|  |
| --- |
| Genéric System - 2011 |
| Genéric CRM System |
| Software Specification |
|  |
| **Meizano Ardhi M.**  |
| **3/14/2011** |

|  |
| --- |
|  II5164 - Pemrograman Internet Web |

Daftar Isi

1. Pendahuluan 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Ruang Lingkup Pekerjaan 1

2. Deskripsi Produk Genéric CRM System 2

2.1 Sudut Pandang Produk 2

2.2 Fitur-Fitur Genéric CRM System 2

2.3 Kelas dan Karakteristik Pengguna 4

2.4 Operating Environment 5

2.5 Batasan Desain dan Implementasi 5

3. Spesifikasi Software Requirements 6

3.1 Functional Requirement 6

3.1.1 Autentikasi Pengguna 6

3.1.2 Manajemen Data Konsumen 6

3.2 Non-Functional Requirement 7

# Pendahuluan

## Latar Belakang

Konsumen merupakan fokus utama dalam perusahaan, karena merupakan sumber utama pendapatan perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, konsumen menjadi aset penting yang harus dikelola dengan baik untuk keberlangsungan perusahaan. Pengelolaan basis data konsumen pada perusahaan biasanya berada pada ujung tombak, yaitu bagian pemasaran. Pada perusahaan konvensional yang masih menggunakan tata cara lama dalam mengelola datanya, ada kecenderungan untuk menyerahkan sepenuhnya hubungan dengan konsumen kepada individu-individu yang berada di dalam bagian pemasaran. Perusahaan diuntungkan pada satu sisi dalam hal ini dikarenakan urusan mengenai konsumen dikelola penuh oleh bagian pemasaran. Sayangnya, pada perusahaan konvensional, hal ini juga menyebabkan kurangnya pengetahuan mengenai konsumen pada bagian-bagian lain dalam perusahaan yang berkepentingan, seperti misalnya manajemen pengambil keputusan.

Teknologi informasi dapat memberikan solusi yang tepat terhadap hal tersebut dengan melakukan manajemen data konsumen menggunakan sistem informasi yang disebut dengan *Customer Relationship Management* (CRM). Sistem informasi CRM memungkinkan dilakukannya pendataan, penyimpanan, dan pengelolaan data konsumen dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang baik. Sistem informasi CRM yang dibangun untuk membantu keperluan manajemen data konsumen ini difokuskan pada pengelolaan data konsumen dan riwayat interaksi konsumen (*engangement tracking)*.

## Ruang Lingkup Pekerjaan

Software CRM ini dikembangkan untuk tujuan melakukan pendataan, penyimpanan, dan pengelolaan basis data konsumen dan riwayat interaksi konsumen (*engangement tracking*) untuk kebutuhan internal perusahaan. Sistem informasi Genéric CRM dijalankan pada jaringan intranet perusahaan dengan server independen.

Sistem informasi Genéric CRM memiliki tujuan terhadap perusahaan sebagai berikut :

* Memudahkan pengelolaan basis data konsumen dan menghilangkan sifat redundansi terhadap kegiatan interaksi dengan konsumen dengan data terpusat dan bersifat digital.
* Meningkatkan efektifitas dan efisiensi aktifitas bagian pemasaran dengan penjadwalan dan pencatatan riwayat interaksi dengan konsumen.
* Memberikan informasi konsumen yang terkini bagi pihak manajemen untuk membantu dalam pengambilan keputusan.

Sistem Genéric CRM memiliki manfaat terhadap perusahaan sebagai berikut :

* Kemudahan dalam pengelolaan basis data konsumen dan menghilangkan sifat redundansi terhadap kegiatan interaksi dengan konsumen.
* Peningkatan efektifitas dan efisiensi bagian pemasaran, yang juga memungkinkan terjadinya penurunan biaya.
* Pihak manajemen dapat memiliki sumber informasi mengenai konsumen perusahaan yang mendukung pengambilan keputusan.

# Deskripsi Produk Genéric CRM System

## Sudut Pandang Produk

Genéric CRM System adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas prapenjualan dan pascapenjualan dalam sebuah organisasi. CRM melingkupi semua aspek yang berhubungan dengan calon konsumen dan konsumen saat ini, termasuk di dalamnya adalah tenaga penjualan (*sales force*), pemasaran, dukungan teknis (*technical support*) dan layanan lapangan (*field service*).

Pengelolaan basis data konsumen cenderung dilakukan secara individu oleh setiap personil di bagian pemasaran. Ketika dibutuhkan informasi mengenai keseluruhan konsumen, cenderung terjadi redundansi dan proses yang lama dalam mendapatkannya. Genéric CRM System bertujuan menggantikan sistem pengelolaan basis data konsumen yang bersifat individu dan sporadis menjadi lebih terpusat dan dapat dikontrol baik oleh pihak manajemen atau pun personil pemasaran yang memerlukannya.

## Fitur-Fitur Genéric CRM System

Genéric CRM System memiliki fungsi utama untuk melakukan melakukan pengelolaan data konsumen yang dikelompokkan berdasarkan tiga tipe pengguna umum yang berbeda, yaitu *Administrator*, *Manager*, dan *Employee*. *Administrator* dapat melakukan manajemen *User*, *Employee* dapat melakukan pengelolaan konsumen dan menjadwalkan waktu interaksi, dan *Manager* dapat mendapatkan informasi mengenai data konsumen. Penjaminan keamanan data dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan dilakukan dengan autentikasi pengguna sebelum menggunakan sistem. Cara kerja Genéric CRM System dapat dilihat pada gambar 1.



