





PEMBANGUNAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT. EBDESK INDONESIA BERBASIS WEB



Tentang Perusahaan



pembanguanan PERANGKAT LUNAK


eBdesk™
eBusiness enabler

LATAR BELAKANG MASALAH





PERSAINGAN BISNIS

MELAYANI KEBUTUHAN PELANGGAN





PEMESANAN DAN PENGADUAN



Melayani PELANGGAN dengan BAIK



PELANGGAN TIDAK PUAS dengan pelayanan

Customer service

Excellent



Poor



RUMUSAN MASALAH





Perlu adanya sebuah sistem yang dapat melayani KEBUTUHAN PELANGGAN



CRM
Customer Relationship Management


Why ?



CRM adalah strategi bisnis dengan menerapkan TEKNOLOGI INFORMASI pada perusahaan secara komprehensif, handal, dan terintregasi.

APA ITU CRM????



Menurut Kalakota dan Robinson (2001)

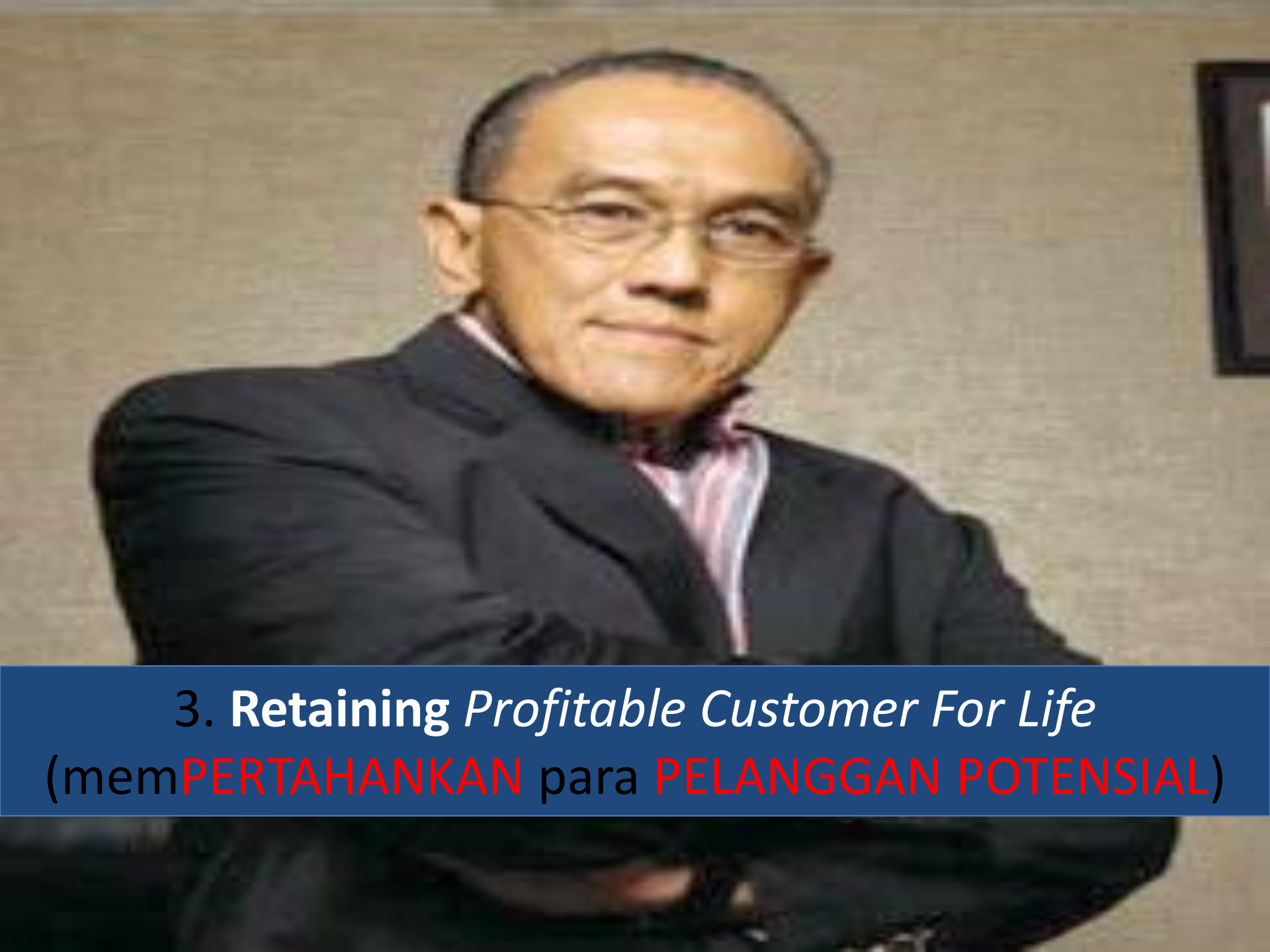
CRM
adalah fungsi terintegrasi dari strategi penjualanan, pemasaran dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dari KEPUASAN PELANGGAN.



1. **Acquiring** *New Customer*
(mendapatkan pelanggan baru)



2. **Enhancing** *The Profitability of Existing Cost*
(meningkatkan PROFITabilitas pelanggan yang telah dimiliki perusahaan)



3. **Retaining** *Profitable Customer For Life*
(memPERTAHANKAN para PELANGGAN POTENSIAL)



Bagaimana membangun
Sistem CRM
di PT Ebdesk Indonesia
berbasis WEB



TUJUAN



Menjaga LOYALITAS PELANGGAN terhadap perusahaan



MENIGKATKAN Jumlah Pelanggan



Untuk meMAKSimalkan PEGAWAI dalam melayani kebutuhan pelanggan

Untuk menganalisa DATA KELUHAN pelanggan sebagai salah satu faktor peningkatan KUALITAS PERANGKAT LUNAK pada masa yang akan datang.


