Компания DAIKIN Airconditioning UK, Ltd. (DAUK) ввела в эксплуатацию новую систему передачи текстовых SMS - сообщений, содержащих код неисправности оборудования и обеспечивающих максимально быстрое определение и разрешение проблем на объекте, пишет ЛИКОНД. Данная SMS служба, специально разработанная для экономии времени монтажников, позволяет отправлять текстовые сообщения с кодом ошибки (например, A0) на номер 07797 801908 и получать оперативные ответы с подробным описанием проблемы и возможным ее решением. Dave Clements, старший менеджер контроля качества компании DAUK на объекте, так прокомментировал нововведение: « DAIKIN всегда стремился обеспечить своих заказчиков эффективной и оперативной технической поддержкой для полного соответствия статусу производителя первоклассного климатического оборудования. Благодаря новой службе, монтажный персонал всегда будет иметь – непосредственно на объекте – мгновенный доступ к подробному описанию той или иной проблемы или другой затруднительной ситуации, возникающей во время установки или ввода оборудования в эксплуатацию, что существенно облегчает процесс определения неисправности и получения соответствующих рекомендаций в случае необходимости». Sarah Wilson, старший маркетинговый координатор компании DAUK, в частности сказала: «Данная SMS служба была создана для обеспечения монтажному и обслуживающему персоналу доступа к необходимой информации из любого места. Большинство монтажников оснащено мобильными телефонами, которые разумно использовать в качестве средства технической поддержки для обмена текстовыми сообщениями. В течение первого месяца работы, после ее запуска в апреле, текстовая SMS служба была уже использована более 500 раз и сократила число звонков в справочную сервисной службы». Для развития SMS - службы определения неисправностей были использованы различные маркетинговые мероприятия. Карточки размером с пластиковые кредитки, а также рекламные кольца для ключей были направлены соответствующим монтажным организациям, одновременно с крупномасштабной рассылкой по электронной почте для уведомления существующих и потенциальных заказчиков.