

Mochammad Ishak Bashori

From: Sri Widodo
Sent: 27 August 2019 14:53
To: Mochammad Ishak Bashori; Rinny Nur Pratiwi
Cc: Dian Mulyadi; Christianti Friska Angeliant; Iwan Pramono; Sumardi
Subject: FW: Report 320D GC Dwi Ujianto

Importance: High

Pak Ishak,

Sebagai bagian support terhadap operasional service, dimana dalam case ini ada bagian dari Customer Experience Recovery, maka tolong di Fasilitas untuk membantu proses **Troubleshooting** pada **320 NGH** yang dilakukan oleh rekan-rekan Teknisi di TU Cirebon dengan Customer Dwi Ujianto. History experience Customer ini terhadap Trakindo ada pada email dibawah.

Silahkan komunikasi langsung dengan para Teknisi terkait persiapan dan detail proses troubleshoot-nya.

Team TU Cirebon akan siapkan akomodasi selama di lokasi.

Berangkat Kamis, 29 Agustus 2019, Pagi. Usahakan ke TU Cirebon dulu untuk berkoordinasi dengan team disana.

Hari Jumat 30 Agustus 2019 baru menuju lokasi Customer (perjalanan 1.5 Jam).

Kembalinya menyesuaikan progress Troubleshootingnya (semoga cepat fixed).

Di sesi ini sekaligus manfaatkan sebagai transfer knowledge ke para Teknisi, sehingga jalankan proses coaching/mentoring.

Mbak Rinny,

Please advise untuk Moda Transportasi yang paling di rekomendasikan dan simple.

Cost yang timbul dibebankan ke **7000002004 – 10A6599HT atau 10A6560HA**

Terimakasih.

Best Regards,

Sri Widodo
Training Center

1

PT Trakindo Utama

Jalan Raya Narogong Km. 19 Cileungsi
Bogor, 16820, Jawa Barat, Indonesia
Tel. +62 21 8233361 Ext. 110 • Mobile: +62 811 1544 065
sri.widodo@trakindo.co.id
www.trakindo.co.id
Call Center 1500 228
Facebook • LinkedIn: PT Trakindo Utama

A member of  **Tiara Marga Trakindo Group**

From: Dian Mulyadi <dian.mulyadi@trakindo.co.id>

Sent: Tuesday, August 27, 2019 11:20 AM

To: Sri Widodo <sri.widodo@trakindo.co.id>; Yayan Budiansyah <yayan.budiansyah@trakindo.co.id>; Mochammad Ishak Bashori <mochammad.bashori@trakindo.co.id>; Risang Wijanarko <rwijanarko@trakindo.co.id>; Andreas Teddy <andreas.teddy@trakindo.co.id>

Cc: Feriadi <feriadi@trakindo.co.id>; Ruswanto Iwan <ruswanto.iwan@trakindo.co.id>; Hariyanto <hariyanto@trakindo.co.id>; Iwan Pramono <iwan.pramono@trakindo.co.id>; Sumardi <sumardi@trakindo.co.id>; Toto Adhitama <toto.adhitama@trakindo.co.id>

Subject: RE: Report 320D GC Dwi Ujianto

Baik Mas Widodo,

Hatur nuhun suppportnya,

Ref info dari tim POD, ECM baru tiba di Cirebon dihari kamis, Mohon ijinnya untuk Booking Mas Ishak di hari Jumat, tanggal 30 agustus 2019.

Copy to Pak Hariyanto , Pak Andreas Tedy,

Mohon ijin saya booking Mas Andrianto dan Mas Ahmad Fathoni untuk lanjutkan proses Troubleshooting dengan bimbingan dari Mas Ishak.

Copy to Mas Feriadi,

Mohon bantuannya untuk dapat dikomunikasikan dengan Customer terkait planning kita atas unit tersebut.

Hatur nuhun

Warm regard,

Dian Mulyadi
Cirebon Branch Operation

PT Trakindo Utama

Jln. Raya Sunan Gunung Djati No.39, Cirebon, West Java - Indonesia

Tel. +62 231 246670 , +62 231 246671 • Mobile: +62 8112 1846 11

dian.mulyadi@trakindo.co.id

2

From: Sri Widodo <sri.widodo@trakindo.co.id>
Sent: 26 August 2019 9:47
To: Yayan Budiansyah <yayan.budiansyah@trakindo.co.id>; Dian Mulyadi <dian.mulyadi@trakindo.co.id>; Mochammad Ishak Bashori <mochammad.bashori@trakindo.co.id>; Risang Wijanarko <rwijanarko@trakindo.co.id>
Cc: Feriadi <feriadi@trakindo.co.id>; Ruswanto Iwan <ruswanto.iwan@trakindo.co.id>; Hariyanto <hariyanto@trakindo.co.id>; Iwan Pramono <iwan.pramono@trakindo.co.id>; Sumardi <sumardi@trakindo.co.id>
Subject: RE: Report 320D GC Dwi Ujianto

Dear Pak Dian,

Sesuai diskusi Jumat malam lalu, kami dari TC siap support jika dibutuhkan.
Pak Ishak akan membantu guide dari jarak jauh ke teknisi dan bisa ke lokasi jika sangat dibutuhkan.

