



PANDUAN APLIKASI CRM

(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

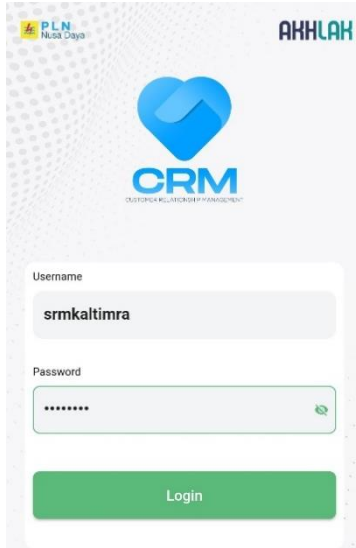
PT PLN NUSA DAYA

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 2. 1 Halaman Login

2. DASHBOARD

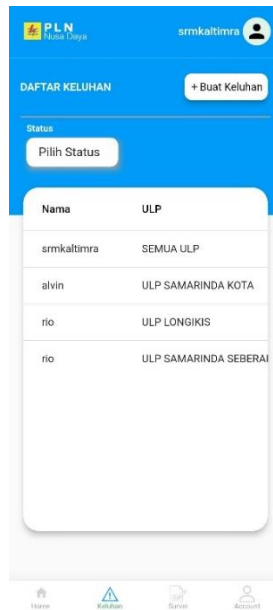
Setelah login, pengguna dapat melihat total jumlah project, keluhan, tenaga kerja, alat kerja, kendaraan roda 2 dan kendaraan roda 4 sesuai dengan region dan atau area pengguna. Pada halaman dashboard, pengguna juga dapat membuat keluhan dan mengisi survey bulanan.



Gambar 2. 1 Halaman Dashboard

3. DASHBOARD KELUHAN

Untuk membuat keluhan, pengguna dapat menekan tombol keluhan di dashboard, maka akan



Gambar 3. 1 Daftar Keluhan

muncul list keluhan seperti pada gambar 3.1

Pada menu daftar keluhan user dapat melihat daftar keluhan yang ada sesuai dengan region dan atau wilayah pengguna dan pengguna juga dapat membuat keluhan baru. Apabila pengguna ingin membuat keluhan baru, maka pengguna dapat menekan tombol buat keluhan.

4. BUAT KELUHAN

Pada menu buat keluhan user mengisi form sesuai yang ada di gambar 4.1, selanjutnya pengguna dapat menekan tombol simpan, maka akan terbentuk keluhan baru

TAMBAH KELUHAN

UID: 1 UID KALTIMRA | Tanggal: 05-11-2023

UP3: 1 UP3 SAMARINDA | Jenis Keluhan: Pilih Jenis Keluhan

ULP: 7 ULP SAMARINDA ILIR | Project: 152 ULD TERSEBAR UP3 SAMARI...

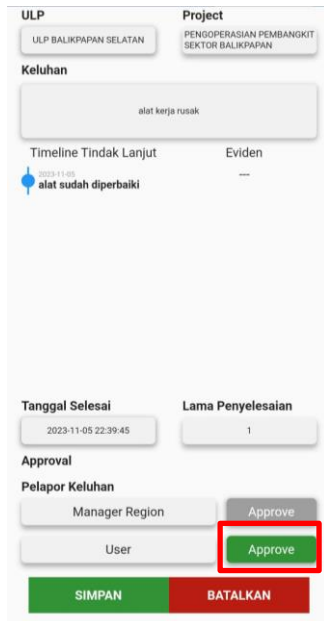
Input Keluhan: mesin rusak

Eviden *jika ada

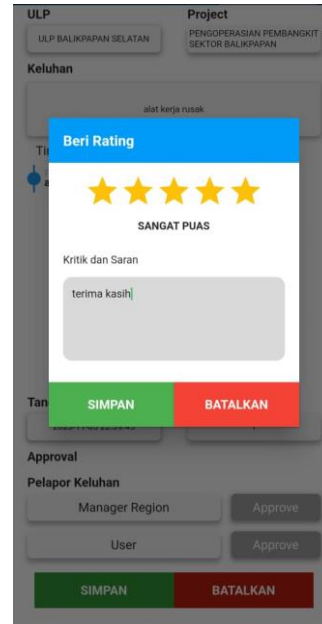
Gambar 4. 1 Tambah keluhan

5. APPROVAL

Apabila keluhan sudah diperiksa dan di approve oleh manager region PLN Nusa Daya, pengguna dapat mengapprove apakah pekerjaan benar sudah selesai. Jika sudah klik simpan, maka akan diminta untuk memberikan rating sesuai yang ada pada gambar 5.2.



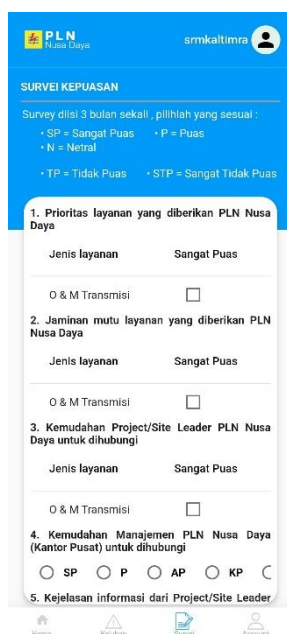
Gambar 5. 1 Approval



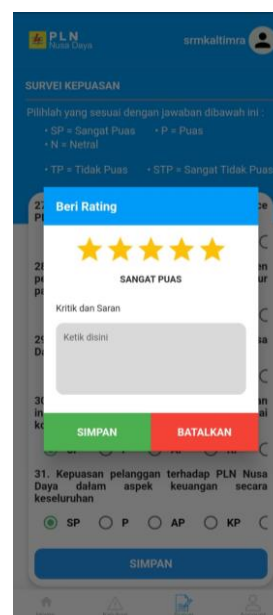
Gambar 5. 2 Rating

6. SURVEY

Setiap 1 bulan sekali, pengguna akan diberikan survey untuk memberikan penilaian seperti pada gambar 6.1. Jika sudah mengisi survey, pengguna diminta untuk memberikan rating sesuai yang ada pada gambar 6.2



Gambar 6. 1 Survey



Gambar 6. 2 Rating