



## «Grâce à l’IoT, la télémaintenance améliore l’efficacité du SAV.»

Avec le diagnostic à distance et la télémaintenance, la société Meier Tobler (Climat Suisse) SA assure un service après-vente plus efficace des pompes à chaleur. La communication des données via la plateforme IoT permet de réagir très rapidement aux problèmes. Et grâce au nouveau service «smart-guard», les clients n’ont plus à s’occuper de leur chauffage.

### Meier Tobler (Climat Suisse) SA

- > Secteur d’activité:  
Chaleur, climatisation, SAV
- > Site:  
Schwerzenbach (siège)
- > Chiffre d’affaires 2016:  
environ CHF 240 millions
- > Collaborateurs:  
774 (postes à temps plein)

### Défi

Les systèmes de chauffage reposant sur les énergies renouvelables gagnent en popularité. Dans le cas des pompes à chaleur, considérées comme ne nécessitant aucun entretien, les clients ont cependant tendance à renoncer à un contrat de maintenance – un véritable fléau pour l’activité de service classique. Avec le nouveau service de bout en bout «smart-guard», Meier Tobler veut renforcer la fidélisation de la clientèle et permettre aux clients d’exploiter leur chauffage en toute sérénité.

### Solution

Les pompes à chaleur sont équipées en usine de capteurs et d’un régulateur à interface. Elles sont connectées à Internet via une passerelle de téléphonie mobile. Les données sont lues par le biais de l’IoT Cloud Swisscom et enregistrées sur une plateforme centrale. Les techniciens en charge du diagnostic à distance de Meier Tobler utilisent un tableau de bord de service pour consulter l’état de fonctionnement, régler les paramètres, optimiser la pompe à chaleur à distance, détecter rapidement les problèmes et éliminer les défauts. Les techniciens de service ne doivent se rendre chez les clients que lorsqu’une pièce doit être remplacée.



**Thomas Grolp,**  
responsable Intranet et Internet,  
Meier Tobler (Climat Suisse) SA

### Monsieur Grolp, merci de compléter les phrases suivantes:

Avec la solution IoT...

«...nous jetons les bases d’une entreprise reposant sur les données et améliorons l’efficacité grâce à la télémaintenance.»

Meier Tobler a opté pour cette solution car...

«...Swisscom est un partenaire compétent, capable d’accompagner un projet IoT de l’idée à l’exploitation.»

Les avantages pour Meier Tobler sont...

«...un SAV efficace, des clients satisfaits et un modèle commercial pérenne.»

Votre slogan publicitaire pour la solution est:

«Le pack «zéro souci» pour nos clients détenteurs de pompes à chaleur.»



**swisscom**

Swisscom (Suisse) SA  
Enterprise Customers, case postale, CH-3050 Berne, tél. 0800 800 900, [www.swisscom.ch/enterprise](http://www.swisscom.ch/enterprise)