Jika nantinya memang diputuskan Pak Ishak harus ke lokasi, pastikan ECM pengganti sudah ready sehingga jika nanti setelah proses troubleshoot diputuskan ganti ECM, maka sudah tidak perlu menunggu lagi.
Berharap kedatangan ini langsung bisa solving & fix the problem, sekaligus transfer knowledge pada teman-teman teknisi di lokasi.

Pak Ishak available di minggu ini, sehingga mohon bisa disesuaikan jadwalnya.

Terimakasih.

Best Regards,

Sri Widodo
Training Center

PT Trakindo Utama
Jalan Raya Narogong Km. 19 Cileungsi
Bogor, 16820, Jawa Barat, Indonesia
Tel. +62 21 8233361 Ext. 110 • Mobile: +62 811 1544 065

3

sri.widodo@trakindo.co.id
www.trakindo.co.id
Call Center 1500 228
Facebook • LinkedIn: PT Trakindo Utama

A member of  **Tiara Marga Trakindo Group**

From: Yayan Budiansyah <yayan.budiansyah@trakindo.co.id>
Sent: Monday, August 26, 2019 9:36 AM
To: Dian Mulyadi <dian.mulyadi@trakindo.co.id>; Mochammad Ishak Bashori <mochammad.bashori@trakindo.co.id>; Sri Widodo <sri.widodo@trakindo.co.id>; Risang Wijanarko <rwijanarko@trakindo.co.id>
Cc: Feriadi <feriadi@trakindo.co.id>; Ruswanto Iwan <ruswanto.iwan@trakindo.co.id>; Hariyanto <hariyanto@trakindo.co.id>
Subject: RE: Report 320D GC Dwi Ujianto

Dear Pak Dian,
Terlampir Quote replace ECM 320D GC Dwi Ujianto under warranty mohon dibantu approve nya, terimakasih.

Quotation ID: **8400145998**
Status: Q - Created
Description: Electrical Problem YBP00355
Serial Number: YBP00355

Best Regards,

Yayan Budiansah
Service Support

PT Trakindo Utama
Jln. Raya Sunan Gunung Djati No.39, Cirebon, West Java - Indonesia
Tel. +62 231 2461 24 • Fax. +62 231 2330 02 • Mobile: +62 811 1093 009
yayan.budiansyah@trakindo.co.id
www.trakindo.co.id

A member of **Tiara Marga Trakindo Group**

From: Dian Mulyadi
Sent: Friday, 23 August 2019 5:47 PM

4

To: Yayan Budiansyah <yayan.budiansyah@trakindo.co.id>; Mochammad Ishak Bashori <mochammad.bashori@trakindo.co.id>; Sri Widodo <sri.widodo@trakindo.co.id>; Risang Wijanarko <rwijanarko@trakindo.co.id>
Cc: Feriadi <feriadi@trakindo.co.id>; Ruswanto Iwan <ruswanto.iwan@trakindo.co.id>; Hariyanto <hariyanto@trakindo.co.id>
Subject: FW: Report 320D GC Dwi Ujianto

Kang Yayan,
Hatur nuhun share repportnya..

Sore Mas Ishak,
Menyambung komunikasi sebelumnya dengan tim Teknisi Cirebon, kami mohon supportnya terkait troubleshoot problem unit 320NG di customer Dwi Ujianto yang mana unit tersebut masih dalam masa warranty. Mengenai detail problemnya bisa di lihat di report terlampir.
Demikian

Copy to Mas Widodo,
Mohon approvalnya untuk dapat mendelegasikan Mas Ishak dalam hal ini selain troubleshoot sekaligus coaching temen-temen Teknisi Cirebon juga.
Just info, Customer Dwi Ujianto ini adalah customer yang come back to CAT setelah sebelumnya dia mencoba produk excavator Sumitomo dan komatsu.

Dear Pak Risang,
Mohon advise dan approval-nya, jika hasil investigasi-nya merekomendasikan untuk replace ECM.

Terima kasih atas segala perhatian dan kerjasamanya
Warm regard,

Dian Mulyadi
Cirebon Branch Operation

PT Trakindo Utama
Jln. Raya Sunan Gunung Djati No.39, Cirebon, West Java - Indonesia
Tel. +62 231 246670 , +62 231 246671 • Mobile: +62 8112 1846 11
dian.mulyadi@trakindo.co.id
www.trakindo.co.id

"Nothing Impossible as long as We Believe"

From: Yayan Budiansyah <yayan.budiansyah@trakindo.co.id>
Sent: 23 August 2019 15:27

5

To: Dian Mulyadi <dian.mulyadi@trakindo.co.id>
Cc: Feriadi <feriadi@trakindo.co.id>; Ruswanto Iwan <ruswanto.iwan@trakindo.co.id>
Subject: Report 320D GC Dwi Ujianto

Dear Pak Dian.
Terlampir Service Report 320D GC Dwi Ujianto, terimakasih.

Best Regards,

Yayan Budiansah
Service Support

PT Trakindo Utama
Jln. Raya Sunan Gunung Djati No.39, Cirebon, West Java - Indonesia
Tel. +62 231 2461 24 • Fax. +62 231 2330 02 • Mobile: +62 811 1093 009
yayan.budiansyah@trakindo.co.id
www.trakindo.co.id

A member of **Tiara Marga Trakindo Group**

6