

TUTORIAL ONLINE CUSTOMER CARE

USER : UT HO



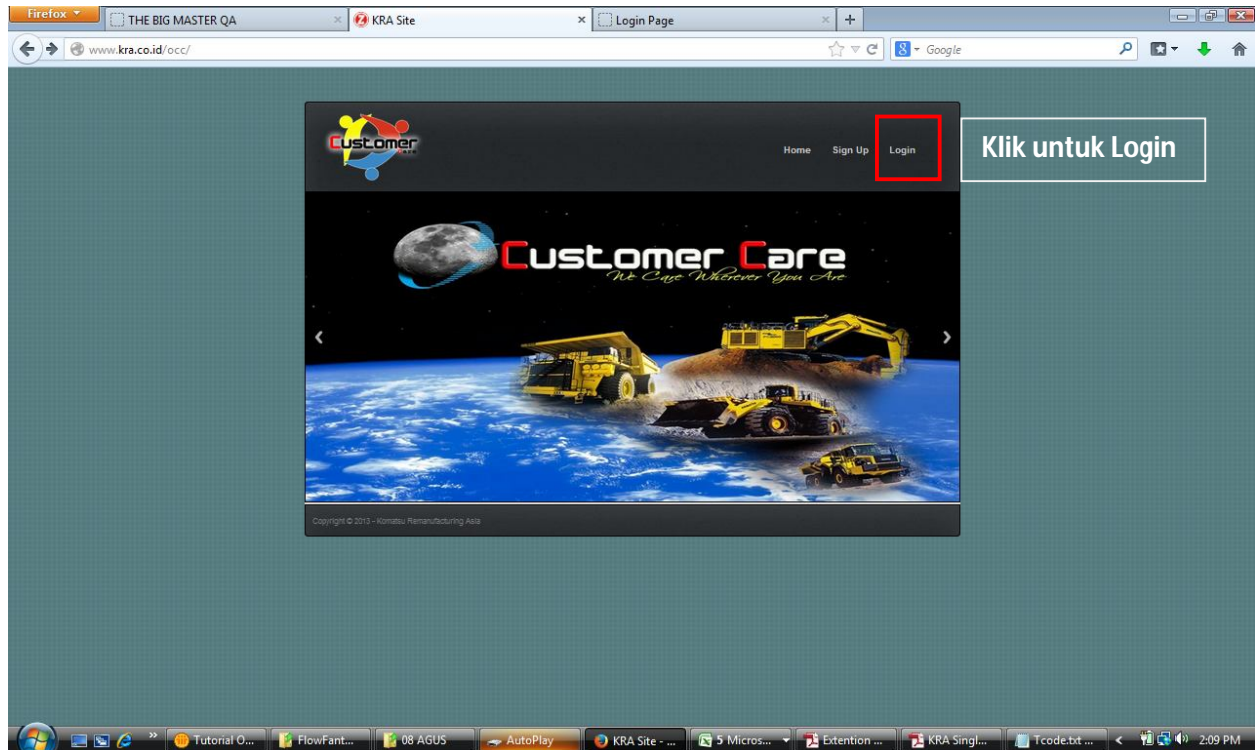
Tutorial ini di buat untuk memudahkan bagi user saat akan mengoperasikan atau menjalankan program Costumer Care.

Tutorial
Customer Care

UTHO

Tutorial ini dibuat untuk memudahkan user UT HO untuk mengikuti perkembangan trouble premature failure komponen produk KRA yang terjadi di job site.

