

BERITA ACARA MENGENAI PROSES BISNIS BERJALAN BOOKING SERVICE

1. Customer menghubungi nomor dealer PT Batavia Bintang Berlian Cabang PuloGadung untuk melakukan permintaan booking service.
2. Customer Service merespons permintaan dari customer.
3. Customer Service mencatat informasi booking service di formulir booking service, dengan menanyakan data yang tertera di formulir kepada customer, lalu mengisi formulir tersebut.
4. Customer Service terlebih dahulu menanyakan atau meminta kepada Service Advisor terkait estimasi biaya. Selain itu, Customer Service juga mengonfirmasi ke bagian Spare Part terkait ketersediaan suku cadang yang diinginkan atau dibutuhkan oleh customer. Jika customer hanya melakukan service rutin, tidak perlu konfirmasi ke Service Advisor atau Spare Part. Konfirmasi ke Spare Part hanya diperlukan jika terjadi kekurangan suku cadang atau ada permintaan tambahan dari customer. Begitu juga dengan Service Advisor, jika terdapat pekerjaan tambahan di luar service, perlu melakukan konfirmasi terlebih dahulu.
5. Setelah selesai mengisi formulir tersebut dan mengonfirmasi SA dan Spare Part, Customer Service memasukkan data booking tersebut ke dalam sistem DMS pada menu "Reservation Transactions" sesuai dengan data di formulir booking service. Apabila jadwal atau suku cadang tidak tersedia, maka booking service akan ditunda hingga jadwal dan suku cadang tersedia. Customer akan dihubungi kembali setelah jadwal dan suku cadang yang dibutuhkan tersedia.
6. Setelah sudah terdaftar di sistem booking service customer, maka Customer Service mengabarkan customer bahwa booking service telah terdaftar di sistem.
7. Pada hari pelaksanaan booking service, Customer Service melakukan follow up kepada customer untuk memastikan apakah customer akan datang sesuai jadwal. Sebelum melakukan follow up, Customer Service memeriksa data customer di work order pada sistem DMS. Jika work order sudah

tercatat sesuai jadwal, follow up tidak perlu dilakukan. Namun, jika customer belum datang beberapa jam setelah waktu yang dijadwalkan, Customer Service akan melakukan follow up. Jika customer mengonfirmasi tidak bisa hadir dan ingin menjadwalkan ulang, Customer Service akan membuat jadwal baru sesuai permintaan. Jika customer tidak dapat menentukan jadwal baru atau tidak merespons follow up, booking service akan dibatalkan otomatis oleh sistem DMS dalam waktu 1 hari dari jadwal kedatangan. Jika customer terlambat tanpa konfirmasi, akan ditunggu sesuai dengan sistem yang akan menunggu 1 hari sebelum membatalkan booking secara otomatis.

8. Data booking service akan diteruskan kepada Service Advisor untuk proses selanjutnya apabila customer benar-benar datang untuk melakukan service.
9. SA menerima data booking service.

Yang Bertanda Tangan Di
Bawah Ini

BERITA ACARA MENGENAI PROSES BISNIS BERJALAN HOME SERVICE

1. Customer menghubungi nomor dealer PT Batavia Bintang Berlian Cabang PuloGadung untuk meminta layanan home service. Jika customer individu, biasanya customer akan menghubungi melalui chat pribadi atau telepon WhatsApp. Namun, jika permintaan berasal dari MOU yang memiliki kontrak kerja sama dengan dealer, komunikasi dilakukan melalui grup WhatsApp yang berisi informasi terkait permintaan home service.
2. Customer Service merespons permintaan customer, baik melalui chat WhatsApp grup, chat pribadi, maupun telepon.
3. Customer Service mencatat data customer di formulir booking service, serta Customer Service juga menanyakan lokasi dan kontak yang dapat dihubungi.

Untuk customer individu, terdapat syarat dan ketentuan tambahan: apabila lokasi lebih dari 10 km dari dealer, akan dikenakan biaya tambahan. Jika permintaan home service dari individu berlokasi jauh dan dealer sedang ramai, Customer Service akan menanyakan kepada Service Manager apakah layanan dapat dilaksanakan. Jika disetujui oleh Service Manager dan customer setuju dengan biaya tambahan, home service dapat dilakukan. Namun, jika salah satu dari service manager atau customer tidak menyetujui, Service Manager akan menyarankan customer untuk datang langsung ke dealer atau mengarahkan ke dealer terdekat. Jika Service Manager menyetujui dan customer setuju dengan biaya tambahan, maka home service dapat dilaksanakan. Namun, jika salah satu dari service manager atau customer tidak menyetujui, Customer Service akan menyarankan customer untuk datang langsung ke dealer atau mengarahkan ke dealer terdekat.

4. Customer Service terlebih dahulu menanyakan kepada Service Advisor tentang estimasi biaya. Selain itu, Customer Service juga mengonfirmasi ke bagian Spare Part terkait ketersediaan suku cadang yang diinginkan atau dibutuhkan oleh customer. Jika customer hanya melakukan service rutin,

tidak perlu konfirmasi ke Service Advisor atau Spare Part. Konfirmasi ke Spare Part hanya diperlukan jika terjadi kekurangan suku cadang atau ada permintaan tambahan dari customer. Begitu juga dengan Service Advisor, jika terdapat pekerjaan tambahan di luar service rutin, perlu melakukan konfirmasi terlebih dahulu.

5. Setelah mendapatkan konfirmasi dari service advisor dan spare part, serta persetujuan dari Service Manager, Customer Service memasukkan data home service ke dalam sistem DMS pada menu "Reservation Transactions". Jika jadwal atau suku cadang tidak tersedia, home service akan ditunda hingga ketersediaan tersebut ada. Customer akan dihubungi kembali setelah semua sudah siap.
6. Setelah data terdaftar dalam sistem DMS, Customer Service menginformasikan customer bahwa home service telah terdaftar.
7. Customer Service akan mencatat data home service di formulir stooring Batavia pulogadung, formulirnya akan diberikan kepada mekanik dan customer service officer atau customer service.
8. Pada hari pelaksanaan home service, Customer Service melakukan follow up kepada customer untuk memberitahukan bahwa mekanik sudah dalam perjalanan menuju lokasi yang ditentukan.
9. Data home service akan diteruskan kepada Service Advisor untuk proses selanjutnya.
10. SA menerima data home service.

Yang Bertanda Tangan Di
Bawah Ini