CRM Daya Motor H23
KPB dan Reguler

Flow Process CRM H23 Odoo CRM System

Flow Proses Dealer

HO

PIC TELE DEALER

PIC CRM H23 melakukan Login di Odoo CRM System dan melakukan FU Data Customer potensi Service

Megupload data customer potensi Service yang sudah terprofile ke Odoo CRM System

Admin CRM H23 menginputkan hasil FU-nya ke dalam Odoo CRM System

Klik Status Opportunity Pada Progress Status Follow Up sesuai dengan Status Actual

Follow Up 1 — Ya / Tidak

Mengisi Form Data Lengkap

Follow Up 2 — Ya / Tidak

Klik Status Opportunity Pada Progress Status Follow Up sesuai dengan Status Actual

Submit data

Membuat summary report atas hasil FU Admin CRM H23 setiap minggunya dan mengirimkan ke Cabang

Follow Up 3 — Ya / Tidak

Create Booking Service

Lost Customer

Mengisi Form Data Lengkap

SELESAI

Submit Data

Pihak yang terlibat dalam proses follow up

Kepala Cabang

Kepala Bengkel

PIC CRM

Admin CRM H23

Apa untungnya jika kita melakukan follow Up ?
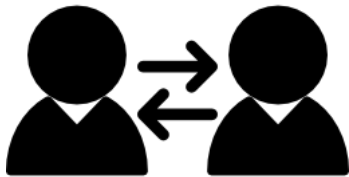
1 Meningkatkan kedekatan dengan customer yang berujung pada meningkatnya loyalitas.

2 Dengan proses follow up yang baik dapat meningkatkan unit sales dan unit entry secara maksimal

Aktivitas Yang Harus Dilakukan

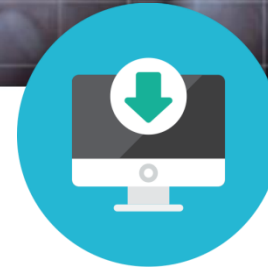**1** Dealer memiliki SDM untuk melakukan service inviting (SMS, call, dll)

2 Memastikan Dealer memiliki SMS & telp tools untuk sms caring dan follow up Service

3 Memastikan dealer mendownload database konsumen di Odoo CRM System

4 Buat SOP & SLA untuk follow up Reminder Service

5 Tarik report secara berkala untuk monitoring status follow up

Aktivitas Yang Harus Dilakukan

5

SMS

- *SMS / Whats Up service reminder* KPB 1, 2, 3, 4, dan juga regular

- *SMS reminder / Whatsup* untuk konsumen yang belum service dan melakukan booking servis *pada H -7*

6

- Call reminder & menawarkan fasilitas / program AHASS dan spare part (booking service/ service visit) kepada konsumen yang belum service KPB 1, 2, 3, 4, dan regular pada H-3

- *Call reminder* untuk konsumen yang melakukan *booking servis pada pagi di hari H*

- *Follow up call max H+3 usai servis untuk* :
  - Semua konsumen premium (All type of job)
  - Konsumen reguler yang melakukan heavy repair, claim, job return, light repair

Instruksi Kerja (1st attention)

PIC	Aktivitas		Waktu
	H1-H2	**H2-H2**	
Admin CRM H23		melakukan first attention berupa sms reminder mengingatkan servis KPB dan regular (H-7)	H-7
Kacab/Kabeng	melakukan pendataan kepada pelanggan yang sudah dilakukan reminder service siapa yang sudah datang dan siapa yang belum datang		Tiap awal minggu

Instruksi Kerja (follow up ke 2)

PIC	Aktivitas		Waktu
	H1-H2	**H2-H2**	
Kacab/Kabeng	Mendistribusikan data kepada Admin CRM H23 untuk dilakukan follow up selanjutnya		H-7
Admin CRM H23	Admin CRM H23 melakukan follow up telepon untuk pelanggan yang belum datang servis KPB dan reguler sesuai batas waktu KPB (H-3) serta menanyakan alasan belum servis karena apa.	Admin CRM H23 melakukan follow up telepon untuk pelanggan yang belum datang servis KPB dan reguler sesuai batas waktu KPB (H-3) serta menanyakan alasan belum servis karena apa.	H-3