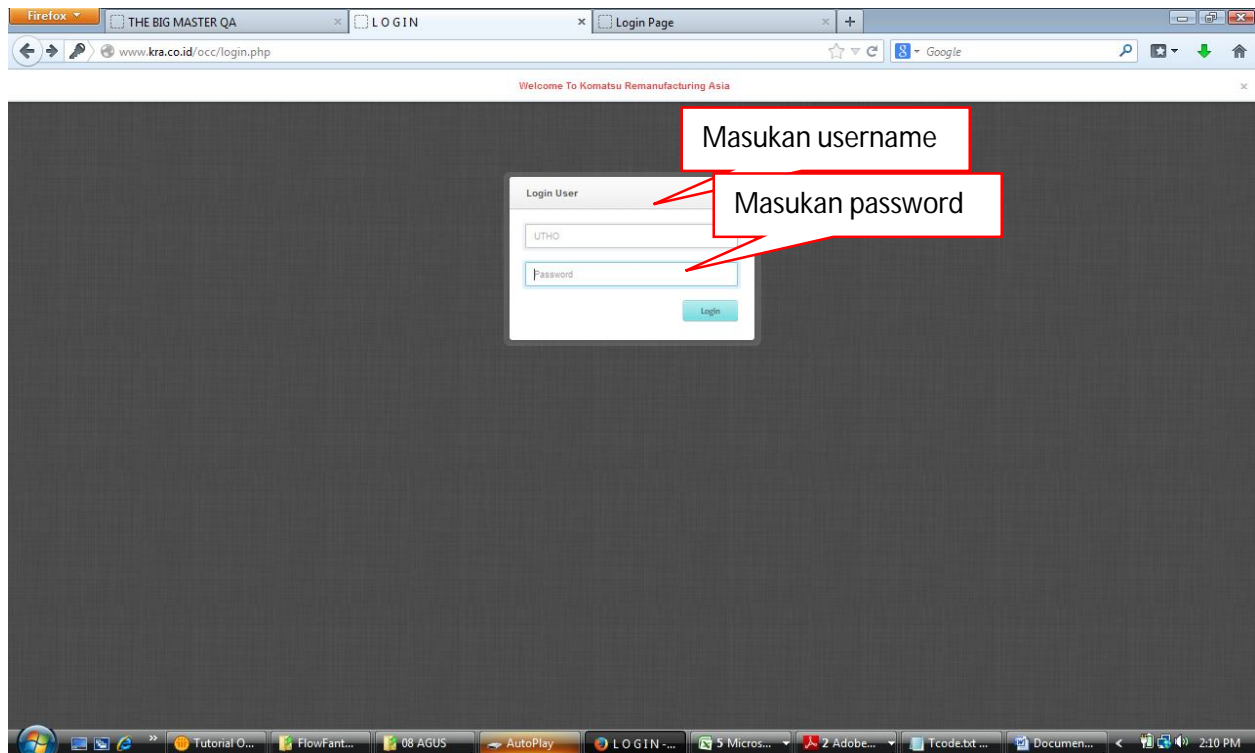
Masuk pada browser anda , pada contoh ini kami menggunakan browser “Mozilla firefox” , Kemudian pada IP address ketik alamat www.kra.co.id/occ dan akan tampil menu sbb :



Login

Klik menu login yang berada pada kanan atas menu home occ, setelah muncul login menu, isi user name dan password

#Username akan di berikan oleh KRA menggunakan password standar, setelah dapat password, silahkan diganti dengan password sesuai keinginan user.



Main menu

Pada main menu ini user bisa memilih beberapa pilihan contain aplikasi diantaranya :

HOME : Menu awal Pada menu ini dapat melakukan penggantian password sesuai dengan keinginan, *lihat box dibawah.*

DATABASE ASS : Adalah contain untuk melihat data base ass report yang di isi oleh UT job site dalam bentuk data base yang dapat di download ke dalam format excel..

VIEW ETR : Adalah contain untuk Melihat ETR yang dibuat oleh UT site, dalam hal ini UT HO juga bisa ikut merespon problem yang terjadi.

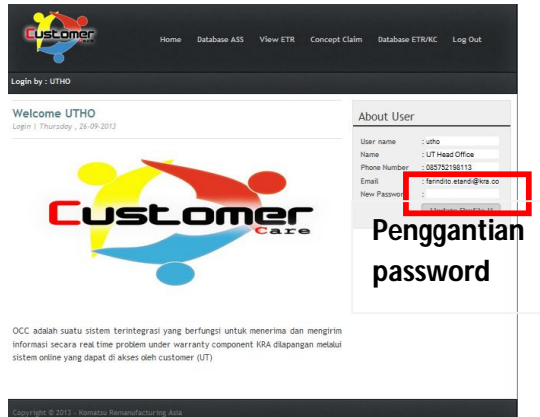
CONCEPT CLAIM :Adalah contain untuk membuat KC report ke KMSI atas ETR yang dibuat dari jobsite.

