



PANDUAN APLIKASI CRM

(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

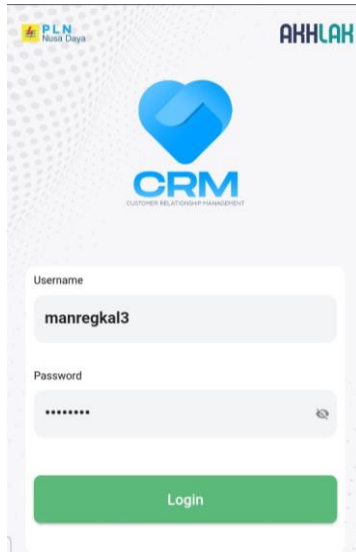
PT PLN NUSA DAYA

04 NOVEMBER 2023

FITUR APLIKASI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

1. LOGIN

Pada saat pertama kali masuk aplikasi CRM, pengguna menginput username dan password sesuai dengan username yang sudah diberikan.



Gambar 1. 1 Halaman Login

2. DASHBOARD

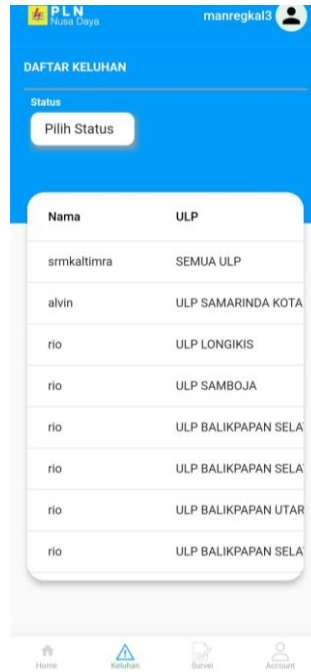
Setelah login, pengguna dapat melihat total jumlah project, keluhan, tenaga kerja, alat kerja, kendaraan roda 2 dan kendaraan roda 4 sesuai dengan region dan atau area pengguna. Pada halaman dashboard.



Gambar 2. 1 Halaman Dashboard

3. DASHBOARD KELUHAN

Untuk membuat keluhan, pengguna dapat menekan tombol keluhan di dashboard, maka akan muncul list keluhan seperti pada gambar 3.1. Pada menu daftar keluhan pengguna dapat melihat daftar keluhan yang ada sesuai dengan region dan atau wilayah pengguna.



Gambar 3. 1 Daftar Keluhan

4. TINDAK LANJUT

Apabila ada keluhan, pengguna dapat memberikan keterangan tindak lanjut dari keluhan yang dibuat oleh manager PLN. Seperti yang ada pada gambar 4.2. Tindak Lanjut dapat diisi lebih dari satu kali, dan wajib diisi sampai tindak lanjut selesai dikerjakan

Gambar 4. 2 Tindak Lanjut

5. APPROVAL

Apabila tindak lanjut sudah selesai dikerjakan, pengguna dapat melakukan approval bahwa tindak lanjut sudah selesai dikerjakan seperti pada gambar 5.2

The screenshot displays a mobile application interface for handling complaints and their follow-up. At the top, there are two tabs: 'ULP' (selected) and 'Project'. Under 'ULP', there are two buttons: 'SEMUA ULP' and 'O&M ULD BONTANG'. Below this is a 'Keluhan' (Complaint) section with a search bar containing the text 'rnn'. A 'Timeline Tindak Lanjut' (Follow-up Action Timeline) section shows a date '2023-11-05' and the text 'kendaraan sudah diperbaiki' (vehicle has been repaired). To the right of the timeline is an 'Eviden' (Evidence) section with a placeholder '---'. Below the timeline are two input fields: 'Tanggal Selesai' (Completion Date) with a placeholder '-' and 'Lama Penyelesaian' (Resolution Time) with the value '1'. An 'Approval' section follows, with 'Pelapor Keluhan' (Complainant) and two buttons: 'Manager Region' and 'User', each with an 'Approve' button. At the bottom of the screen are two large buttons: 'SIMPAN' (Save) in green and 'BATALKAN' (Cancel) in red.

Gambar 5. 1 Approval