

## INTERNAL MEMO

Nomor : 004/IM/MKT/II/2021  
Hal : **Job Description & KPI PIC Customer Relationship Management (CRM)**  
Lampiran : -

Kepada Yth,  
All Kepala Cabang, Kepala POS, ADH, dan PIC CRM Daya Motor.

Dengan ini kami beritahukan mengenai update Job Description dan KPI (Key Performance Indicator) dari PIC CRM Daya Motor :

1. PIC CRM Daya Motor bertanggung jawab dan memiliki job description sebagai ;
  - a. **PIC CRM**
  - b. **PIC Media Sosial**
  - c. **PIC Complaint Handling Customer**
  
2. Ada 2 Category KPI yang dimiliki oleh seluruh PIC CRM Daya Motor yaitu :
  - a. **KPI Result** dengan Nilai Bobot (**80%**)
  - b. **KPI Process** dengan Nilai Bobot (**20%**)
  
3. Untuk **KPI Result** dibagi menjadi 4 yaitu :
  - a. **RO Result** Nilai Bobot (**50%**)
    - **RO By Design** Nilai Bobot (15%)
      - Sales RO Deal From Leads Odoo CRM System
      - Sales RO Deal From Leads FIF CRM System
      - RO Unit Entry H1 To H2 KPB 1 from Leads WOR Odoo CRM System
    - **RO By Sales** Nilai Bobot (35%)
      - % RO H1 To H1 Own Dealer
      - % RO H2 To H1 Own Dealer
      - % RO H1 To H2 (All KPB 1-4) Own Dealer
      - % RO H2 To H2 (Member Retention)
  - b. **Kuadran CRM di MainDealer** Nilai Bobot (**10%**)
  - c. **Medsos Result** Nilai Bobot (**10%**)
    - Jumlah Follower
    - Jumlah Posting
    - Leads Prospect From Media Social
    - Sales Unit From Media Social
  - d. **Complaint Handling Result** Nilai Bobot (**10%**)
    - Leadtime Complain Customer Done
    - Jumlah Complain Customer
  
4. Untuk **KPI Process** dibagi menjadi 2 yaitu :
  - a. **Report Niguri CRM** Nilai Bobot (**10%**)
    - Leadtime pengiriman report niguri
    - Kelengkapan dan Ketepatan pengisian report niguri
  - b. **Validasi dan kelengkapan Data Base** Nilai Bobot (**10%**)
    - Hasil Validasi Data Base Customer
    - Kelengkapan Data Base Customer (Email dan Media Social Customer)

**PT Daya Anugrah Mandiri**

Honda Motorcycle Dealer

**Head Office :**

Jl. Soekarno Hatta No. 518

Bandung, Jawa Barat

T: +62 22 756 3060 F: +62 22 756 6516

www.daya-motor.com



Demikian informasi yang disampaikan untuk dapat segera disosialisasikan ke semua pihak yang terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 25 Februari 2021

**Wiriadi Sucipto**

Marketing Sub Div. Head

**Junaedi**

Operation Sub Div. Head

**PT Daya Anugrah Mandiri**

Honda Motorcycle Dealer

**Head Office :**

Jl. Soekarno Hatta No. 518

Bandung, Jawa Barat

T: +62 22 756 3060 F: +62 22 756 6516

[www.daya-motor.com](http://www.daya-motor.com)