DATABASE ETR : Adalah contain untuk melihat dan memonitoring data trouble yang dibuat oleh UT job Site dalam bentuk data base yang dapat di download ke dalam format excel.

I.Home

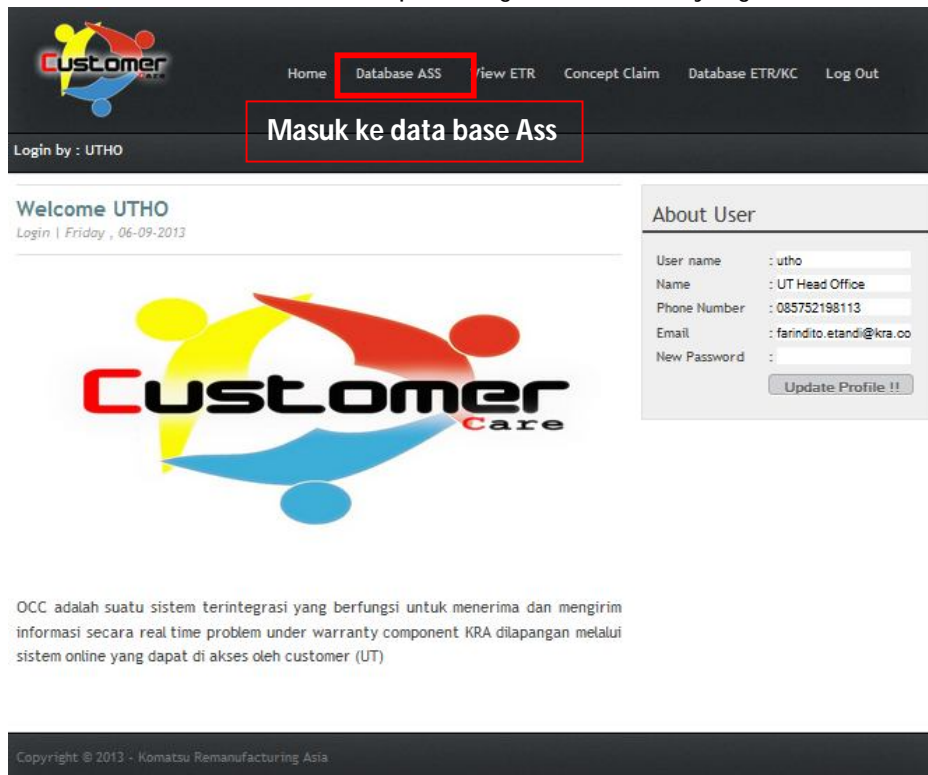
Pada menu ini adalah menu awal saat masuk ke dalam user UTOD & UTHO, pada menu ini user dapat mengganti password standar menjadi password sesuai keinginan.

Lihat gambar dibawah.



II.Database ASS

Klik menu database ASS untuk dapat mengakses data ASS yang diterbitkan oleh UT job site.



Setelah masuk pada menu database, terlihat pilihan menu sbb :