BATASAN MASALAH

Data yang akan diolah adalah …

❶ Data member
❷ Data Pegawai
❸ Data Produk
❹ Data Pemesanan
❺ Data Pengaduan
❻ Data Pemesanan Custom
❼ Data Pengaduan Cutsom

Hasil pengolahan data dalam sistem CRM adalah berupa informasi …

❶ Profil Member
❷ Profil Pegawai
❸ Produk yang ditawarkan
❹ Jadwal Pemesanan
❺ Solusi Pengaduan
❻ Analisa Pengaduan
❼ Analisa Trend Pasar

Pengguna yang berinteraksi dengan sistem CRM ada 4 jenis …

1. MEMBER
2. ADMIN
3. CUSTOMER SERVICE
4. MAINTENANCE



TRANSAKSI penjualan TIDAK dilakukan didalam sistem

Tipe CRM yang digunakan adalah

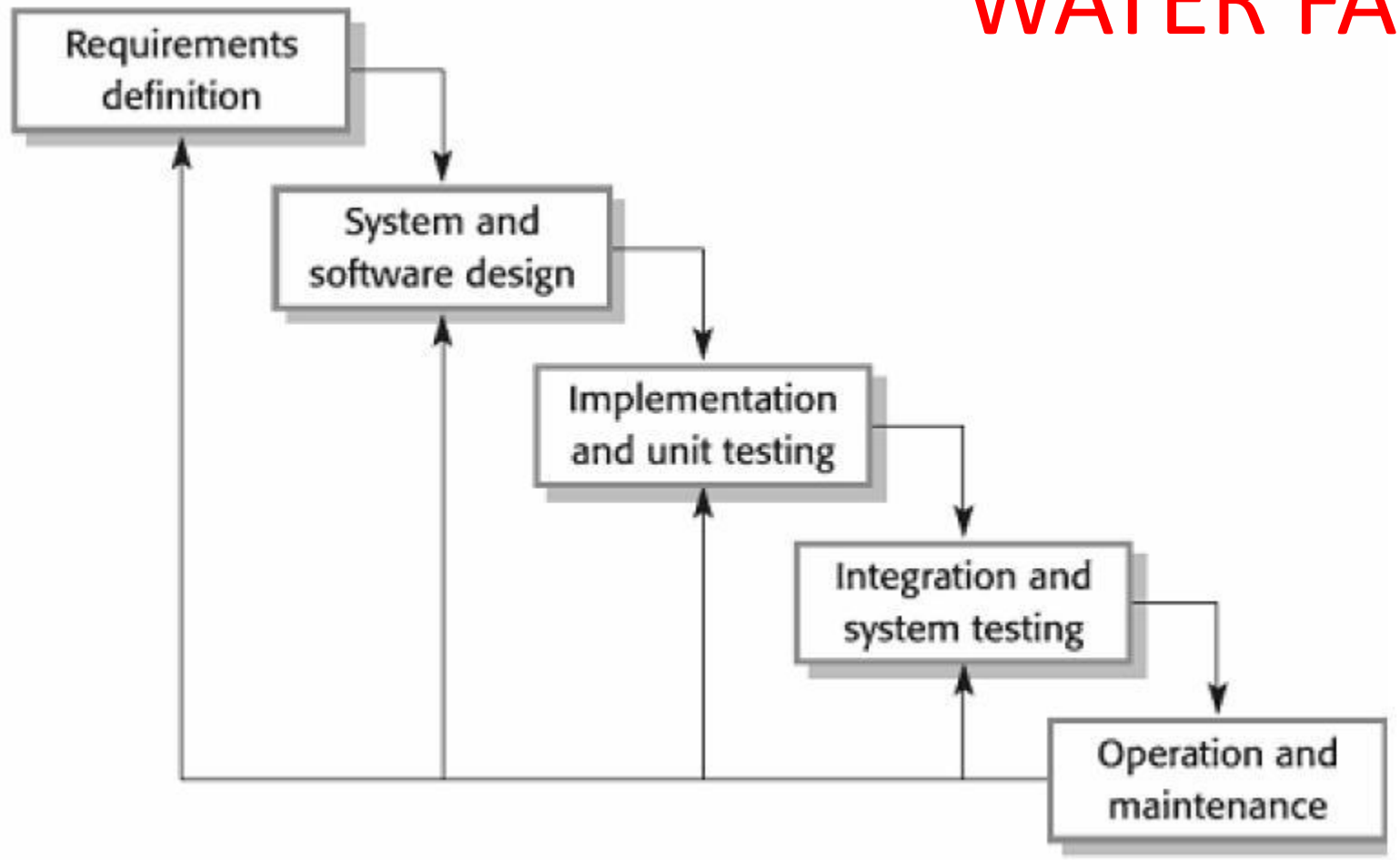
Collaborative CRM

Metode analisis pembangunan perangkat lunak yang digunakan adalah

ANALISIS TERSTRUKTUR

METODOLOGI PENELITIAN

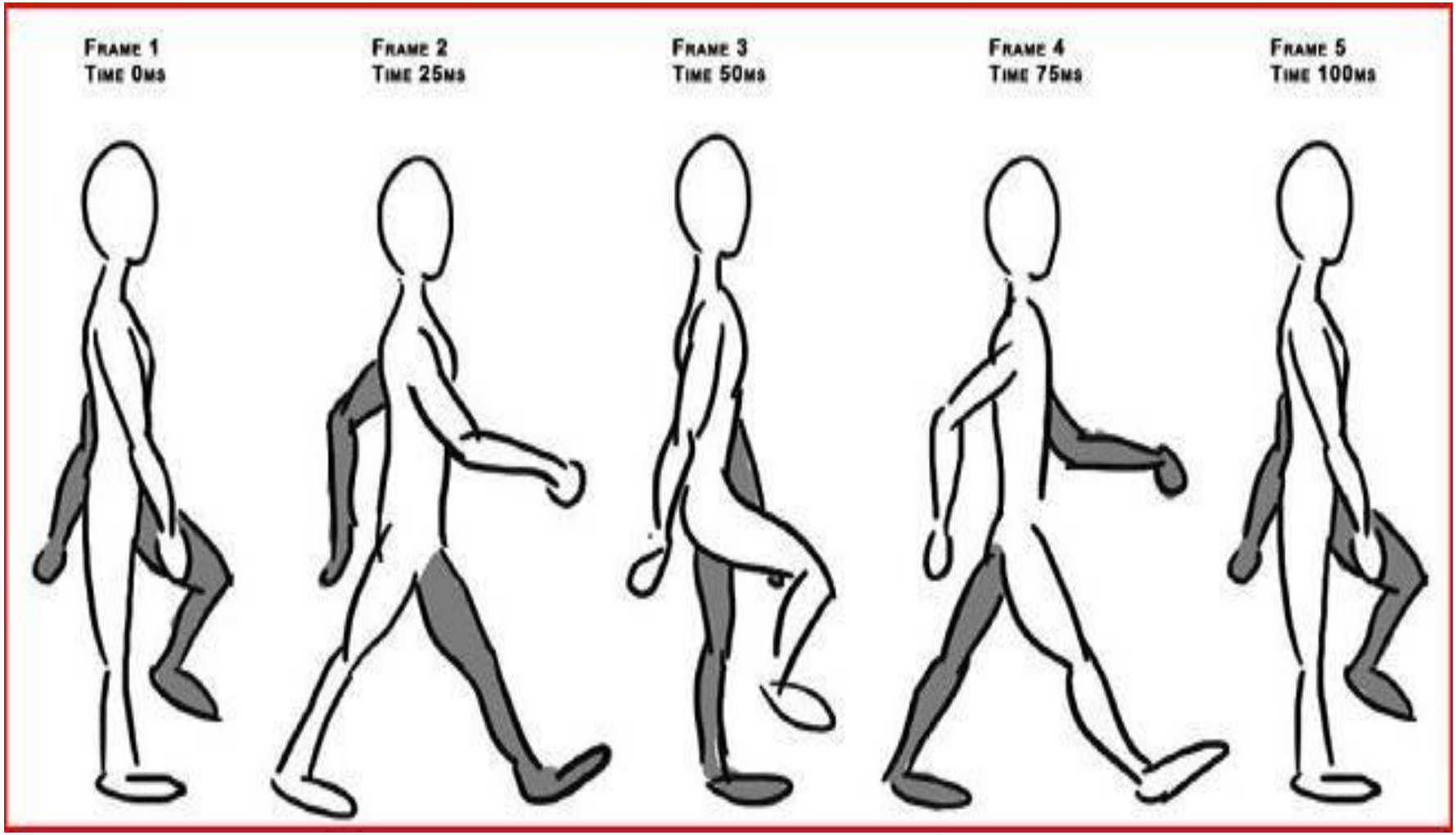
WATER FALL



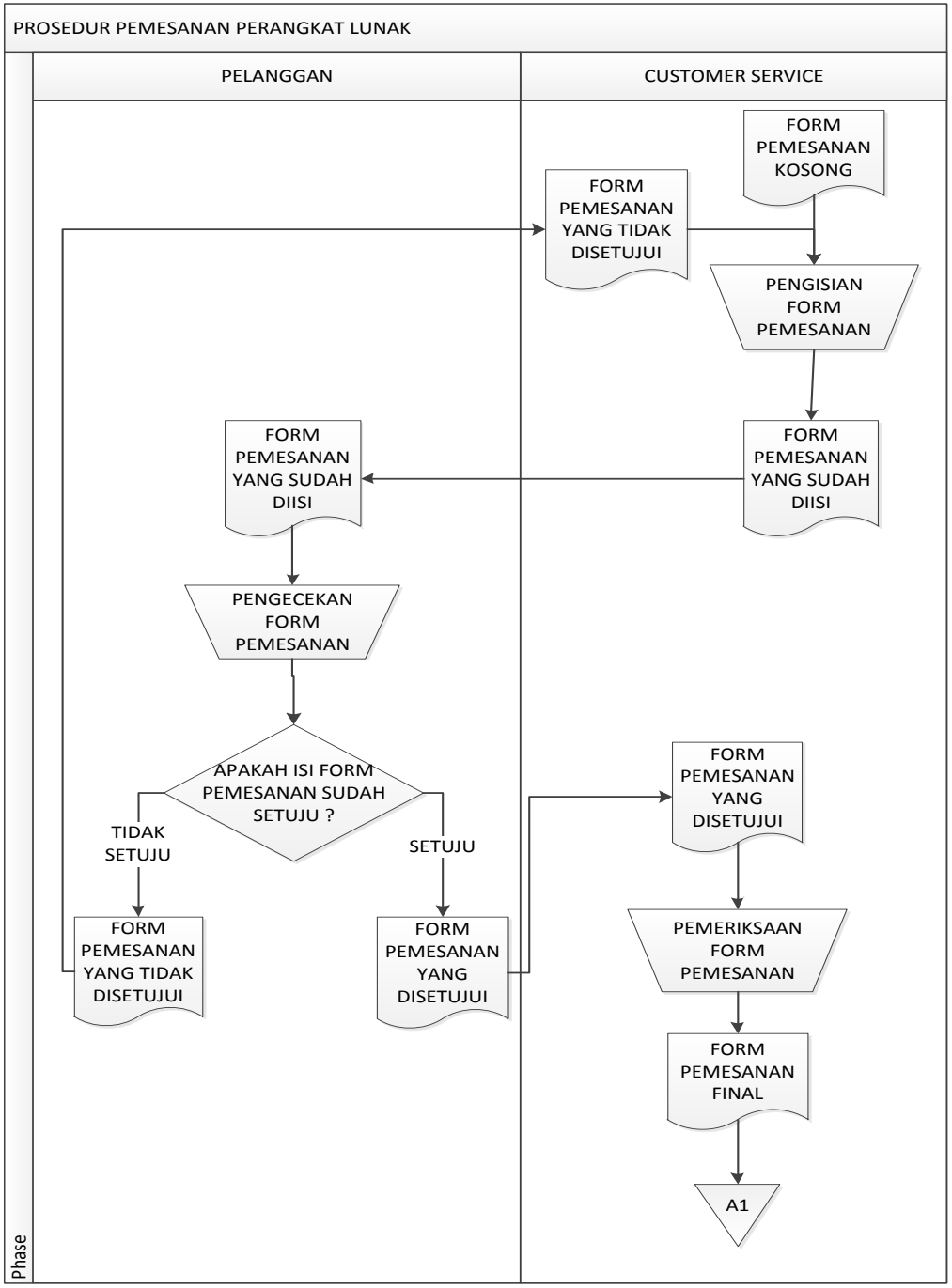


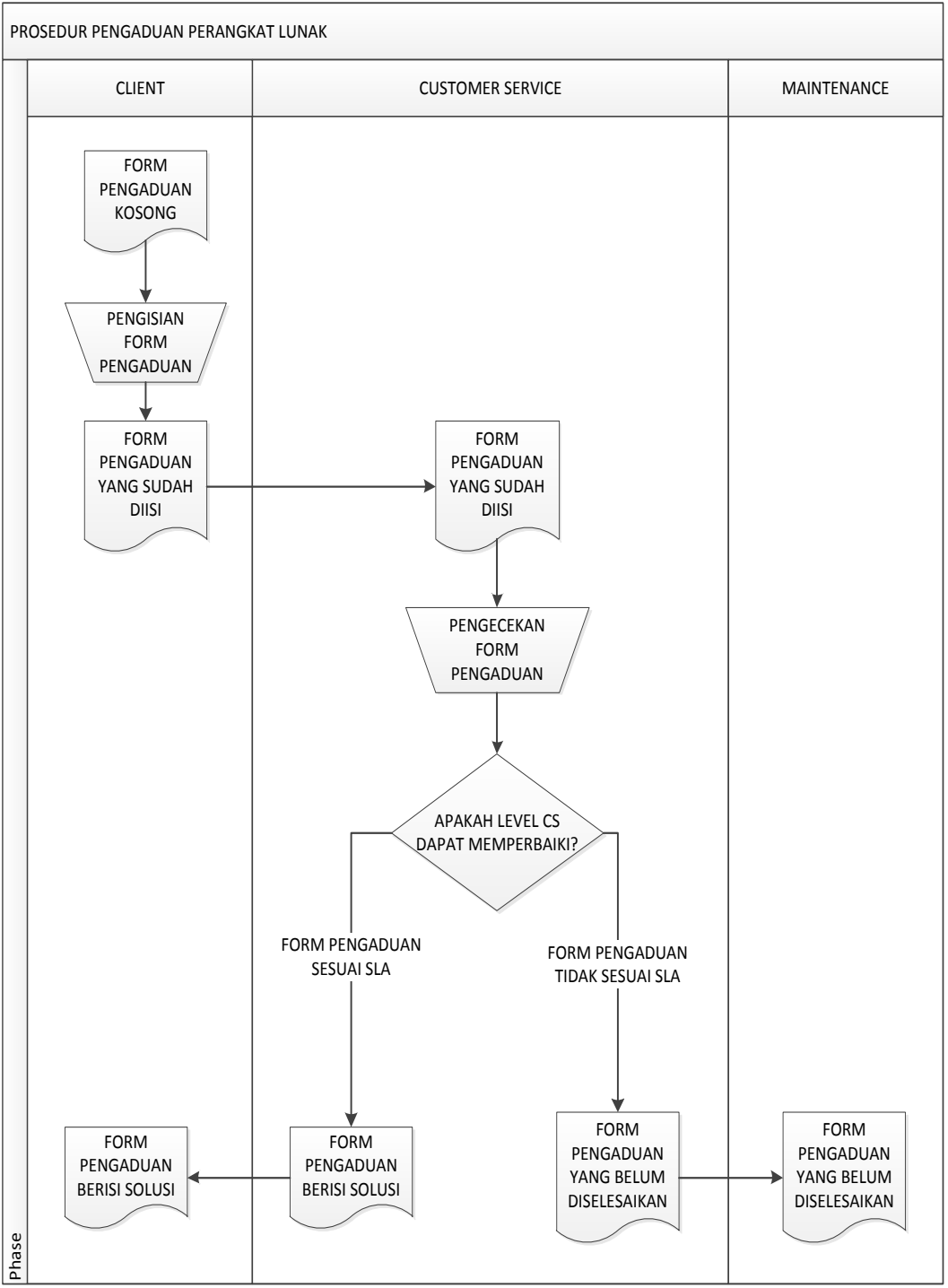