**Gambar 1.** Bagan Alir Genéric CRM System

Fitur-fitur Genéric CRM System yang mendukung proses bisnis perusahaan melingkupi :

1. *Report* (Pelaporan)
	1. Laporan Kegiatan
	2. *Dashboard*
	3. Profil Pelanggan
2. *Sales Force Automation*
	1. Manajemen kontak
	2. Manajemen Akun
	3. *Quotes & Contracts*
	4. *Dashboards*
3. *Collaboration*
	1. *Email Client*
	2. Manajemen Aktifitas

## Kelas dan Karakteristik Pengguna

Pengguna dari CRM ini dibagi dalam tiga kelas :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipe** | **Frekuensi** | **Kebutuhan** | **Fungsi yang digunakan** | **Privilege** | **Experience** |
| ***Employee* (Pegawai)** | Rutin | Melakukan manajemen konsumen pada tingkat individu | Laporan KegiatanDashboardProfil PelangganManajemen KontakQuotes & Contracts | *Low* | *Desktop User* |
| ***Manager* (Manajemen)** | Bulanan | Melihat aktifitas pemasaranMelihat perkembangan pelangganMelihat laporan bulanan | Laporan KegiatanDashboardProfil Pelanggan | *Middle* | *Desktop User* |
| ***Administrator* (Administrator, Developer)** | Tergantung kebutuhan | Mengembangkan dashboard | Manajemen TimDashboard | *High* | *IT Expert* |

# Spesifikasi Software Requirements (*DRAFT*)

## Functional Requirement

### Autentikasi Pengguna

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case Name:** | Autentikasi Pengguna |
| **Priority** | Essential |
| **Trigger** | Home Page |
| **Precondition** | Pengguna mengakses halaman home page melalui browser di dalam intranet atau internet |
| **Basic Path** | 1. Web Server menghantarkan pengguna di halaman home page.
2. Pengguna melakukan autentikasi
3. Pengguna akan masuk ke dalam dashboard sesuai dengan tipe pengguna
 |
| **Alternate Path** | N/A |
| **Postcondition** | Pengguna berada pada dashboard |
| **Exception Path** | Jika autentikasi gagal, maka pengguna diminta melakukan autentikasi ulang |
| **Other** |  |

### Manajemen Data Konsumen

|  |  |
| --- | --- |
| **Use Case Name:** | Manajemen data Konsumen |
| **Priority** | Essential |
| **Trigger** | Menu selection |
| **Precondition** | Pengguna telah melakukan autentikasi dan berada pada dashboard |
| **Basic Path** | 1. Pengguna memilih konsumen yang akan dikelola.
2. Pengguna mengklik aksi berdasarkan kebutuhan manajemen : input data, edit data, penjadwalan, dan hapus data konsumen.
3. Pengguna melakukan konfirmasi aksi.
 |
| **Alternate Path** | Jika konfirmasi aksi ditolak, pengguna kembali pada dashboard  |
| **Postcondition** | Server melakukan update pada basis data konsumen |
| **Exception Path** | Jika koneksi terputus sebelum aksi selesai, server akan mengembalikan data ke kondisi sebelum diubah. |
| **Other** |  |

The business case

SISTEM INFORMASI GOLONGAN DARAH HIMATRO

Delimit project scope

1. External entities with which the system interact (actors)

ADMIN (Bagian Infokom Himatro), USER: a] mahasiswa Elektro, b] keluarga

1. the nature of this interaction at a high-level?

Semua use case, mana yang paling penting?

Use case: ada kebutuhan darah golongan tertentu, hubungi call centre, di-broadcase.

1. Project manager: Mahendra Pratama
2. Business case, success criteria, ada jawaban /respons terhadap broadcase message.

INCEPSION PHASE /ELABORATION PHASE

I) A vision document, II) A preliminary user manual : Project manager, Mahendra Pratama

I) A initial use-case model [20%], II) [80%], : Lukman Hakim

I) An initial project glossary, II) Software Architecture Description: Ahmad Billy Yolando

I) An initial business case, II) updated development case: Dian Nindariansari

I) An initial risk assessment, II) A revised risk list and a revised business case: Imam Sholeh M.

I) A project plan, II) development plan: Irvika Romana

I) A business model, II) Supplementary requirements: Roby Syah Putra

I) Prototypes, II) executable architectural prototype: Bagus Gilang P.

Lanjut 10 Des 2015

1. Information Modeling

Lanjut kisi-kisi UAS: intinya menggambar diagram dan keterangannya. Contoh:

Class-&-objects : what

|  |  |
| --- | --- |
| A problem domain:Might include ... | Yet a system’s responsibilities within that domain may only include ... |
| Person:Name,Address,Height,Weight,Age,Consumer habits,Lifestyle choices,Religious affiliation | Person:NamaAlamat |

Class-&-objects : why



Class-&-objects : how



**Where to look?**

* + 1. Observe first-hand
		2. Actively listen to problem domain experts
		3. Check previous OOA results
		4. Check other systems
		5. Read, read, read
		6. Prototype 🡪Expectation
		7. Summary

**What to look for**

To find potential Class-&-Objects, look for:

1. Structure,
2. Other systems,
3. Devices,
4. Things or events remembered,
5. Role played,
6. Operational procedures,
7. Sites,
8. Organizational units.

What to consider and challenge

1. Needed remembrance
2. Need behavior
3. (usually) multiple attribute
4. (usually) more than one Object in a Class
5. Always-applicable Attributes
6. Domain-based requirements
7. Not merely derived results

lanjut