No	Job Number	Job Name	Job Status	Job Location	Job ID	Job Model	Job Detail	Customer	Verify Installation No	Reserve Comp Salar	Plan Install	Plan PL_1	Act PL_1	PLu Time PL_1	PLu Time PL_2	Act PL_2	PLu Time PL_3
1	110000124	E2-4035	AKIF 4037	UNIT GOOD CONDITION	880	4036-1	30347	PT Pamy Perkasa Reamars			2013-08-07	2013-08-06	2013-08-06	10.00	2013-08-05	2013-08-05	
2	110000121	E2-50156	INDAH 4037	UNIT GOOD CONDITION	880	4036-1		PT Pamy Perkasa Reamars			2013-08-07	2013-08-06	2013-08-06	5	2013-08-05	2013-08-05	
3	110000123	FU-40364811	INDAH 4037	COMPONENT GOOD CONDITION	1284	40364-1	10010	PT Pamy Perkasa Reamars			2013-08-11	2013-08-10	2013-08-10	10.00	2013-08-09	2013-08-09	
4	110000126	SI-10020	INDAH 4037	UNIT GOOD CONDITION	40364	4036-1	N. N/A	PT Pamy Perkasa Reamars			2013-08-02	2013-08-02	2013-08-02	10	2013-08-01	2013-08-01	10.00

Start : Adalah ketika user ingin mengetahui data dimulai dari periode waktu yang diinginkan
 User memilih tanggal-Bulan-tahun sesuai keinginan

Start : 2013-08-08

Finish : Adalah ketika user ingin mengetahui data berakhirnya periode waktu yang diinginkan
 User memilih tanggal-Bulan-tahun sesuai keinginan

Pilih **Check if use periode** jika ingin mencari data dengan periode waktu, setelah itu klik **Get data** untuk mendapatkan data.

Start : 2013-08-08
 Finish : 2013-09-07
 Check If Use Periode
 Search : |
 [Get Data] [Back to Home] [Export to Excel]

Lepas controg da masukan kode kunci pada Kolom search untuk pencarian tanpa periode,

Seperti contoh dibawah data yang dimasukan menggunakan SN component,setelah SN dimasukan silahkan klik **Get data** untuk mendapatkan data.

Search : FU-N21826811
 [Get Data] [Back to Home] [Export to Excel]

III.View ETR :

The screenshot shows the 'Customer KRA' web application interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Database ASS', 'View ETR' (highlighted with a red box), 'Concept Claim', 'Database ETR/KC', and 'Log Out'. Below the navigation bar, the user is logged in as 'UTHO'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Emergency Trouble Record', contains a table of ETR information. The right column, titled 'About Component', contains a list of component details and a 'Respon' section with a text input field and a 'Send Respon' button.

ETR Information	
*) Press Enter On Report Number	
Report Number	102/ETR/LJN/VIII/2013
SN Comp	6162-25-4251
Report Date	2013-09-28
Trouble Date	2013-08-28
Unit SMR	25160
Comp LH	4758
Corrected Date	
Symptom	
Failure	
Part Number Problem	6162-25-4251
Part Description	Real seal
Report By	ANAS
Job Position	
Customer	PT Primajaya Persada Nusantara
Machine Condition	-
Analyze	Leak
Possible Cause	Real seal leak
Correction Made	

About Component	
SN Component	
Delivery From (KCS)	
Receive Date	
Install Date	
SVR Install	
Comp. Name	
Unit Code/SN	

Respon
Tolong perbaiki kondisi valve dalam keadaan baik

Send Respon

Pada menu ini user UT HO bisa melihat ETR yang dibuat oleh Job site, konfirmasi ETR dapat diterima real time via sms dan email yang sudah di daftarkan ke Admin KRA

Jika ingin mendaftarkan user silahkan request ke *PRODUCT SUPPORT OFFICER KRA*.

Masukan ETR number yang diterima via email ke kolom report number lalu tekan enter untuk mengeksekusi Nomer ETR, kemudian data ETR akan keluar secara otomatis.

Data ETR dapat juga di lihat pada database ETR

Jika User UT HO ingin memberikan respon terhadap problem, silahkan mengisi komentar respon pada kolom respon, kemudian klik send respon untuk mengirim pesan.

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Customer KRA' web application interface. The 'View ETR' menu is highlighted in red. The main content area displays 'Emergency Trouble Record' with a list of ETR information and a 'Respon' section with a text input field and a 'Send Respon' button.

IV. DATA BASE ETR :

Database ETR/KC adalah menu untuk melihat keseluruhan *record* database ETR beserta status KC pada setiap ETR yang telah masuk ke sistem OCC KRA.