Instruksi Kerja (Follow Up Ke3)
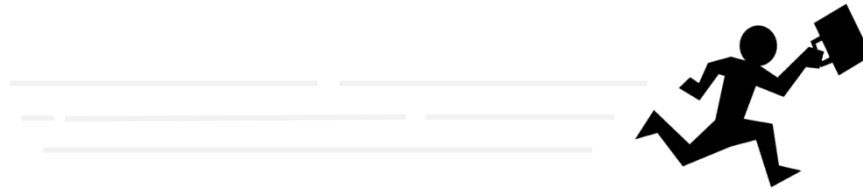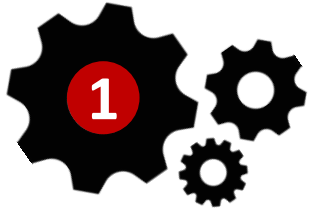
PIC	Aktivitas		Waktu
	H1-H2	**H2-H2**	
Kacab/Kabeng	Melakukan tracking atau pendataan konsumen yang dapat dilakukan visit sesuai dengan coverage area RING dealer.		Tanggal 1 tiap Bulan
Kabeng/SA	Menjadwalkan dan melakukan visit berdasarkan hasil pendataan yang dilakukan pada awal bulan.		Tiap Awal Minggu

Instruksi Kerja (Service Result)
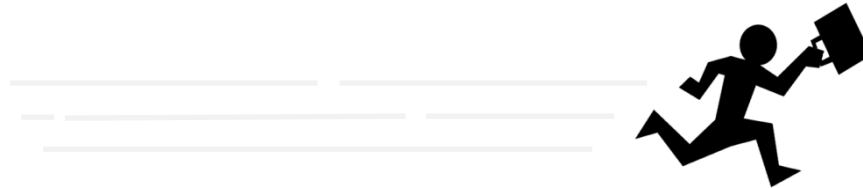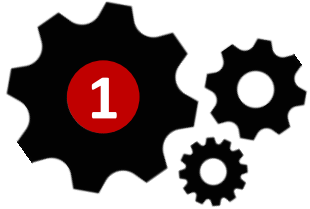
PIC	Aktivitas		Waktu
	H1-H2	**H2-H2**	
Kacab/Kabeng	Memberikan data berdasarkan hasil Tarik data di system CRM dan melakukan rekap pada form monitoring follow up reminder service		Tanggal 1 tiap Bulan
Kacab/Kabeng	Melakukan tracking atau pendataan konsumen yang sudah datang service dan belum datang service KPB Own Dealer dan reguler.		Tiap Awal Minggu

Instruksi Kerja (PICA hasil follow up)

PIC	Aktivitas		Waktu
	H1-H2	**H2-H2**	
Admin CRM H23	Melakukan pendataan dari hasil pelanggan yang difollow up melalui Telp. Pelanggan yang tidak terhubung diberikan alasannya **(direject, tidak tersambung atau SDM AHASS tidak melakukan follow up)**		Pada saat melakukan f.u telp
Admin CRM H23	Pada saat melakukan follow up telepon terdapat beberapa informasi yang harus disampaikan adalah oleh Admin CRM H23 kepada pelanggan : 1. **batas waktu KPB sesuai tanggal pembelian SMH** 2. **menawarkan fasilitas AHASS (booking service atau servis kunjung)** 3. **Menanyakan alasan kenapa tidak datang servis.**		Pada saat melakukan f.u telp

Instruksi Kerja (Report & Feedback)

PIC	Aktivitas		Waktu
	H1-H2	**H2-H2**	
Kacab/Kabeng	Melakukan pendataan setelah proses follow up servis selesai (F.U 1 dan F.U 2). Berapa jumlah pelanggan yang datang servis KPB - Regular dan pelanggan yang tidak datang servis. Apabila pelanggan tidak datang servis, cantumkan alasannya.		Tiap awal minggu
Admin CRM H23	Mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang sudah melakukan servis dan menerima jika ada saran ataupun keluhan saat melakukan servis di AHASS		H+3 Setelah servis
Kepala Bengkel	Memastikan semua proses berjalan, semua data sudah dilakukan follow up dan melakukan monitoring baik secara langsung ataupun melalui PIC CRM		Setiap Minggu

Hal Yang Harus Diperhatikan

Pelaksana : Frontdesk/ Admin CRM H2

Beberapa data yang wajib diisi dan diupdate di dalam pelaksanaan FU CRM H23 Own Dealer

1 Nama sesuai STNK

2 Alamat sesuai STNK
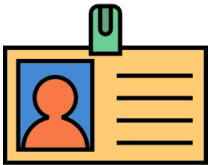
3 No HP & No Telp

4 Tanggal Pembelian

5 Keterangan Konsumen sudah datang servis apa belum ?

6 Cara reminder KPB 2-4

7 Hasil Reminder
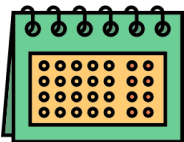
8 Alasan konsumen tidak datang servis

Leads WOR Odoo CRM System

Catatan Leads Odoo CRM System

❑ Ada 2 category leads yaitu :

1. **H1 To H2** : leads yang berasal dari data penjualan masing-masing cabang dan sudah memasuki masa service KPB atau regulernya.

