|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PT. Salam Pacific Indonesia Lines | | | No. Dokumen | : | PM-SPIL-CS-02-01 |
| Tanggal | : | 27 Juni 2023 |
| Revisi | : | 11 |
| Halaman | : | 1 dari 6 |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENERBITAN *DELIVERY ORDER* | | | | | | |
| ***CUSTOMER*** | | ***CUSTOMER SERVICE*** | ***DESCRIPTION*** | | | |
| 1  7  5  2  3  10  Menginfo stripping dilakukan di luar/ di dalam  11  Membayar biaya bongkaran via transfer  Check info kapal tiba dan sandar via *MySpil, kontak CS atau Call center*  Menyerahkan O*riginal Bill of Lading* dan dokumen pendukung  Mengambil kuitansi biaya bongkaran dan *Delivery Order* di kasir  Menerima *Original bill of Lading*  Membayar tagihan pengiriman barang | | 9  Membuat kitir pengambilan *Delivery Order*  4  **Tidak**  OK?  **Ya**  8  Membuat DO dan Input biaya bongkaran via S1L  6  Menginfokan kapal tiba dan sandar kepada customer  Cek kelengkapan *Original Bill of Lading* dan dokumen pendukung. | 1. *Customer* melakukan pembayaran tagihan biaya pengiriman di kasir cabang pemuatan atau cabang pembongkaran. 2. *Customer* menerima *Original Bill of Lading* sebagai tanda bukti pembayaran tagihan biaya pengiriman. 3. *Customer* check info kapal tiba dan sandar via *MySpil,* kontak *Customer Service* atau *call center*. 4. *Customer Service* menginfokan kapal tiba dan kapal sandar kepada customer melalui SMS sistem TA TB sesuai dengan nomor telepon relasi yang telah terdaftar. 5. *Customer* menyerahkan *Original Bill of Lading* & dokumen pendukung pada *Walk-in Customer Service* via *hard copy* dengan datang ke kantor Perak Barat. 6. *Walk-in Customer Service* melakukan cek terhadap kelengkapan dokumen pendukung yang diserahkan oleh *Customer*. 7. Customer menginfokan kepada CS *Walk In* melakukan *Stripping luar/ dalam* 8. *Walk-in Customer Service* membuat *Delivery Order* dan melakukan input biaya bongkaran yang timbul pada program S1L*.* 9. *Walk-in Customer Service* membuat kitir pengambilan *Delivery Order* & menyerahkan kekasir. 10. *Customer* membayar biaya bongkaran yang timbul dan telah ditentukan, via transfer. 11. *Customer* mengambil kuitansi biaya bongkaran dan *Delivery Order* di kasir. | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PT. Salam Pacific Indonesia Lines | | | No. Dokumen | | : | PM-SPIL-CS-02-01 |
| Tanggal | | : | 27 Juni 2023 |
| Revisi | | : | 11 |
| Halaman | | : | 2 dari 6 |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PERPANJANGAN *DELIVERY ORDER* | | | | | | | |
| ***CUSTOMER*** | | ***CUSTOMER SERVICE*** | **SALES** | | ***DESCRIPTION*** | | |