Silahkan klik menu **Database ETR/KC** pada menu toolbar pada bagian atas, setelah itu anda akan masuk pada *record* "Database ETR/KC", seperti pada gambar dibawah ini.

Customer Care

UTHO

Monday, 09-09-2013

Customer Care

OCC adalah suatu sistem terintegrasi yang berfungsi untuk menerima dan mengirim informasi secara real time problem under warranty component KRA dilapangan melalui sistem online yang dapat di akses oleh customer (UT)

Copyright © 2013 - Komatsu Remanufacturing Asia

Berikut ini contoh database ,

Setelah masuk pada menu database, terlihat pilihan menu sbb :

Database ETR/KC

start : 2013-08-10
finish : 2013-09-09
status : All
 Check If Use Periode
search :

Get Data Back to Home Export to Excel

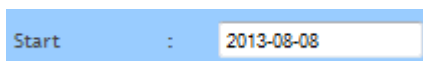
No	ETR Number	Delivery Date	Install Date	ETR Date	Trouble Date	Correction Date	Site	Customer	Machine Condition	Job Number	Comp Name
1	CONTOH	2013-07-13	2013-07-26	2013-09-09	2013-09-09	2013-09-09	Tarakan	PT MANDALA KARYA PRIMA	Operation	2410002236	FINAL DRIVE
2	111/ETR /VI/2013	2013-07-10	2013-08-01	2013-09-08	2013-08-30	2013-08-31	Balikpapan	GUNUNG BAYAN ENERGY PT	Breakdown	2410002331	ENGINE ASSY

Pada data diatas keseluruhan data ETR yang telah masuk akan muncul dalam list tabel tersebut. Anda dapat melihat informasi setiap ETR dengan cara klik nomer ETR pada kolom "**ETR Number**" yang ada pada list tabel tersebut. Dengan klik nomer ETR tersebut anda akan langsung menuju halaman "**View Emergency Trouble Record**".

Jika ingin melakukan pencarian data secara langsung dengan menggunakan kata kunci (*key word*), silahkan lakukan input pada bagian "**Search**", hilangkan tanda pada [v] "**Check If use Periode**" dan klik **Get Data**.

Start : Adalah ketika user ingin mengetahui data dimulai dari periode waktu yang diinginkan

User memilih tanggal-Bulan-tahun sesuai keinginan

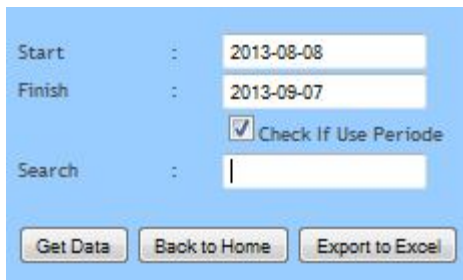


A screenshot of a web form showing the 'Start' field. The label 'Start' is followed by a colon and a text input box containing the date '2013-08-08'.

Finish : Adalah ketika user ingin mengetahui data berakhirnya periode waktu yang diinginkan

User memilih tanggal-Bulan-tahun sesuai keinginan

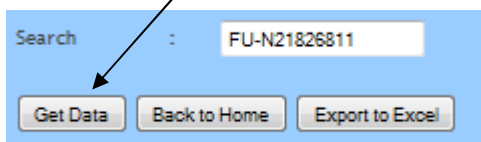
Pilih check if use periode jika ingin mencari data dengan periode waktu, setelah itu klik **Get data** untuk mendapatkan data.



A screenshot of a search form. It includes fields for 'Start' (2013-08-08) and 'Finish' (2013-09-07). Below these is a checked checkbox labeled 'Check If Use Periode'. There is also a 'Search' input field which is currently empty. At the bottom are three buttons: 'Get Data', 'Back to Home', and 'Export to Excel'.

Lepas tanda [v] dan masukan kode kunci pada Kolom search untuk pencarian tanpa periode,

Seperti contoh dibawah data yang dimasukan menggunakan SN component, setelah SN dimasukan silahkan klik **Get data** untuk mendapatkan data.



