



**Communiqué de presse – Société
Chatou, le 07 juillet 2020**

Wilo présente son conseiller technique de poche : Wilo-Live Assistant

Et si Wilo vous proposait de toujours avoir un conseiller technique à vos côtés lors de l'entretien de vos pompes ? Quelqu'un qui est là pour répondre à toutes les questions et résoudre tous les problèmes ? Impossible répondriez-vous ! Et si c'est possible ! Grâce à l'assistant Wilo-Live, la solution mobile pour toutes les questions concernant les pompes et les solutions de système de pompage du Groupe Wilo.

Pour voir la vidéo, cliquer [ici](#).

Wilo-Live-Assistant, un service premium à forte valeur ajoutée

« En plus de pompes efficaces et fiables, nos clients et partenaires attachent de plus en plus d'importance aux services numériques et à la digitalisation », explique Peter Glauner, responsable mondial de Wilo Group Service. « En tant que pionnier du numérique dans l'industrie des pompes, nous apportons sur le marché un service qui n'existe pas encore sous cette forme et offre au client une énorme réduction de la charge de travail et donc une réelle valeur ajoutée ». Wilo met à profit un outil que nous emportons tous avec nous : le téléphone portable.

Gratuit et facile d'utilisation, l'installateur n'a pas besoin de télécharger une application supplémentaire. Il lui suffit de contacter par téléphone l'assistance Wilo via le numéro vert 0801 802 802 pour être mis en relation avec un technicien Wilo.

Par SMS crypté et après validation par ses soins, l'installateur reçoit un lien sur son téléphone portable par lequel la visiophonie en direct est établie. Ce qui permet au technicien Wilo d'avoir accès aux données nécessaires via une connexion sécurisée pour l'assistance en direct (emplacement – facultatif –, caméra et microphone du smartphone du client) pendant la durée de la consultation de service.

« L'expert Wilo peut alors voir sur son ordinateur la retranscription de la caméra du téléphone portable du client », explique Niko Kösling, responsable de la solution de service Wilo, qui est responsable du projet. « Par téléphone, nous pouvons alors guider le client, lui demander, par exemple, de zoomer sur un composant en particulier ou de changer l'angle de vue ». L'expert Wilo peut alors conseiller en direct le client sur les mesures correctives.

« Grâce au logiciel, nous avons également la possibilité de marquer certaines zones, par exemple pour montrer les vis ou les composants à desserrer. Le client sur place le voit également sur l'écran de son téléphone portable », explique Niko Kösling. « Nous pouvons également envoyer des photos ou des instructions de fonctionnement et d'installation directement sur l'appareil mobile. Ce qui est particulièrement intéressant pour envoyer des documents à jour. »

Une fois l'assistance terminée, aucune donnée n'est stockée : « Toutes les données sont immédiatement supprimées après la fin de la conversation », assure Niko Kösling.

Un service déjà éprouvé et disponible pour l'ensemble des marchés Wilo

Le service Wilo-Live Assistant couvre l'ensemble du portefeuille Wilo, que ce soit pour le bâtiment, le cycle de l'eau, l'industrie ou l'intégration (OEM).

Le système a été mis à l'épreuve au cours des derniers mois, notamment en Allemagne, en Autriche, en Russie, en Grande-Bretagne, à Dubaï et en France. « Nous avons reçu un retour global positif de la phase pilote », nous confie Peter Glauner. « Avec l'assistant Wilo-Live, nous offrons un service gratuit qui répond aux besoins des clients en matière de services mobiles en temps réel. »

A propos de Wilo

Le Groupe Wilo est l'un des plus grands fabricants au monde de pompes et de systèmes de pompage destinés au marché du Bâtiment, du Cycle de l'Eau et de l'Industrie. Au cours de la dernière décennie, nous sommes passés d'un acteur discret à un leader visible et connecté. Aujourd'hui, Wilo compte environ 8 000 collaborateurs à travers le monde et un chiffre d'affaires de 1,48 milliards d'euros. Nos solutions innovantes, nos produits intelligents et nos services déplacent l'eau de manière intelligente, efficace et respectueuse de l'environnement. Nous sommes d'ailleurs aujourd'hui le pionnier du numérique dans l'industrie des pompes.

Wilo France SAS dont le siège social est basé à Chatou (78), emploie 1 200 personnes sur 4 sites en France (dont 2 sites de production) et a réalisé un chiffre d'affaires de **213 millions d'euros** en 2019.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site wilo.com/fr/fr.

Contact Wilo France :

Neliffer Martin

Chef de Projet Presse

Tél : 01 30 09 82 77

E-mail : neliffer.martin@wilo.com

