

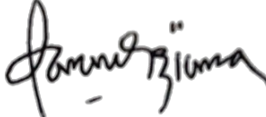

	PROSEDUR		
	UPDATE DATA BASE		
No. Dokumen : PCD/OP-MKT/0003	Tanggal : 9 September 2022		
No. Revisi : 0	Halaman : 1 dari 3		
Disiapkan oleh :	Disetujui oleh :	Diketahui oleh :	
 Tesalonika Aprilia	 Adi Karunia	 Andri Permana	 Wiriadi Sucipto

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. Konsumen melakukan pembelian unit pada cabang, cabang melakukan proses pembelian unit sesuai dengan prosedur yang ada.
- 4.2. Setelah proses pembelian unit berhasil maka 15 hari setelah pembelian, *salesforce* melakukan *follow-up customer* untuk melakukan pengambilan STNK.

	PROSEDUR		
	UPDATE DATA BASE		
No. Dokumen	: PCD/OP-MKT/0003	Tanggal	: 9 September 2022
No. Revisi	:	Halaman	: 2 dari 3

- 4.3. Lakukan validasi data & update by phone ketika *follow-up* dan konfirmasi kedatangan *customer* tersebut. Jika konsumen bersedia hadir maka diskusikan waktu kedatangan dan ketika konsumen tersebut datang sesuai dengan waktu yang dijanjikan maka lakukan validasi data konsumen tersebut melalui ODM.
- 4.4. Selanjutnya 30 hari setelah pembelian, *salesforce* melakukan *follow-up customer* untuk melakukan KPB 1. Lakukan validasi data & update by phone ketika *follow-up* dan konfirmasi kedatangan *customer* tersebut. Jika konsumen bersedia hadir maka diskusikan waktu kedatangan dan ketika konsumen tersebut datang sesuai dengan waktu yang dijanjikan maka lakukan validasi data konsumen tersebut melalui ODM.
- 4.5. Selanjutnya 90 hari setelah pembelian, *salesforce* melakukan *follow-up customer* untuk melakukan KPB 2. Lakukan validasi data & update by phone ketika *follow-up* dan konfirmasi kedatangan *customer* tersebut. Jika konsumen bersedia hadir maka diskusikan waktu kedatangan dan ketika konsumen tersebut datang sesuai dengan waktu yang dijanjikan maka lakukan validasi data konsumen tersebut melalui ODM.
- 4.6. Selanjutnya 210 hari setelah pembelian, *salesforce* melakukan *follow-up customer* untuk melakukan KPB 3. Lakukan validasi data & update by phone ketika *follow-up* dan konfirmasi kedatangan *customer* tersebut. Jika konsumen bersedia hadir maka diskusikan waktu kedatangan dan ketika konsumen tersebut datang sesuai dengan waktu yang dijanjikan maka lakukan validasi data konsumen tersebut melalui ODM. Selanjutnya 330 hari setelah pembelian, *salesforce* melakukan *follow-up customer* untuk melakukan KPB 4. Lakukan validasi data & update by phone ketika *follow-up* dan konfirmasi kedatangan *customer* tersebut. Jika konsumen bersedia hadir maka diskusikan waktu kedatangan dan ketika konsumen tersebut datang sesuai dengan waktu yang dijanjikan maka lakukan validasi data konsumen tersebut melalui ODM.
- 4.7. Selanjutnya setiap 3 bulan selama 3 tahun, *salesforce* melakukan *follow-up customer* untuk melakukan servis reguler. Lakukan validasi data & update by phone ketika *follow-up* dan konfirmasi kedatangan *customer* tersebut.

	PROSEDUR	
	UPDATE DATA BASE	
No. Dokumen	: PCD/OP-MKT/0003	Tanggal : 9 September 2022
No. Revisi	:	Halaman : 3 dari 3

Jika konsumen bersedia hadir maka diskusikan waktu kedatangan dan ketika konsumen tersebut datang sesuai dengan waktu yang dijanjikan maka lakukan validasi data konsumen tersebut melalui ODM.

4.8. Selanjutnya setelah 3 tahun waktu pembelian, *salesforce* melakukan *follow-up customer* untuk menawarkan pembelian unit baru. Jika **ya**, maka validasi data dengan *salesforce* (1. Nama; 2. Alamat ; 3. No. KTP ; 4. No. HP ; 5. TTL) jika **no** maka STOP.

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 : -**