A screenshot of the search form. The 'Search' input field now contains the text 'FU-N21826811'. An arrow points from the text above to the 'Get Data' button. The other elements of the form remain the same.

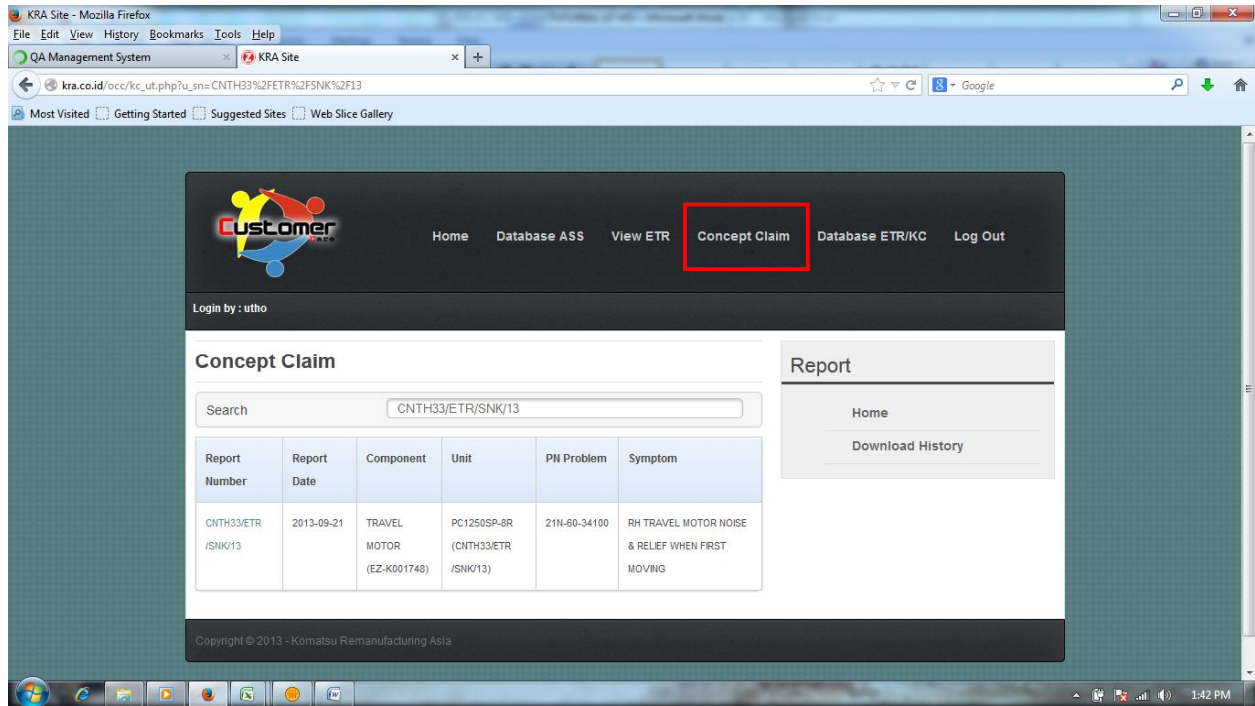
Kemudian pada menu ini juga disiapkan menu Export to excel untuk mengubah database yang ada di web menjadi database dalam bentuk excel.

V. Konsep claim :

Klik Concept claim : Pada menu ini user UT HO dapat melihat / memonitoring progress concept claim dari ETR yang di buat UT site.

