

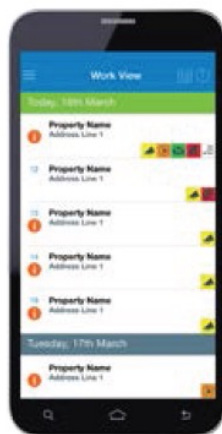


Q1. Apa itu ServiceTrak?

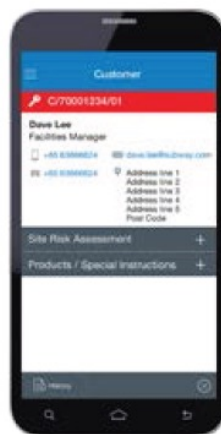
ServiceTrak adalah inovasi terbaru dari Rentokil Initial untuk menggantikan pelayanan yang berbasis kertas dengan memanfaatkan aplikasi yang ada di smartphone untuk mengolah data ketika melakukan kunjungan. ServiceTrak didesain untuk membantu otomatisasi, meningkatkan kecepatan pelayanan dan digitalisasi *service reports* dan dokumentasi. Dengan memanfaatkan teknologi aplikasi smartphone yang mudah digunakan, detail customer dan kebutuhan pada lokasi yang sedang diservice dapat di upload dengan aman ke system serta meningkatkan kesan modern dalam bertransaksi. Customer tidak akan menerima laporan service berbasis kertas lagi setelah penyelesaian pekerjaan, system akan otomatis mengirimkan laporan elektronik ke alamat email customer. Laporan tersebut juga dapat dengan mudah diunduh melalui email



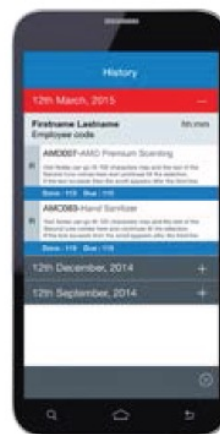
Welcome Page



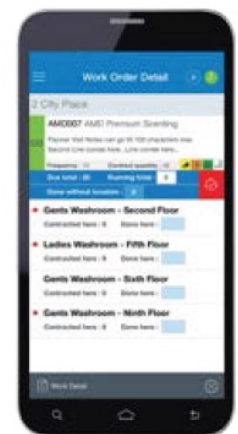
Service Venue



Customer Details



Service History



Work Order Details

*For illustration purpose only



Q2. Mengapa Rentokil Initial mengimplementasikan ServiceTrak?

Dalam upaya untuk meningkatkan pengalaman pelayanan sempurna kepada pelanggan dan mempromosikan efisiensi komunikasi dan proses, ServiceTrak merupakan salah satu diferensiasi dari Rentokil Initial yang menadopsi inovasi dan teknologi untuk meningkatkan sistem informasi dan standard service. Dengan bangga kita mengambil bagian dalam CSR yang peduli pada lingkungan. Menjadi perusahaan dengan tujuan menciptakan lingkungan kerja yang *“paperless”* adalah salah satu initiative program CSR yang sudah kami adaptasi, selain dengan menggunakan produk hygiene yang ramah lingkungan dan juga melaksanakan kegiatan edukasi hygiene untuk meingkatkan kesadaran masyarakat tentang arti kebersihan dan hygiene.



Q3. Apakah ada biaya tambahan untuk penggunaan ServiceTrak ini?

Tidak. Fitur ServiceTrak ini adalah gratis. Hal ini merupakan dedikasi dari komitmen kami untuk senantiasa memberikan nilai tambah kepada para customer kami dalam meningkatkan pelayanan dengan Rentokil Initial.



Q4. Apakah imbas dari perubahan prosedur ini dan apa keuntungan bagi customer?

Tidak akan ada perubahan untuk jadwal service dan frekuensi di tempat customer. System informasi akan secara otomatis mensinkronisasi untuk memastikan permintaan service pada tempat customer dapat diselesaikan dengan efisien dan tanpa kendala. Teknisi Rentokil Initial yang sudah dijadwalkan untuk melakukan service di tempat customer akan tetap melakukan service yang sama. Setelah melakukan service teknisi akan meminta tanda tangan menggunakan stylus di smartphone yang mereka bawa, pada kesempatan ini teknisi juga dapat menjelaskan service apa yang mereka lakukan. Setelah itu e-service report akan dikirimkan ke alamat email customer.



Q5. Apakah invoice juga akan terpengaruh dengan perubahan laporan service yang menggunakan e-version ini?

Tidak ada perubahan atau imbas pada sistem penagihan saat ini. Sistem informasi yang ada dirancang sudah terintegrasi dengan sistem penagihan. Customer akan tetap menerima invoice setiap bulannya.



Q6. Apakah rekan kerja lain yang tidak berhubungan dengan teknisi Rentokil Initial bisa mendapatkan laporan juga?

Tentu saja, Customer dapat meminta salinan dari laporan e-service juga dikirimkan kepada 1 orang rekan kerja customer lagi.



Q7. Apakah dalam laporan dituliskan juga *breakdown* dari service yang dilakukan?

Ya, e-report akan menyediakan ringkasan dari service yang dilakukan dan catatan untuk setiap produknya. Pada laporan juga ditampilkan tanda tangan orang yang sudah ditunjuk dan juga waktu dan tanggal kapan tanda tangan itu dilakukan.



Q8. Apakah ada notifikasi jika ada produk yang tidak berfungsi atau rusak?

Ya, teknisi kami akan menjelaskan secara singkat tentang service yang dilakukan sebelum meminta tanda tangan kepada orang yang ditunjuk. Unit yang rusak, hilang atau tidak berfungsi akan diberitahukan pada pihak customer pada saat itu. Hal ini juga dapat menjadi sarana komunikasi yang efektif setelah service dilakukan.



Q9. Bagaimana cara memverifikasi dan memvalidasi bukti service?

Teknisi kami akan menjelaskan secara singkat service apa saja yang telah dilakukan sebelum meminta tanda tangan. Nama atau informasi relevan lain yang dibutuhkan akan ditanyakan sebagai pencocokan identifikasi.



Q10. Apakah kerahasiaan informasi perusahaan dapat dijamin? Apakah sistem ini aman?

ServiceTrak didesain menggunakan keamanan yang berlapis. Kami dapat pastikan bahwa informasi perusahaan customer tetap aman termasuk juga tanda tangan digital yang customer bubuhkan pada smartphone kami.



Q11. Bagaimana jika saya tidak dapat menemukan laporan e-service?

Laporan service akan secara otomatis disimpan sebagai Rentokil Initial Indonesia Laporan Service untuk C-<nomor kontrak> pada <tanggal service>. Juga didesain agar dapat memfasilitasi fungsi self-help melalui fungsi pencarian di inbox email customer. Alternatif lainnya, customer dapat menghubungi call center kami untuk dapat mengirim ulang salinan laporan service jika customer masih mengalami kesulitan dalam menemukan laporan service tersebut.



Q12. Apakah ada rencana backup jika seandainya smartphone atau aplikasi sedang tidak berfungsi?

Ya, contingency plans telah disiapkan untuk meminimalisir kemungkinan adanya gangguan ketika melakukan services. Teknisi kami sudah terlatih menangani kondisi darurat seperti ini dan merupakan komitmen kami untuk senantiasa memberikan service yang optimal kepada para customer kami.