ANALISIS SISTEM

PROSEDUR YANG SEDANG BERJALAN

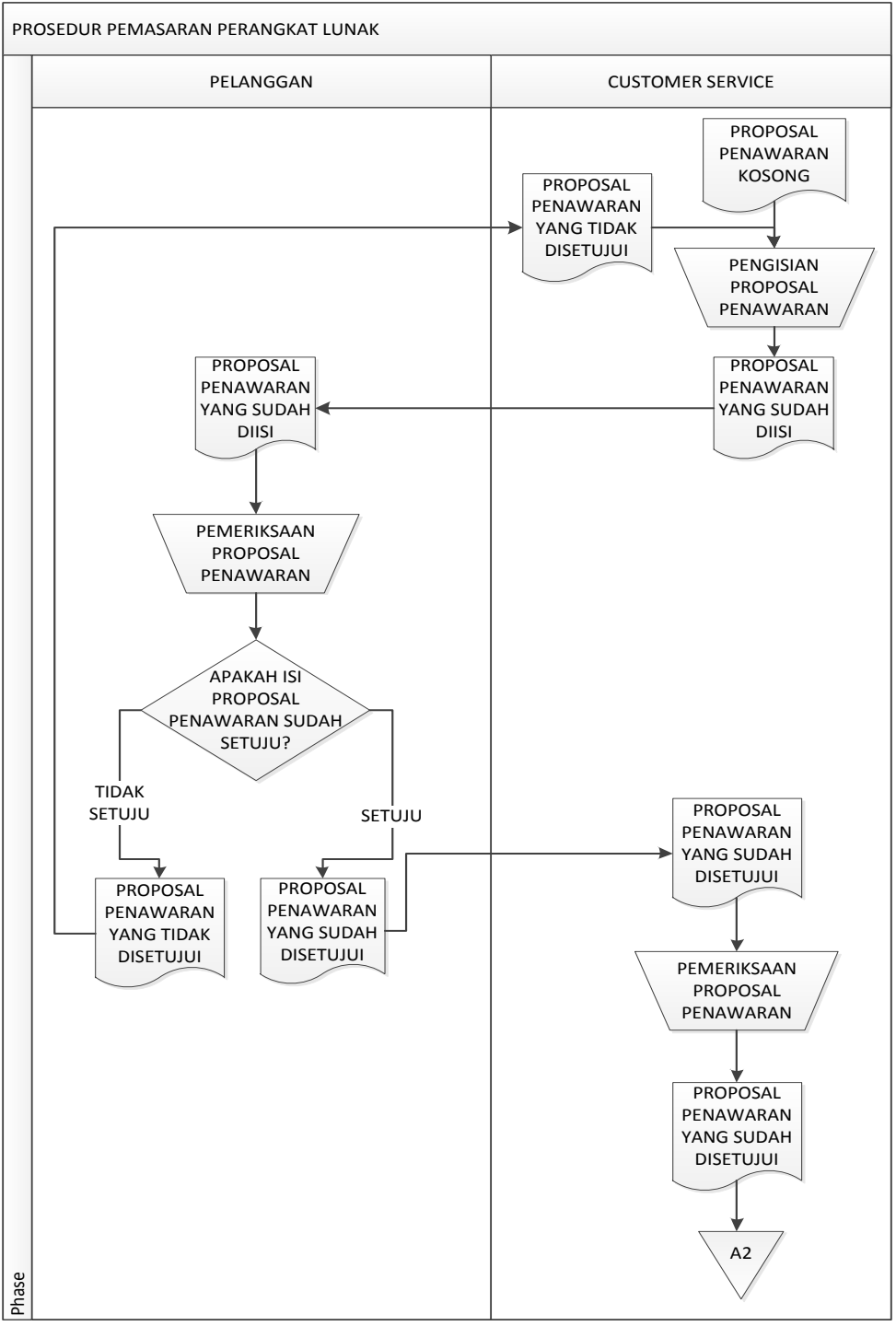


Prosedur Pemesanan

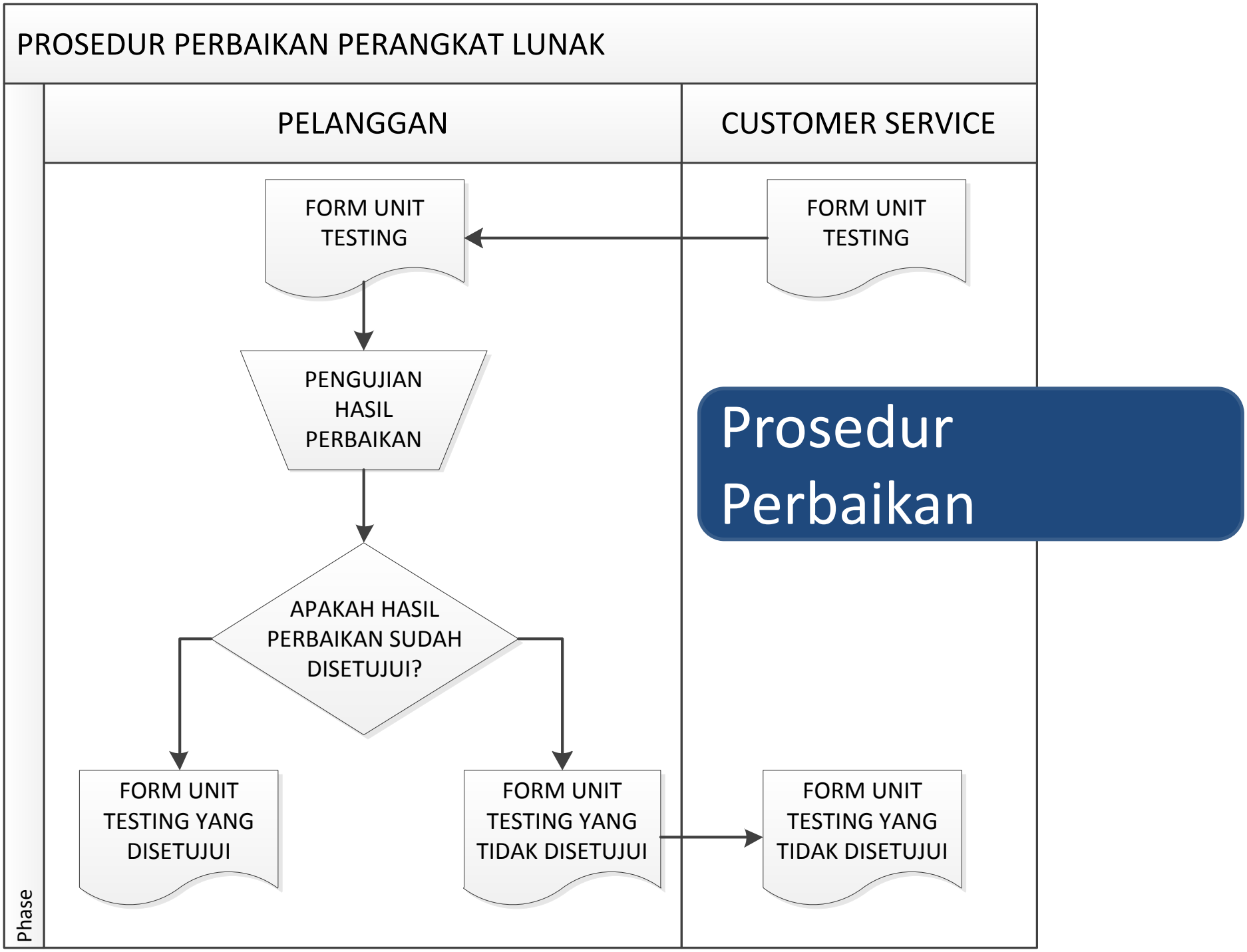




Prosedur Pengaduan



Prosedur Pemasaran


PROSEDUR PERBAIKAN PERANGKAT LUNAK
PELANGGAN
CUSTOMER SERVICE
FORM UNIT TESTING
FORM UNIT TESTING
