressemitteilung

Erstes ISA-Resümee: Serviceeinsätze werden schneller und effizienter

- **Höchste Servicequalität auch bei Mitarbeiterwechseln**
- **Optimale Einsatzdokumentation ohne zusätzlichen Aufwand**
- **Strukturierte und standardisierte Prozessabläufe**

Remscheid, 10. März 2022 – „Durch die App InteractiveServiceAssistant (ISA) werden Serviceeinsätze am Heizgerät deutlich schneller und effizienter“, so lautet durchgängig das Resümee der SHK-Fachhandwerker ein Jahr nach der Einführung des Systems. ISA führt den Fachhandwerker über sehr klare Schritt-für-Schritt Handlungsempfehlungen durch die Installation, Inbetriebnahme, Wartung und Reparatur von Vaillant Heizgeräten. Mittlerweile nutzt ein großer Teil der Vaillant Fachpartner das Tool auf ihren mobilen Endgeräten – aus guten Gründen:

1. ISA sichert bei Mitarbeiterwechseln oder Personalfuktuation die Servicequalität:

Statt eines Fehlercodes liefert ISA eindeutige und auf die jeweilige Aufgabe zugeschnittene Handlungsempfehlungen. So übernimmt ISA die Funktion eines erfahrenen Vaillant Experten, der dem Fachhandwerker beim Einsatz Tipps gibt. Dank dieser Hinweise können mit der App auch weniger geübte Mitarbeiter einfach und sicher an den Heizgeräten arbeiten.

2. Komplette Einsatzdokumentation ohne zusätzlichen Zeitaufwand:

Eine nachträgliche, schriftliche Dokumentation des Serviceeinsatzes entfällt mit ISA. Die App erledigt sie parallel zur Arbeit am Heizgerät. Ist im Wartungsprozess eine Messung erforderlich, zeigt die App sie in der Dokumentation als Arbeitsschritt an. Gleichzeitig informiert sie über die Standardwerte. Sämtliche Messungen und Abweichungen von Normwerten werden protokolliert und automatisch dokumentiert. Das Abschlussprotokoll kann gespeichert, ausgedruckt oder per E-Mail direkt an den Auftraggeber geschickt werden.

3. Standardisierte Prozessabläufe sparen Zeit und Kosten:

In der App sind die optimalen Arbeitsabläufe programmiert. Dadurch werden Wartungen oder Reparaturen einheitlich strukturiert und standardisiert. Das verkürzt Serviceeinsatzzeiten und spart Geld – insbesondere dann, wenn ein Heizgerät nicht immer vom gleichen Mitarbeiter betreut wird. Diese optimierten Arbeitsabläufe wurden zuvor von besonders erfahrenen Fachhandwerkern getestet.

4. Vorabplanung von Wartungs- und Reparatursätzen beschleunigt Abläufe:

Meldet der Kunde vorab den Fehlercode des Heizgeräts an den betreuenden Servicepartner, kann dieser ihn in Verbindung mit der betreffenden Anlage in ISA eingeben. Dann steht sofort fest, was vor Ort verfügbar sein muss. So lassen sich Störungen schnell, effizient und kostensparend beheben.

5. Mit HoloLens Informationen in das Sichtfeld projizieren lassen:

Das Tool lässt sich sowohl auf einem mobilen Endgerät als auch mit einer Microsoft-HoloLens Brille nutzen. Alle Arbeitsschritte und Informationen werden dann direkt in das Sichtfeld des Servicepartners projiziert.

ISA wird permanent weiterentwickelt. Das betrifft sowohl die erfassten Produkte als auch die App an sich. Bereits heute lassen sich auf Basis der ISA-Technologie zusammen mit einer VR-Brille (Virtual Reality) Trainings im virtuellen Raum durchführen. Alle Handgriffe, die zur Reparatur oder Wartung an einem Heizgerät erforderlich sind, lassen sich über die VR-Umgebung erlernen. ISA dient als Plattform, auf der dreidimensionale Welten erzeugt werden.

Vaillant Fachhandwerkspartner können die App über das FachpartnerNET zu einem jährlichen Lizenzpreis von 99 Euro erwerben. Das deckt lebenslange Updates und Upgrades ab. Der Download von ISA erfolgt über die gängigen App-Stores.

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, Lüftungsgeräte für Niedrigenergiehäuser, Split-Klimageräte, hocheffiziente Heizsysteme auf Basis fossiler Energieträger sowie intelligente Regelungen.

Kontakt

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

Telefon +49 2191 18-2754
Mobil +49 175 2951810
E-Mail jens.wichtermann@vaillant-group.com
Web www.vaillant-group.com

Schellhorn Public Relations
Martin Schellhorn
Blombrink 1
45721 Haltern am See

Telefon +49 2364 108199
Mobil +49 177 3225802
E-Mail martin.schellhorn@schellhorn-pr.de
Web www.schellhorn-pr.de



Bildunterschrift: ISA führt vor Ort wie ein Navigationssystem durch die Installation, Inbetriebnahme, Wartung und Reparatur von Vaillant Heizgeräten. So werden Serviceeinsätze deutlich schneller und effizienter.

Bildquelle: Vaillant