



	PROSEDUR		
	CREATE NEW DATA BASE H1		
No. Dokumen : PCD/OP-MKT/0001	Tanggal : 9 September 2022		
No. Revisi : 0	Halaman : 1 dari 6		
Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :	Diketahui oleh :	
 Tesalonika Aprilia	 Adi Karunia	 Andri Permana	 Wiriadi Sucipto

DAFTAR REVISI	
REVISI KE :	DESKRIPSI

1. TUJUAN

- 1.1. Prosedur ini sebagai pedoman *salesforce*, *sales admin*, *admin STNK* dan *PIC CRM H1* dalam melakukan proses *peng-inputan data base customer H1*.
- 1.2. Mempermudah dalam memonitoring banyaknya *database customer* yang dimiliki oleh perusahaan.
- 1.3. Untuk meningkatkan *success rate* hasil *follow up CRM* dari *database customer* yang valid dari *customer*.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku di Daya Motor dan cabang-cabang yang bernaung di bawah Daya Motor.


3. DEFINISI

Customer database adalah adalah kumpulan informasi-informasi konsumen yang berguna untuk menjaga hubungan dengan konsumen, meningkatkan penjualan dan pada akhirnya bisa memimpin pangsa pasar.


4. PROSEDUR

4.1. Customer Database Create New H1 (CDN & INDAKO)

- 4.1.1. *Salesforce* melakukan pencarian *database* pada setiap aktivitas marketing.
- 4.1.2. *Salesforce* melakukan *peng-input-an database* di B2B ODM.

	PROSEDUR		
	CREATE NEW DATA BASE H1		
No. Dokumen	: PCD/OP-MKT/0001	Tanggal	: 9 September 2022
No. Revisi	:	Halaman	: 2 dari 6


- 4.1.3. *Salesforce* melakukan pengecekan status OCR konsumen “*Leads Prospect*” terlebih dahulu apakah menggunakan KTP atau Non-KTP, apabila:
1. KTP, *upload* Foto KTP
 2. Non-KTP, lakukan pencarian dengan menggunakan nomor HP.
- 4.1.4. Lakukan pengecekan dan lengkapi data *customer* tersebut.
- 4.1.5. Berdasarkan data yang diperoleh, *Salesforce* melakukan *follow up* ke-1 via call untuk menawarkan pembelian unit. Apabila konsumen dapat dihubungi maka konsumen akan berubah status menjadi “*Order In*”. Apabila pada Follow Up ke-1 ditolak maka konsumen akan menjadi bahan Follow up ke-2. Apabila pada Follow up ke-2 ditolak maka konsumen akan menjadi bahan Follow Up ke-3. Apabila pada Follow Up ke-3 konsumen menolak maka status konsumen berubah menjadi “*LOSS*”. Apabila hasil follow up konsumen berhasil maka *salesforce* melanjutkan ke proses *dealing*.
- 4.1.6. *Salesforce* melakukan proses *dealing* dengan konsumen. Apabila konsumen tidak setuju pada Follow Up ke-1 maka konsumen akan masuk menjadi bahan untuk Follow Up ke-2. Apabila pada Follow up ke-2 konsumen masih menolak maka konsumen masuk menjadi bahan untuk Follow up ke-3. Apabila pada Follow up ke-3 konsumen masih menolak juga maka konsumen akan berubah status menjadi “*LOSS*”.
- 4.1.7. Apabila konsumen setuju maka terjadi proses peng-*inputan* CDB(1. Pekerjaan ; 2. Email ; 3. Social Media ; 4. Pengeluaran ; 5. Status Rumah ; 6. Kepemilikan Motor ke- ; 7. Motor sebelumnya; 8. Penggunaan Motor).
- 4.1.8. *Sales* admin akan melanjutkan proses pembuatan dealer sales order terhadap konsumen.
- 4.1.9. *Sales* admin selanjutnya membuat permohonan faktur STNK ke MD.
- 4.1.10. Admin STNK kemudian mengirimkan link validasi data CDB ke konsumen.
- 4.1.11. Konsumen melakukan validasi melalui link yang telah diberikan lalu apabila cabang memiliki struktur yang lengkap (ADH, Admin STNK, Sales Admin) maka validasi data dilakukan oleh Admin STNK, namun apabila struktur

	PROSEDUR	
	CREATE NEW DATA BASE H1	
No. Dokumen	: PCD/OP-MKT/0001	Tanggal : 9 September 2022
No. Revisi	:	Halaman : 3 dari 6

cabang tidak lengkap maka validasi data dilakukan oleh PIC CRM (1. Nama ; 2. Alamat ; 3. No. KTP ; 4. No. HP ; 5. TTL ; 6. Pekerjaan ; 7. Email ; 8. Social Media ; 9. Pengeluaran ; 10. Status Rumah ; 11. Kepemilikan Motor ke- ; 12. Motor sebelumnya ; 13. Penggunaan Motor).