PENGUJIAN HASIL PERBAIKAN
APAKAH HASIL PERBAIKAN SUDAH DISETUJUI?
FORM UNIT TESTING YANG DISETUJUI
FORM UNIT TESTING YANG TIDAK DISETUJUI
FORM UNIT TESTING YANG TIDAK DISETUJUI
Phase
Prosedur Perbaikan

ANALISIS SISTEM

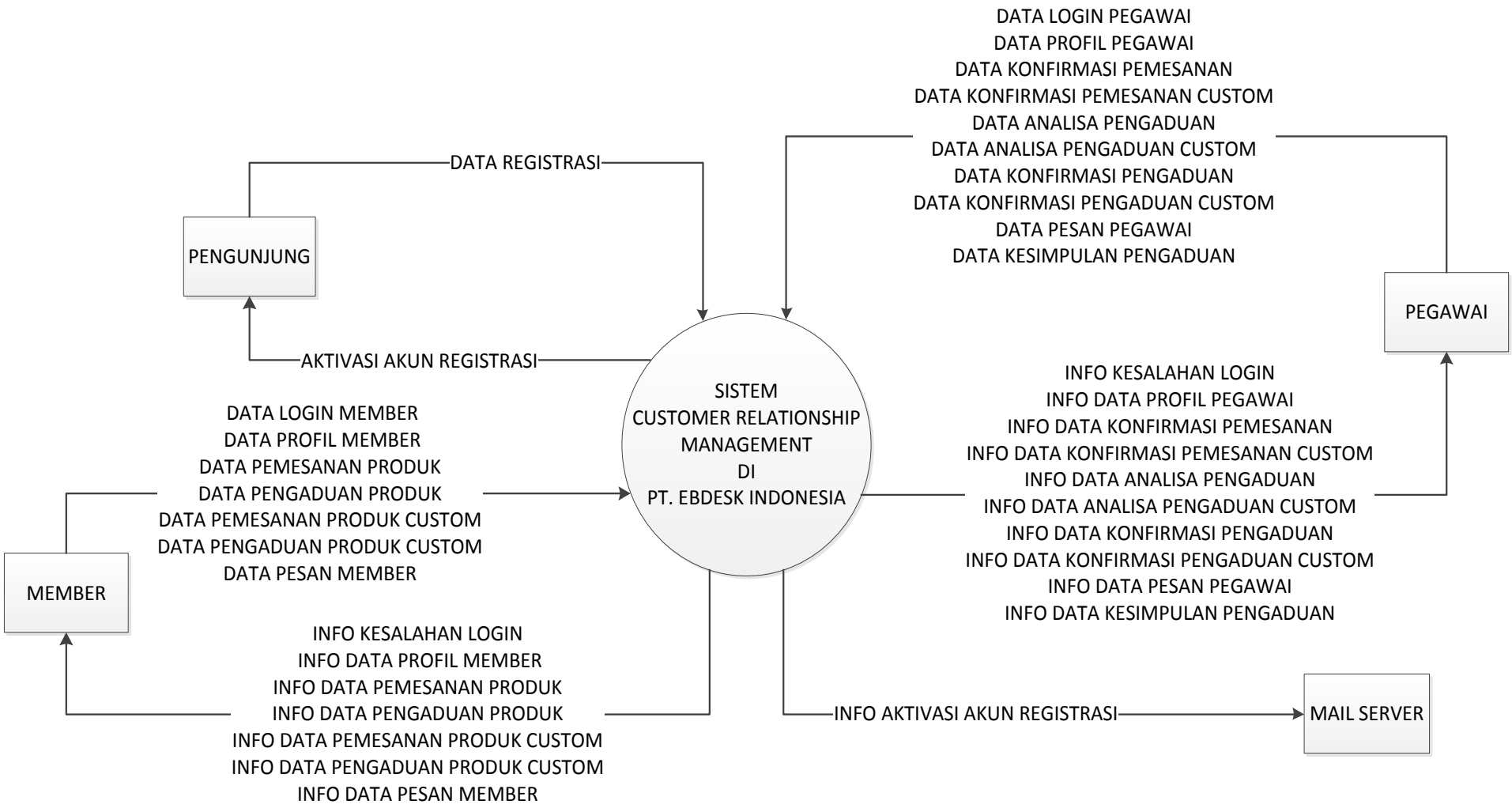
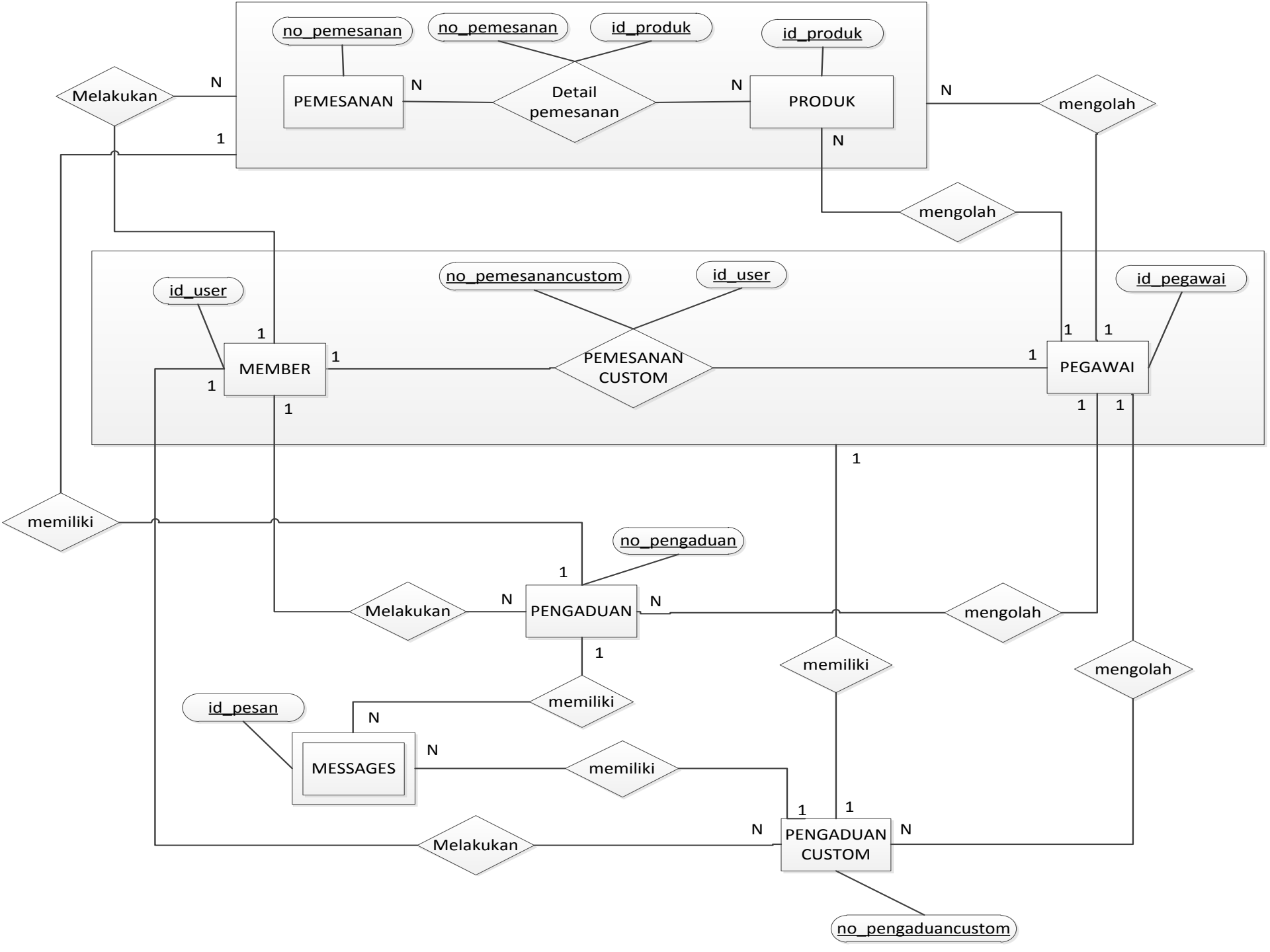