User UT HO juga dapat membuat KC kedalam system OCC dengan cara sbb :

Klik concept claim untuk masuk ke area concept claim, kemudian masukan SN/ETR number unit pada Kolom search dan tekan " Enter " untuk mendapatkan data KC yang akan dibuat. dibuatkan KC



The screenshot shows the KRA Site web application interface. The navigation menu includes 'Home', 'Database ASS', 'View ETR', 'Concept Claim' (highlighted with a red box), 'Database ETR/KC', and 'Log Out'. The user is logged in as 'utho'. The main content area is titled 'Concept Claim' and features a search bar with the text 'CNTH33/ETR/SNK/13'. Below the search bar is a table with the following data:

Report Number	Report Date	Component	Unit	PN Problem	Symptom
CNTH33/ETR/SNK/13	2013-09-21	TRAVEL MOTOR (EZ-K001748)	PC1250SP-8R (CNTH33/ETR/SNK/13)	21N-60-34100	RH TRAVEL MOTOR NOISE & RELIEF WHEN FIRST MOVING

On the right side, there is a 'Report' section with buttons for 'Home' and 'Download History'. The footer of the page reads 'Copyright © 2013 - Komatsu Remanufacturing Asia'.

Setelah klik get ETR maka muncul data2 component yang pernah dibuatkan ETR dari Unit tersebut, pilih No ETR untuk memastikan ETR yang akan di buat KC.

A. Create KC :

Masukan ETR number pada kolom ETR Number

Masukan KC number pada kolom KC Number

Masukan jam kerja aktif labour pada saat mengerjakan kerjaan trouble

Kemudian klik Confirm dan save untuk memasukan data ke system.

Pada sesion ini data telah masuk pada recording KC

Concept Claim

KC Information
ETR Number : 002/TRK/IX/2013
KC Number : 54300
Amount Labour :
Labour Hours : 6

Amount Parts

Part Number	Description	Qty	Unit Price (US Dollar)	Total Price (US Dollar)
RM6215-00-1100	Engine Assy	1	60000	60000

No file selected.

Amount Parts : 60000
Amount Labour : 121.5
Amount Claimed : 60121.5
Amount Accepted : 32000
Claim Decision :
Remark :

B. Create parts warranty.

Pada menu ini user memasukan item Parts number, Description, Quantity, Unit price, Total price.

Mekanisme nya sbb :

Buat sheet pada excel 2003 (xls) sesuai dengan kolom-kolom dibawah pada OCC dan save di folder sesuai keinginan user, berikut contohnya :

PART NUMBER	DESCRIPTION	QTY	UNIT PRICE	UNIT PRICE
RM6215-00-1100	ENGINE ASSY	1	10,000	10,000

Create KC Information adalah area untuk melanjutkan/mengajukan creat KC ke KRA

Untuk melanjutkan atau mengajukan creat KC ke KRA silakan mengisi pada colom **Create KC Information** kemudian upload file data KC dalam format **Exel 2003 (format xls)**.

Create KC Information
ETR Number : 23/ETR/02/2013
KC Number :
Amount Labour :
Labour Hours :

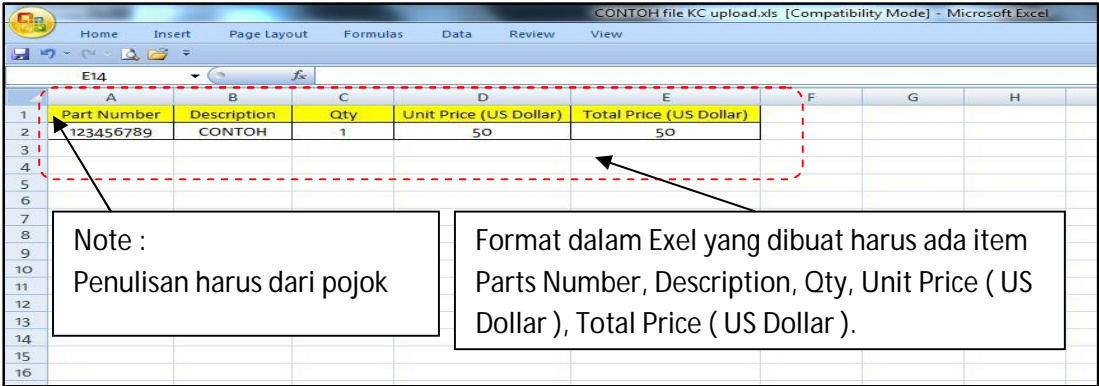
Amount Parts

Part Number	Description	Qty	Unit Price (US Dollar)
-------------	-------------	-----	------------------------

