Pencatatan Layanan

Panduan Modul: Pencatatan Layanan (Service Recording)

Lokasi Modul

`CRM` > `Pencatatan Layanan` > `Pencatatan Layanan`

Tujuan Modul

Modul **Pencatatan Layanan** berfungsi sebagai sistem untuk mendokumentasikan dan mengelola semua aktivitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Ini bisa berupa layanan perbaikan, perawatan, atau layanan purna jual lainnya. Modul ini membantu melacak seluruh proses, mulai dari penerimaan barang dari pelanggan, proses pengerjaan, hingga pengembalian barang setelah layanan selesai.

1. Tampilan Utama (Daftar Pencatatan Layanan)

Halaman utama modul ini menampilkan daftar semua dokumen Pencatatan Layanan yang telah dibuat.



Penjelasan Tampilan

Halaman ini adalah pusat untuk melihat dan mengelola semua catatan layanan yang sedang berjalan atau sudah selesai.

- **Filter:** Anda dapat mencari catatan layanan spesifik berdasarkan `Nomor Pencatatan Layanan` atau rentang `Mulai Tanggal` dan `Hingga Tanggal`.

- **Daftar Layanan:** Tabel di bawahnya menampilkan ringkasan setiap layanan, dengan kolom seperti `Nomor Pencatatan Layanan`, `Tanggal Mulai`, `Pelanggan`, `Status`, dan `Persetujuan`.

Fungsi Tombol

- **Baru:** Tombol utama untuk membuat catatan layanan baru.

2. Langkah-langkah Mencatat Layanan Baru

Berikut adalah alur kerja lengkap untuk mencatat sebuah layanan baru.

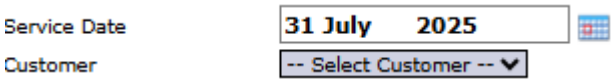
Langkah 1: Membuat Catatan Layanan Baru

Dari Tampilan Utama, klik tombol **Baru** untuk membuka form **Tambah Pencatatan Layanan**. 

Langkah 2: Mengisi Informasi Umum Layanan

Isi semua informasi umum di bagian atas form:

- **Tanggal Berita Acara & Pelanggan:** Pilih tanggal dan nama pelanggan yang menerima layanan.



- **Nomor Keluhan:** Jika layanan ini merupakan tindak lanjut dari keluhan yang tercatat, hubungkan dengan `Nomor Keluhan` yang relevan.



- **Biaya Pelayanan & Jenis Pembayaran:** Tentukan biaya layanan dan pilih jenisnya, apakah `Free` (Gratis) atau `Service Item Price` (Berbayar).



- **Deskripsi harus diisi:** Jelaskan secara detail layanan yang akan diberikan atau masalah yang ditangani.

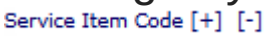


Langkah 3: Merinci Barang/Jasa Terkait

Gunakan tabel-tabel di bagian bawah untuk merinci item yang terlibat dalam proses layanan:

- **Barang/Jasa Yang Akan Diterima:** Daftarkan barang yang Anda terima dari pelanggan untuk diperbaiki atau diservis.

- **Kode Barang/Jasa Layanan:** Sebutkan jenis jasa atau suku cadang yang digunakan selama proses layanan.



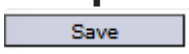
- **Barang/Jasa Yang Akan Dikirim:** Daftarkan barang yang akan dikembalikan ke pelanggan setelah layanan selesai.

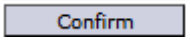


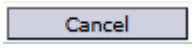
Langkah 4: Menyimpan Catatan Layanan

Setelah semua data terisi, gunakan tombol di bagian kiri bawah:

- **Simpan:** Untuk menyimpan catatan layanan sebagai draf.



- **Konfirmasi:** Untuk memfinalisasi catatan layanan dan memasukkannya ke dalam alur kerja selanjutnya. 

- **Batal:** Untuk membatalkan entri. 

Tips & Catatan Penting

- Gunakan modul ini untuk mendokumentasikan semua aktivitas layanan purna jual agar memiliki riwayat yang jelas untuk setiap pelanggan.

- Menghubungkan catatan layanan dengan `Nomor Keluhan` akan memberikan alur penyelesaian masalah yang terintegrasi dan mudah dilacak dari awal hingga akhir.

- Modul ini sangat penting bagi tim **Customer Service** dan tim teknis/layanan untuk memastikan semua pekerjaan layanan tercatat dan ditangani dengan baik.

Revision #2
Created 31 July 2025 14:10:20 by Sayu
Updated 1 August 2025 10:55:41 by Sayu