DIAGRAM KONTEKS

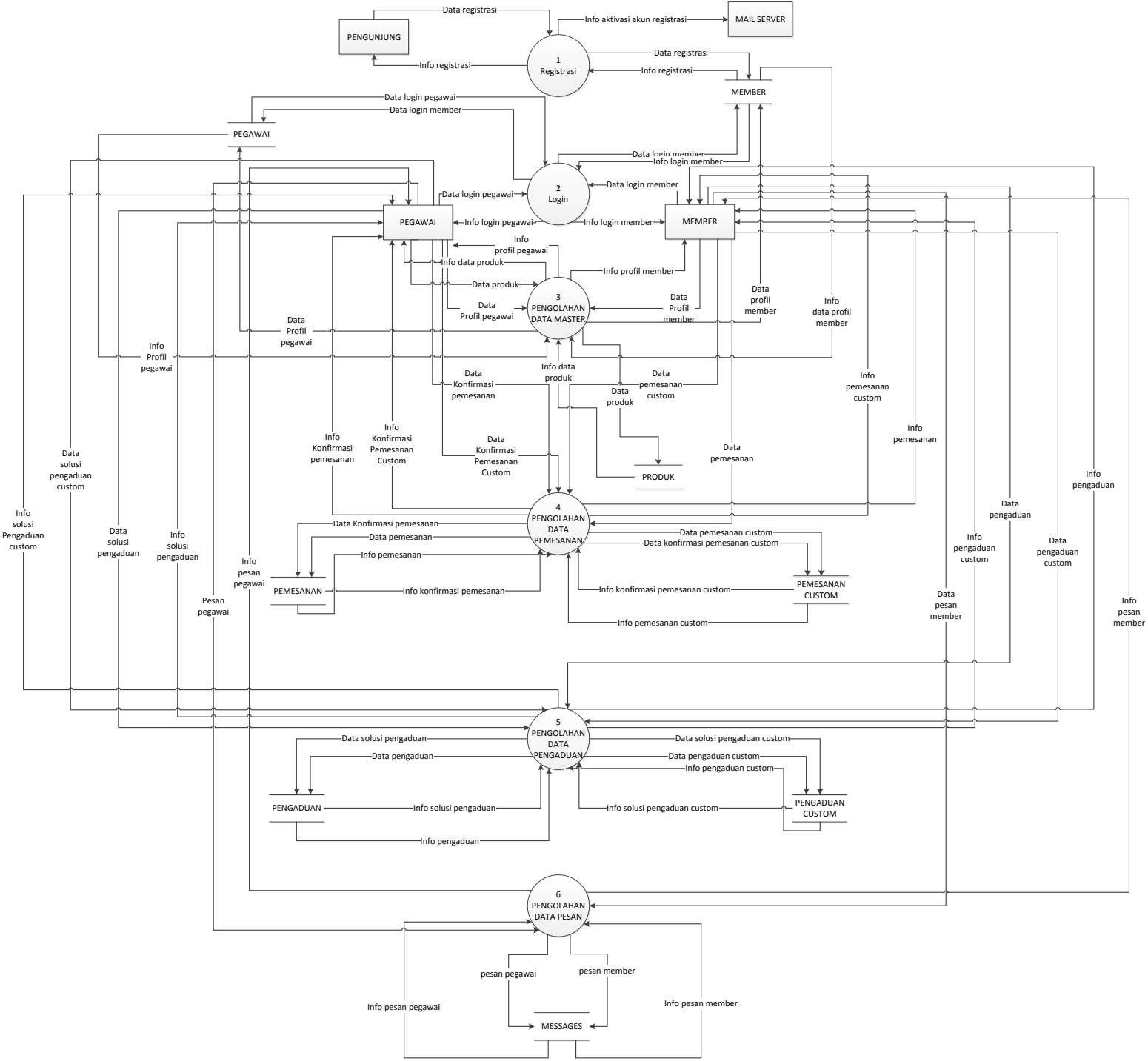


ENTITAS RELATIONSHIP DIAGRAM


no_pemesanan
no_pemesanan
id_produk
id_produk
Melakukan
N
PEMESANAN
N
Detail pemesanan
N
PRODUK
N
mengolah
1
N
mengolah
id_user
no_pemesanancustom
id_user
id_pegawai
1
1
1
MEMBER
1
PEMESANAN CUSTOM
1
PEGAWAI
1
1
1
1
1
1
1
memiliki
no_pengaduan
1
Melakukan
N
PENGADUAN
N
mengolah
1
memiliki
mengolah
id_pesan
memiliki
N
MESSAGES
N
memiliki
1
1
Melakukan
N
PENGADUAN CUSTOM
N
no_pengaduancustom

ANALISIS SISTEM

DATA FLOW DIAGRAM


PENGUNJUNG
MAIL SERVER
1 Registrasi
MEMBER
PEGAWAI
2 Login
3 PENGOLAHAN DATA MASTER
PRODUK
4 PENGOLAHAN DATA PEMESANAN
PEMESANAN
PEMESANAN CUSTOM
5 PENGOLAHAN DATA PENGADUAN
PENGADUAN
PENGADUAN CUSTOM
6 PENGOLAHAN DATA PESAN
MESSAGES
Data registrasi
Info aktivasi akun registrasi
Info registrasi
Data login pegawai
Data login member
Info login pegawai
Info login member
Info profil pegawai
Info data produk
Info profil member
Data produk
Data Profil pegawai
Data Profil member
Info data profil member
Info Profil pegawai
Data Konfirmasi pemesanan
Info data produk
Data pemesanan custom
Info pemesanan custom
Info pemesanan
Info Konfirmasi pemesanan
Info Konfirmasi Pemesanan Custom
Data pemesanan
Data solusi pengaduan custom
Info pengaduan
Data pengaduan custom
Info solusi Pengaduan custom
Data solusi pengaduan
Info solusi pengaduan
Info pesan pegawai
Pesan pegawai
Info konfirmasi pemesanan
Info konfirmasi pemesanan custom
Info pemesanan custom
Data pesan member
Info pesan member
Data solusi pengaduan custom
Data pengaduan
Info pengaduan custom
Info solusi pengaduan
Info solusi pengaduan custom
Info pengaduan
pesan pegawai
pesan member
Info pesan pegawai
Info pesan member

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN



IMPLEMENTASI DATA

```
1  CREATE TABLE `member` (
2    `id_user` int(5) NOT NULL AUTO_INCREMENT,
3    `username` varchar(20) DEFAULT NULL,
4    `password` varchar(20) DEFAULT NULL,