| 5  4  Customer tidak bayar  Customer bayar  8  7  1  Ambil  DO  Bayar via  transfer  Bawa DO original | | *freetime*  6  3  2  Kasih  kitir  Perpanjangan DO di sistem  Terima DO original | ya  tidak | | 1. Customer datang ke kantor dan wajib membawa *delivery order* (DO) *original* ke *walk in customer service* (WIC)*.* 2. WIC menerima DO original untuk diproses perpanjangan masa DO. 3. WIC melakukan proses perpanjangan DO di S1L apabila customer meminta perpanjangan   **(IK-SPIL-CS-02-02)**   1. Customer yang diberikan kebijakan tambahan freetime oleh sales, customer mendapatkan diskon atau *free* atas biaya tambahan untuk perpanjangan DO. 2. Customer yang tidak diberikan kebijakan tambahan freetime oleh sales, maka customer wajib membayar biaya tambahan perpanjangan DO. 3. WIC memberikan kitir kepada kasir untuk mencetak DO perpanjangan. 4. Customer membayar biaya perpanjangan DO via transfer. 5. Customer mengambil DO yang telah diperpanjang masa *freetime-*nya di kasir. | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PT. Salam Pacific Indonesia Lines | | No. Dokumen | | : | PM-SPIL-CS-02-01 |
| Tanggal | | : | 27 Juni 2023 |
| Revisi | | : | 11 |
| Halaman | | : | 3 dari 6 |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENERBITAN *DELIVERY ORDER Via My SPIL* | | | | | | |
| ***CUSTOMER*** | | ***CUSTOMER SERVICE*** | | ***DESCRIPTION*** | | |
| 2  4  3  9  6  7  8  10  5  Klik Save  Login akun *Myspil*  Pilih *MyDO*  Pada menu *Transaction*  Input No BL  (*Bill Of Leading*)  Khusus stripping luar perlu input juga stripping area  Input Jenis Stripping  *(Inside/Outside)*  Input Kode Verifikasi  Pilih Menu *Search*  Menerima SMS Notifikasi dari SPIL | | 1  A  Mengirimkan SMS notifikasi kapal sandar kepada customer | | 1.Customer service mengirimkan notifikasi melalui SMS jika kapal akan sandar.  2. Customer menerima SMS notifikasi kapal akan sandar.  3. Customer akan mengajukan request pembuatan *E-DO* dengan cara *Login* pada akun *mySPIL* di website <https://myspil.com/atau> pake aplikasi *mySPIL,* setelah mengetahui bahwa kapal sudah sandar / *Actual Time Bearthing* (ABT).  4. Setelah Customer masuk ke website/aplikasi *MySPIL,* pilih menu *Transaction,* lalu pilih *My DO.*  *5.* Customer memasukan No BL (*BILL OF LEADING)* yang terdapat pada pojok kanan atas form BL original.  6. Customer memasukan kode verifikasi yang terdapat pada pojok kanan bawah form BL original.  7. Jika sudah terisi No BL dan kode verifikasi sesuai, pilih menu search.  8. Setelah memilih search, akan masuk pada halaman detail Kontainer meliputi no kontainer,  Ukuran kontainer, jenis barang, no seri seal, berat barang, penempatan depo. Lalu, customer memilih tipe *stripping* (*stripping inside*) atau (*Stripping outside*). | | |