4.2. Customer Database Create New H1 (DAM & DAW)


- 4.2.1. *Salesforce* melakukan pencarian *database* pada setiap aktivitas marketing.
- 4.2.2. *Salesforce* melakukan peng-*input-an database* di B2B ODM.
- 4.2.3. *Salesforce* melakukan pengecekan status OCR konsumen "*Leads Prospect*" terlebih dahulu apakah menggunakan KTP atau Non-KTP, apabila:
 3. KTP, *upload* Foto KTP
 4. Non-KTP, lakukan pencarian dengan menggunakan nomor HP.
- 4.2.4. Lakukan pengecekan dan lengkapi data *customer* tersebut.
- 4.2.5. Berdasarkan data yang diperoleh, *Salesforce* melakukan *follow up* ke-1 via call untuk menawarkan pembelian unit. Apabila konsumen dapat dihubungi maka konsumen akan berubah status menjadi "*Order In*". Apabila pada Follow Up ke-1 ditolak maka konsumen akan menjadi bahan Follow up ke-2. Apabila pada Follow up ke-2 ditolak maka konsumen akan menjadi bahan Follow Up ke-3. Apabila pada Follow Up ke-3 konsumen menolak maka status konsumen berubah menjadi "*LOSS*". Apabila hasil follow up konsumen berhasil maka *salesforce* melanjutkan ke proses *dealing*.
- 4.2.6. *Salesforce* melakukan proses *dealing* dengan konsumen. Apabila konsumen tidak setuju pada Follow Up ke-1 maka konsumen akan masuk menjadi bahan untuk Follow Up ke-2. Apabila pada Follow up ke-2 konsumen masih menolak maka konsumen masuk menjadi bahan untuk Follow up ke-3. Apabila pada Follow up ke-3 konsumen masih menolak juga maka konsumen akan berubah status menjadi "*LOSS*".
- 4.2.7. Apabila konsumen setuju maka terjadi proses Leads ODM.

	PROSEDUR		
	CREATE NEW DATA BASE H1		
No. Dokumen	: PCD/OP-MKT/0001	Tanggal	: 9 September 2022
No. Revisi	:	Halaman	: 4 dari 6


- 4.2.8. Pada DMS terjadi proses penginputan CDB (*Prospect CDB*)(1. Pekerjaan ; 2. Email ; 3. Social Media ; 4. Pengeluaran ; 5. Status Rumah ; 6. Kepemilikan Motor ke- ; 7. Motor sebelumnya; 8. Penggunaan Motor).
- 4.2.9. ODM menarik data *leads* menggunakan API *Prospect*.
- 4.2.10. DMS melanjutkan proses ke *sales order* oleh *sales admin*. ODM menarik data kembali melalui DMS ke ODM menggunakan API *Order*.
- 4.2.11. Pada ODM dilanjutkan proses dealer sales memo yang akan di API ke DMS melalui API *Billing* dan terjadi proses *invoice / billing* di DMS.
- 4.2.12. Setelah proses *billing* maka selanjutnya terjadi proses BASTK di DMS dan akan di API ke *delivery note order* dengan menggunakan API *Delivery Process* ke ODM.
- 4.2.13. Selanjutnya setelah terjadi proses *delivery note process* maka dilakukan proses SSU di DMS.
- 4.2.14. Setelah terjadi proses SSU di DMS maka selanjutnya dilakukan permohonan faktur dan penerimaan faktur. Pada proses penerimaan faktur akan terjadi API dengan menggunakan API CDB.
- 4.2.15. Admin STNK kemudian akan melakukan validasi kepada konsumen dengan mengirimkan link validasi data CDB melalui **B2B / ODM**.
- 4.2.16. Konsumen melakukan validasi melalui link yang telah diberikan lalu apabila cabang memiliki struktur yang lengkap (ADH, Admin STNK, Sales Admin) maka validasi data dilakukan oleh Admin STNK, namun apabila struktur cabang tidak lengkap maka validasi data dilakukan oleh PIC CRM (1. Nama ; 2. Alamat ; 3. No. KTP ; 4. No. HP ; 5. TTL ; 6. Pekerjaan ; 7. Email ; 8. Social Media ; 9. Pengeluaran ; 10. Status Rumah ; 11. Kepemilikan Motor ke- ; 12. Motor sebelumnya ; 13. Penggunaan Motor).

4.3. Customer Database Create New H1 (HSO & TDM)

- 4.3.1. *Salesforce* melakukan pencarian *database* pada setiap aktivitas marketing.
- 4.3.2. *Salesforce* melakukan peng-*input-an database* di B2B ODM.