Masukan KC number dan Labour Hours

upload file data KC dalam format **Exel 2003 (format xls)**

Berikut contoh file KC format excel 2003 yang harus diupload



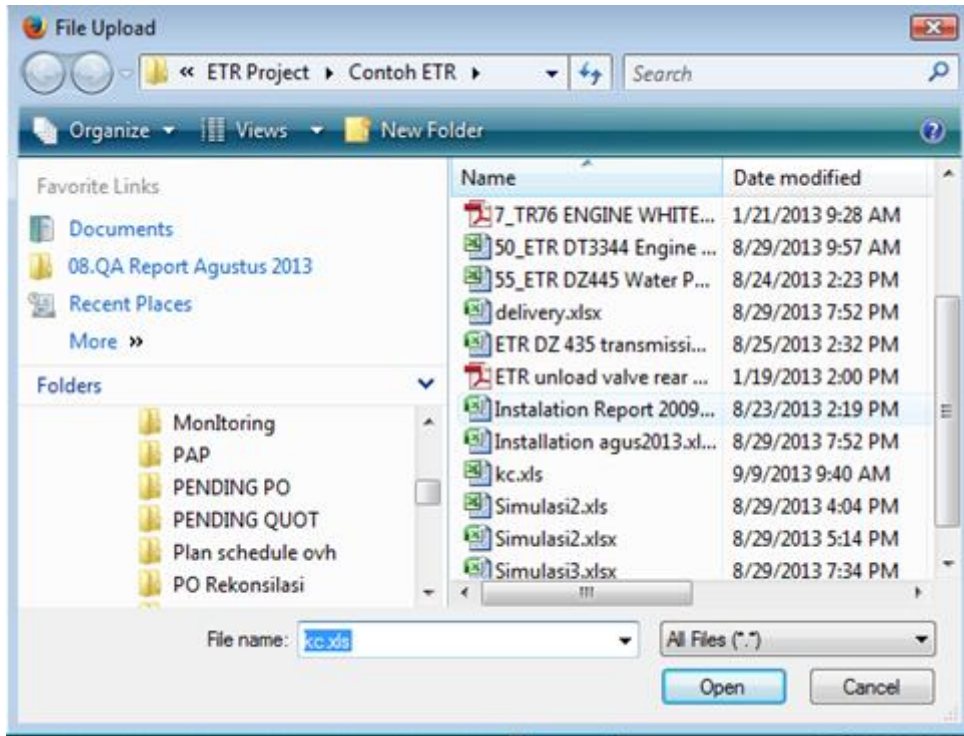
Part Number	Description	Qty	Unit Price (US Dollar)	Total Price (US Dollar)
123456789	CONTOH	1	50	50

Note :
Penulisan harus dari pojok

Format dalam Exel yang dibuat harus ada item Parts Number, Description, Qty, Unit Price (US Dollar), Total Price (US Dollar).



Note :
File dalam format **Exel 2003 (format xls)**.



Data KC sudah masuk ke system dan data base yang bisa dimonitoring UTHO

#Sesuai dengan persyaratan warranty KC warranty dibuat dengan refferensi no ETR, Satu ETR dibuat satu KC, Satu KC dibuat untuk claim 2 ETR maka KC tersebut tidak bisa diterima

#Pembuatan KC maximum 30 hari sejak trouble

VI.Log Out

Log Out adalah menu untuk keluar dari *user account Occ web base system*.



Login by : UTHO

Welcome UTHO

Login | Saturday , 07-09-2013



About User

User name : utho
Name : UT Head Office
Phone Number : 085752198113
Email : farindito.etandi@kra.co
New Password :

OCC adalah suatu sistem terintegrasi yang berfungsi untuk menerima dan mengirim informasi secara real time problem under warranty component KRA dilapangan melalui sistem online yang dapat di akses oleh customer (UT)