

Evaluasi implementasi sistem services dan sales pada distributor resmi suatu merek telepon selular

Riry Iptaria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=125228&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. XYZ merupakan salah satu distributor resmi telepon selular di Indonesia. Sebagai distributor resmi, PT. XYZ bekerja sama dengan berbagai partner bisnis untuk memperluas bisnisnya. Para partner bisnis diberikan nama dengan istilah pusat layanan servis. Pusat layanan servis dikelompokkan ke dalam beberapa level, yaitu pusat layanan servis level 2, level 2.5 dan level 2.5e. Pembagian level ini merupakan aturan yang diharuskan oleh principal pusat telepon selular di Singapura. Tanggung jawab dan pembagian kerja di masing-masing pusat layanan servis adalah sesuai dengan pembagian level mereka. PT. XYZ mempunyai 25 pusat layanan servis yang berada di berbagai daerah. Untuk memudahkan proses bisnisnya dengan para pusat layanan servis, PT XYZ berusaha membuat interkoneksi sistem servis dan sales. Kemudian lahirlah sistem tersebut yang diberi nama SCOUT (Service Center Online Automation Transaction). Sistem SCOUT adalah aplikasi pertama di PT. XYZ yang membuat jalur baru proses bisnis menghubungkan kantor pusat dengan para pusat layanan servis. Sistem SCOUT dikembangkan oleh sebuah vendor yang bergerak di bidang konsultan dan pengembang e-business. Selama berjalannya sistem SCOUT, ternyata ditemukan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pihak internal PT. XYZ dan pusat layanan servis. Permasalahan tersebut nantinya akan menjadi dasar untuk pengembangan sistem SCOUT dan menjadikan sistem yang ideal. Proyek akhir ini berusaha melakukan evaluasi terhadap implementasi sistem SCOUT, yaitu aktivitas service dan sales di PT. XYZ. Kemudian dari evaluasi tersebut akan dihasilkan suatu rekomendasi rancangan baru dan design jaringan yang baru.

<hr>

PT. XYZ is an official distributor of a mobile phone brand in Indonesia. The company cooperates with a business partner to expand its business. This business partner is a service center. The service center concept is divided into three levels: level 2, level 2.5, and level 2.5e. The division of levels is based on rules created by the Singapore-based mobile phone principal. In each level the responsibilities and job specifications of a service center are specified. PT. XYZ has 25 service centers in every province. To make its business processes more efficient, PT. XYZ tries to integrate the business with a service and sales system. A system named SCOUT (Service Center Online Automation Transaction) was created. The new system makes it easier for service centers to connect with the head office and vice-versa. SCOUT system was developed by a consulting and e-business developer vendor. Many problems have been faced by PT. XYZ since the company started using the SCOUT system. Those issues created by the new system provide a basis to improve the system. This final project evaluates the implementation of the SCOUT system, the service and sales activity system at PT XYZ. Based on the result of that evaluation, recommendations for new system and network designs are discussed.