	PROSEDUR		
	CREATE NEW DATA BASE H1		
No. Dokumen	: PCD/OP-MKT/0001	Tanggal	: 9 September 2022
No. Revisi	:	Halaman	: 5 dari 6

- 4.3.3. *Salesforce* melakukan pengecekan status OCR konsumen "*Leads Prospect*" terlebih dahulu apakah menggunakan KTP atau Non-KTP, apabila:
5. KTP, *upload* Foto KTP
 6. Non-KTP, lakukan pencarian dengan menggunakan nomor HP.
- 4.3.4. Lakukan pengecekan dan lengkapi data *customer* tersebut.
- 4.3.5. Berdasarkan data yang diperoleh, *Salesforce* melakukan *follow up* ke-1 via call untuk menawarkan pembelian unit. Apabila konsumen dapat dihubungi maka konsumen akan berubah status menjadi "*Order In*". Apabila pada Follow Up ke-1 ditolak maka konsumen akan menjadi bahan Follow up ke-2. Apabila pada Follow up ke-2 ditolak maka konsumen akan menjadi bahan Follow Up ke-3. Apabila pada Follow Up ke-3 konsumen menolak maka status konsumen berubah menjadi "*LOSS*". Apabila hasil follow up konsumen berhasil maka *salesforce* melanjutkan ke proses *dealing*.
- 4.3.6. *Salesforce* melakukan proses *dealing* dengan konsumen. Apabila konsumen tidak setuju pada Follow Up ke-1 maka konsumen akan masuk menjadi bahan untuk Follow Up ke-2. Apabila pada Follow up ke-2 konsumen masih menolak maka konsumen masuk menjadi bahan untuk Follow up ke-3. Apabila pada Follow up ke-3 konsumen masih menolak juga maka konsumen akan berubah status menjadi "*LOSS*".
- 4.3.7. Apabila konsumen setuju maka terjadi proses Leads ODM.
- 4.3.8. Pada DMS terjadi proses penginputan CDB (*Prospect CDB*)(1. Pekerjaan ; 2. Email ; 3. Social Media ; 4. Pengeluaran ; 5. Status Rumah ; 6. Kepemilikan Motor ke- ; 7. Motor sebelumnya; 8. Penggunaan Motor).
- 4.3.9. Penginputan selain terjadi di DMS terjadi juga di B2B.
- 4.3.10. ODM akan menarik data dengan menggunakan API *Prospect* dari sumber data yaitu DMS.
- 4.3.11. *Sales admin* kemudian melanjutkan dengan proses *prospect* lalu *Dealer memo order* dengan mengambil data *sales order* dan SSU dengan menggunakan API *dealing*.

	PROSEDUR		
	CREATE NEW DATA BASE H1		
No. Dokumen	: PCD/OP-MKT/0001	Tanggal	: 9 September 2022
No. Revisi	:	Halaman	: 6 dari 6

- 4.3.12. Sales admin kemudian akan melanjutkan ke proses *dealer sales memo* yang akan di API menggunakan API *leasing*.
- 4.3.13. Sales admin kemudian akan melanjutkan kembali ke proses *dealer note order* dengan mengambil data BASTK di DMS dengan menggunakan API *delivery process*.
- 4.3.14. Pada DMS proses BASTK akan dilanjutkan ke proses *document handling* yang memiliki API *doc. Handling*.
- 4.3.15. Pada ODM setelah proses *dealer note order* maka dilanjutkan proses pembuatan faktur dengan mengambil data SSU dari API *dealing* lalu proses *document handling* dengan mengambil data dari DMS dengan menggunakan API *doc. handling*. Pada proses SSU terjadi penginputan CDB dan memiliki API CDB yang kemudian akan divalidasi oleh sales admin.
- 4.3.16. Admin STNK kemudian akan melakukan validasi kepada konsumen dengan mengirimkan link validasi data CDB melalui **B2B / ODM**.
- 4.3.17. Konsumen melakukan validasi melalui link yang telah diberikan lalu apabila cabang memiliki struktur yang lengkap (ADH, Admin STNK, Sales Admin) maka validasi data dilakukan oleh Admin STNK, namun apabila struktur cabang tidak lengkap maka validasi data dilakukan oleh PIC CRM (1. Nama ; 2. Alamat ; 3. No. KTP ; 4. No. HP ; 5. TTL ; 6. Pekerjaan ; 7. Email ; 8. Social Media ; 9. Pengeluaran ; 10. Status Rumah ; 11. Kepemilikan Motor ke- ; 12. Motor sebelumnya ; 13. Penggunaan Motor).
- 5. PROSEDUR INI BERLAKU PER : 12 September 2022.**
- 6. PROSEDUR INI AKAN DITINJAU ULANG OLEH STANDARD OWNER (BRANCH CONTROL DEPARTMENT), MINIMAL PER 1 TAHUN SEJAK TANGGAL BERLAKU ATAU SESUAI DENGAN KEBUTUHAN.**
- 7. DOKUMEN TERKAIT : -**