2. **H2 To H2** : Leads yang berasal dari data service masing-masing cabang dan dalam periode 2-3 bulan belum melakukan service kembali.

❑ Status Prospect :

1. **HOT Prospect** : Leads dimana konsumen akan service dalam **jangka waktu 1 - 3 Hari kedepan (progress > 70% kemungkinan datang service)**.

2. **MEDIUM Prospect** : Leads dimana konsumen akan service dalam **jangka waktu 4 - 7 Hari kedepan (progress > 50% kemungkinan datang service)**.

3. **COLD Prospect** : Leads dimana konsumen akan service dalam **jangka waktu 7 - 10 Hari kedepan (progress > 25% kemungkinan datang service)**.

❑ Status Customer :

1. **TERHUBUNG** : Status Follw up konsumen dimana **ketika dilakukan whatsup atau sms terkirim atau dilakukan telpon terhubung atau diangkat**.

2. **TIDAK TERHUBUNG** : Status Follw up konsumen dimana **ketika dilakukan whatsup atau sms tidak terkirim atau dilakukan telpon no invalid atau tidak aktif.**

3. **REJECTED** : Status Follw up konsumen dimana **ketika dilakukan whatsup atau sms terkirim/tidak terkirim atau dilakukan telpon terhubung namun tidak diangkat atau panggilan ditolak.**

Leads Odoo CRM System

FORM LEADS (Diakses melalui Odoo -> Leads -> Leads WOR)

Pengisian Field pada Leads

- ❑ Field atau isian **berwarna biru artinya mandatory atau wajib diisi**, Leads tidak akan bisa disave *jika field berwarna biru tidak diisi*.

- ❑ Jika cabang login menggunakan login cabang, **maka field branch akan terisi secara otomatis**.

- ❑ Untuk pengisian **field customer harap melakukan select dan copy paste pada BPA customer** Jika data customer sudah memiliki **CDDB di Odoo**, maka cabang tinggal mengisi field yang belum terisi **namun jika muncul notifikasi customer belum memiliki CDDB maka cabang harus melengkapinya dengan mengklik tanda panah di samping kolom Nama Customer**, secara otomatis data customer akan terisi, seperti alamat, no KTP, no tlp, dan data pembelian yang pernah dilakukan customer tersebut. Perhatikan field Last type, sales date, last product, field field tersebut akan **otomatis terisi jika customer melakukan pembelian unitnya di Daya Motor**. Kemudian **jika data no ktp dan no tlp sudah ada**, maka *filed priority akan terisi otomatis dengan high*.

Leads Odoo CRM System

Gambar dibawah ini, **jika customer melakukan pembelian** unit bukan dari Daya Motor.

Leads Odoo CRM System

Gambar dibawah ini, **jika customer melakukan pembelian** dari Daya Motor.

Leads Odoo CRM System

Jika data customer belum memiliki CDDB di Odoo, maka cabang melengkapi CDDB tersebut dengan mengklik *tanda panah disamping field customer*, lalu cabang akan diarahkan ke halaman customer atau **halaman untuk pembuatan BPA**. Mohon diperhatikan untuk pengisian cabang tidak akan bisa mengisi lagi data pada tab **taxes dikarenakan validasi data tax oleh IT dan Departemen Pajak di HO.**

Leads Odoo CRM System

Jika cabang **mengganti alamat, no ktp, no hp, customer pada halaman Leads**, maka data juga akan *berubah di master customer*. Customer baru yang diinput di Leads juga dapat digunakan di transaksi lain karena **data customer sudah tersimpan di system**.

Leads Odoo CRM System

- Berikut adalah field **yang berwarna biru yang wajib diisi**.

Ini merupakan informasi mengenai rekomendasi type service dan history service terakhir di daya motor

Leads Odoo CRM System

Field **Pekerjaan** wajib diisi

CONVERT TO OPPORTUNITY

Tombol *convert to opportunity* akan muncull ketika data Leads sudah terisi lengkap dan di save.

a. Akan muncul pop up seperti tampilan dibawah ini, klik langsung *Create Opportunity*.

