

<b>Jenis Dokumen:</b> <b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b>	No. Revisi: 0
<b>Judul Dokumen:</b> <b>LAYANAN TECHNICAL SUPPORT</b>	Tanggal Terbit: 05 Mei 2010`
<b>No. Dokumen:</b> <b>ALP-SOP-TES-001</b>	

**INDEX**

---

1. JANGKAUAN
2. TUJUAN
3. DEFINISI
4. REFERENSI
5. PENJELASAN UMUM
6. PROSEDUR
7. PENGECUALIAN
8. REKAMAN
9. LAMPIRAN

**Bagian yang direvisi:**

- Prosedur ini pengganti LITSUS yang disesuaikan dengan cakupan dan alur kerja di web : [www.agipoil.co.id](http://www.agipoil.co.id)

<b>Originator:</b>	<b>Disetujui Oleh:</b>
Customer Service Manager	Manajemen Representatif
<b>Daftar Distribusi</b>	
Factory General Manager	
Customer Service Manager	
PGA Manager	
MCE Manager	
Technical Support Supt.	
Technical Support Supv.	
Laboratory Supv.	
DCC File	

1. JANGKAUAN

<b>Jenis Dokumen:</b> <b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b>	No. Revisi: 0
<b>Judul Dokumen:</b> <b>LAYANAN TECHNICAL SUPPORT</b>	Tanggal Terbit: 05 Mei 2010`
<b>No. Dokumen:</b> <b>ALP-SOP-TES-001</b>	

Prosedur ini mencakup semua kegiatan pelayanan (service) sesuai dengan fitur di [www.agipoil.co.id](http://www.agipoil.co.id)

2. TUJUAN

Dalam alur kerja dan berbagai fitur serta batasan-nya sudah diatur sedemikian hingga di [www.agipoil.co.id](http://www.agipoil.co.id) sehingga didapatkan hasil layanan yang efektif sekaligus efisien.

3. DEFINISI

Hampir semua sudah didefinisikan di [www.agipoil.co.id](http://www.agipoil.co.id) diantaranya yang terpenting yang berhubungan dengan layanan (service) adalah :

- Produk pelumas : adalah pelumas dengan brand AGIP/ENI yang dibuat secara lokal oleh ALP Petro Industry dan/atau import.
- Customer : adalah pihak pemakai produk pelumas
- Distributor : adalah pihak penyalur produk pelumas
- Marketing : adalah pihak prinsipal pelumas produk (pemegang brand dagang).
- Supporting : adalah pihak pendukung marketing
- MISI : adalah layanan kunjungan ke pelanggan dalam rangka visit dan presentation (VIP), trial dan Implementation (TIM), lubricant survey dan investigation (LSI) serta training dan alis guide (TAG).
- ELIT (Electronic Lubrication Training) : adalah layanan pelatihan pelumasan secara electronic.
- OLAP (Oil Analysis Programming) : adalah layanan analisa pelumas yang terprogram secara berkala.
- ALIS (Alarmed Lubrication & Inspection) : adalah layanan simple pelumasan dan inspeksi peralatan terprogram secara time based.

4. REFERENSI

- ALP-WIS-TES-001
- ALP-WIS-TES-002
- ALP-WIS-TES-003
- ALP-WIS-TES-004
- ALP-WIS-TES-005

5. PENJELASAN UMUM

[www.agipoil.co.id](http://www.agipoil.co.id) adalah situs web interactive yang menitikberatkan layanan (service) dengan berbagai fitur :

<b>Jenis Dokumen:</b> <b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b>	No. Revisi: 0
<b>Judul Dokumen:</b> <b>LAYANAN TECHNICAL SUPPORT</b>	Tanggal Terbit: 05 Mei 2010`
<b>No. Dokumen:</b> <b>ALP-SOP-TES-001</b>	

- Home : berupa halaman utama/awal
  - Profile : memuat profile tentang brand Agip/Eni termasuk produsen local-nya di Indonesia yakni ALP PI.
  - Produk : memuat semua produk Agip/Eni yang dipasarkan di Indonesia
  - Service : memuat berbagai bentuk layanan (MISI, ELIT, OLAP, ALIS)
  - Tools : memuat berbagai bentuk peralatan (Manual, Equivalent, Conversion, eCom Demo)
  - Info : memuat berbagai bentuk media sosialisasi (News & Events, Testimonial, QSHE Magazine, Outlet Mapping)
  - Reference : memuat berbagai bentuk standard yang bisa dipakai sebagai referensi (Lubricant Standarization, Lubrication Instruction, Emission Standarization)
  - Data Management : memuat berbagai database utama (Equipment Data, Spare Part Data, Info Data, Organization Data, Other Data)
- Selengkapnya dapat dilihat di [www.agipoil.co.id](http://www.agipoil.co.id)

6. PROSEDUR

Prosedur lengkap dapat dilihat dalam [www.agipoil.co.id](http://www.agipoil.co.id) terutama di Tools eCom Demo bagian Service.

7. PENGECUALIAN

N.A.

8. REKAMAN

Semua format rekaman dapat dilihat dalam [www.agipoil.co.id](http://www.agipoil.co.id)

9. LAMPIRAN

N.A.