11

13

12

18

17

16

15

14

Softcopy E-DO dicetak lalu di bawa ke depo sesuai dengan lokasi bongkar kontainer

Melakukan pembayaran melalui Virtual Account (VA)

Downoad E-DO

Via mySPIL

Generate nomor Virtul akun

Input biaya bongkar dan jaminan kontainer

Masuk ke kolom Request E-DO List

Masuk ke menu Delivery Order

CS WIC akan memproses request

E-DO tersebut via s1L

A

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PT. Salam Pacific Indonesia Lines | | No. Dokumen | | : | PM-SPIL-CS-02-01 |
| Tanggal | | : | 27 Juni 2023 |
| Revisi | | : | 11 |
| Halaman | | : | 4 dari 6 |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PENERBITAN *DELIVERY ORDER Via My SPIL* | | | | | | |
| ***CUSTOMER*** | | ***CUSTOMER SERVICE*** | | ***DESCRIPTION*** | | |
|  | |  | | 9. Khusus untuk jenis Stripping luar (*Outside*) customer perlu juga mengisi juga area bongkartnya  10. Dan Pilih Save. Pada status akan menampilkan status *Confirmed by Shipper*  11. Setelah request berhasil diajukan maka request E-DO tersbut akan muncul  12. Untuk mlakukan prosedur E-DO maka CS WIC masuk ke menu Delivery order pada S1L  13. Lalu masuk ke kolom Request E-DO List untuk memproses biaya-biaya bongkarnya  14. CS WIC akan memasukan biaya bongkar kontainer. (yang meliputi biaya E-DO (delivery order) Stripping sesuai dengan jenis stripping yang telah di request dan cleaning container0 serta biaya jaminan container khusus stripping luar)  15. Setelah input biaya bongkaran, tim CS WIC akan melakukan generate nomor viartual account untuk dilakukan pembayaran  16. Customer melakukan pembayaran sesuai nominal yang tertera pada “VA detail” lalu di bayarkan sesuai no Virtual account yang sudah di generate  17. Ketika pembayaran sudah terverifikasi, maka customer akan men-download softcopy E-DO  18. Customer melakukan cetak softcopy E-DO tersebut lalu di bawa ke depo sesuai lokasi bongkar containernya lalu container bisa di lakukn prosess stripping. | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PT. Salam Pacific Indonesia Lines | | No. Dokumen | | : | PM-SPIL-CS-02-01 |
| Tanggal | | : | 27 Juni 2023 |
| Revisi | | : | 11 |
| Halaman | | : | 5 dari 6 |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PERPANJANGAN *DELIVERY ORDER Via My SPIL* | | | | | | |
| ***CUSTOMER*** | | ***CUSTOMER SERVICE*** | | ***DESCRIPTION*** | | |
| 1  2  3  4  5  6  71  Klik save  Input Tanggal perpanjangan E-DO  Pilih Menu *Search*  Login akun mySPIL  Pilih MyDO pada menu *Transaction*  Input No BL  (*Bill of Leading*)  Input kode Verifikasi | | 8  A  CS WIC akan memperoses request  E-DO *Extend* tersebut  Via S1L | | 1. Customer akan mengajukan request perpanjangan (*extend*) E-DO dengan cara *Login* pada akun *mySPIL* di website *<http://myspil.com/>* atau aplikasi *mySPIL* 2. Customer memilih Menu *Transaction*, Lalu pilih *MyDo* 3. Customer memasukkan No BL (*Bill of Lading*) yang terdapat pada pojok kanan atas form BL original. 4. Customer memasukkan Kode Verifikasi yang terdapat pada pojok kanan bawah form BL original. Lalu, Klik Search jika sudah sesuai. 5. Jika sudah terisi No BL dan Kode Verifikasi sesuai, Pilih menu Search 6. Setelah memilih Search, akan masuk ke dalam detail container meliputi no container, ukuran container, jenis barang, no seri seal, berat barang, penempatan depo. Lalu masukan tanggal perpanjangan E-DO di kolom *DO Valid Until* 7. Pilih Save 8. Setelah request berhasil diajukan maka request *extend* E-DO tersebut akan muncul pada pending tray request CS WIC di applikasi S1L yang selanjutkan akan mulai di proses oleh CS WIC. | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | PT. Salam Pacific Indonesia Lines | | No. Dokumen | | : | PM-SPIL-CS-02-01 |
| Tanggal | | : | 27 Juni 2023 |
| Revisi | | : | 11 |
| Halaman | | : | 6 dari 6 |
| BAGAN ALIR PROSEDUR PERPANJANGAN *DELIVERY ORDER Via My SPIL* | | | | | | |
| ***CUSTOMER*** | | ***CUSTOMER SERVICE*** | | ***DESCRIPTION*** | | |
| 14  15  16  Softcopy E-DO *Extend* dicetak lalu di bawa ke depo dengan sesuai lokasi bongkar container  Download E-DO Extend via my SPIL  Melakukan pembayaran melalui *Virtual Account* (VA) | | 9  10  11  12  13  Generate nomor *Virtual Account*  Input Biaya *Extend* E-DO  Melakukan pengecekan tanggal *Extend* E-DO  Masuk ke kolom request E-DO List  Masuk ke menu Delivery Order  A | | 9. Untuk melakukan proses *Extend* E-DO maka CS WIC masuk ke menu Delivery Order pada S1L.  10. Lalu masuk ke kolom Request E-DO List untuk memproses biaya-biaya perpanjangannya.  11. CS WIC melakukan pengecekan tanggal *Extend* E-DO.  12. CS WIC akan input Biaya *Exxtend* E-DO yang meliputi biaya *Storage* dan *Demmurage*.  13. Setelah input biaya bongkaran, Tim CS WIC akan melakukan *generate* nomor *virtual account* yang udah di generate.  14. Customer melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang tertera pada “VA detail” lalu dibayarkan sesuai di *extend*.  15. Ketika pembayaran sudah terverifikasi, maka customer akan men-download softcopy E-DO yang sudah di *extend*.  16. Customer lalu mencetak softcopy E-DO *extend* tersebut lalu dibawa ke depo sesuai lokasi bongkar containernya lalu container bisa dilakukan proses stripping. | | |

10