CONVERT TO OPPORTUNITY

Setelah opportunity terbentuk, **status opportunity (di kanan atas)** adalah **new**, akan muncul halaman seperti dibawah ini, :

CONVERT TO OPPORTUNITY

Ketika sudah mengklik tomobol follow 1, **status opportunity (di kanan atas)** adalah **follow up 1** dan data yang harus diisi adalah *Tanggal melakukan Follow Up 1*, **Opportunity Status, Status Customer**. Selain filed-field tersebut, semua data L*eads* sudah tidak dapat dirubah kembali.

CONVERT TO OPPORTUNITY

Setelah tombol **Follow Up 1** di klik maka status opportunity (di sebelah kanan atas) akan berubah menjadi Follow Up 1 data yang bisa diedit adalah **Follow Up 1 (tanggal dilakukannya follow up 1 dan wajib diisi)**, *Next plan follow up 2* **(Rencana follow up 2)**, *Expected Closing, Opportunity status, Type motor, Warna motor, Cash/credit,* **dan ada penambahan** *field* **yaitu** *Status customer*.

CONVERT TO OPPORTUNITY

Field rekomendasi waktu **next plan follow up 2 akan terisi otomatis H+7 dari actual waktu Follow up 1, jika cabang akan melakukan follow up 2**. seperti dibawah ini:

CONVERT TO OPPORTUNITY

Jika cabang akan langsung menjadikan **Leads tersebut menjadi Won**, maka itu dapat dilakukan. Jika cabang akan menjadikan **Leads tersebut menjadi Lost**, maka akan muncul sebuah **pop up yang harus diisi oleh cabang**, seperti dibawah ini:

CONVERT TO OPPORTUNITY

Setelah tombol *Follow Up 2* di klik maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini:

CONVERT TO OPPORTUNITY

Setelah tombol **Follow Up 3** di klik maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini:

odoo

❑ Setelah tombol Follow Up 3 di klik maka status opportunity (di sebelah kanan atas) akan berubah menjadi Follow Up **3 data yang bisa diedit adalah *Follow Up 3 (*tanggal dilakukannya follow up 3 dan wajib diisi)**, *Opportunity status, Status Customer*. Sementara *field Follow Up 1, Next Plan Follow Up 2, Follow up 2, Next Plan follow up 3* **sudah tidak bisa dirubah kembali**. Pada tahap ini, opportunity yang sudah **terbentuk akan menjadi *won* atau *lost***. Jika **Lost** artinya **opportunity** tidak dapat dilanjutkan kembali, tetapi **Jika *opportunity won* akan muncul tombol *Create Booking Service* dan status *opportunity* (dikanan atas) akan menajdi *Won*.**

OPPORTUNITY TO WON

Jika *Opportunity Won*, semua data sudah tidak dapat dirubah kembali.

CREATE DEALER MEMO

Ketika tombol *Create Booking Service* di klik akan muncul tampilan seperti dibawah ini:

CREATE DEALER MEMO

Cabang harus mengisi **field yang berwarna biru** sesuai dengan permintaan konsumen pada saat akan dating service dan meminta dibuatkan jadwal booking servicenya.

CREATE DEALER MEMO

Untuk membentuk *Booking Service*, klik *Process*.

Setelah terbentuk *Booking Service* , maka akan dilanjutkan prosesnya oleh *Admin Bengkel untuk mengklik tombol posted dan akan muncul 2 pilihan (cancel booking / create WO)*.

EKSPORT REPORT

Menu report CRM ada di man menu *Leads->Report*. Tampilannya seperti gambar dibawah ini:

EKSPORT REPORT

Type Prospect H23 dan untuk Type *All*, *Leads* atau *Opportunity*. Jika memilih *All* maka data *leads* dan *opportunity* akan *tergenerate* secara keseluruhan berdasarkan tanggal yang dipilih, Jika memilih *Leads* atau *Opportunity*, maka data yang akan tergenerate pada *report* hanya *leads* atau *opportunity* saja.

EKSPORT REPORT

Jika memilih **Opportunity**, maka akan muncul field baru yaitu stage. **Stage** dalam kata lain adalah *status Opportunity*. Report bisa di generate per status Opportunity.

EKSPORT REPORT

Tanggal. **Tanggal yang di isi disini adalah periode penginputan leads**, dapat perhari atau perbulan. Data yang akan degenerate di report didasarkan pada **periode yang diinputkan dan kode cabang**.

Lalu klik export.