5    `nama` varchar(20) DEFAULT NULL,
6    `kantor` varchar(20) DEFAULT NULL,
7    `alamat` varchar(40) DEFAULT NULL,
8    `kota` varchar(20) DEFAULT NULL,
9    `telepon` varchar(15) DEFAULT NULL,
10   `email` varchar(30) DEFAULT NULL,
11   PRIMARY KEY (`id_user`),
12  ) ENGINE=InnoDB AUTO_INCREMENT=26 DEFAULT CHARSET=latin1
```

IMPLEMENTASI ANTARMUKA

Antarmuka	Proses ke-	Nama File
Login Pegawai	2	login.php
		config.php
Home Admin	2.1	home_admin.php
		lib_function.php
		style.css
		jquery.js
		script.js
		connect.inc.php
Tambah akun pegawai	3.1	tambah.php
		config.php
		connect.inc.php
Ubah akun pegawai	3.2	edit.php
		config.php
		connect.inc.php
Hapus akun pegawai	3.3	delete.php
		connect.inc.php

IMPLEMENTASI ANTARMUKA



PENGUJIAN SISTEM

Metode *Black Box*

Equivalence Partitioning

Cause Effect Testing

RENCANA PENGUJIAN

Kelas Uji	Butir Uji	Jenis Pengujian
Registrasi	Input username	Black Box
	Input password	Black Box
	Input nama member	Black Box
	Input nama kantor	Black Box
	Input alamat	Black Box
	Input kota	Black Box
	Input nomor telepon	Black Box
	Input email	Black Box
Login	Input username	Black Box
	Input password	Black Box
Pemesanan	Input tanggal pemesanan	Black Box
	Input tanggal pertemuan	Black Box
	Input lokasi pertemuan	Black Box
	Input keterangan	Black Box
Pemesanan custom	Input tanggal pemesanan	Black Box
	Input tanggal pertemuan	Black Box
	Input lokasi pertemuan	Black Box
	Input keterangan	Black Box
Pengaduan	Input tanggal pengaduan	Black Box
	Input kategori	Black Box
	Input nama produk	Black Box
	Input prioritas	Black Box
	Info keluhan	Black Box
Pengaduan custom	Input tanggal pengaduan	Black Box
	Input kategori	Black Box
	Input keterangan produk	Black Box
	Input prioritas	Black Box
	Info keluhan	Black Box

Equivalence Partitioning

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengisi username contoh masukan : sandi	Data yang dimasukan pada *text field* username	Dapat mengisi username pada *text field* username	[✓] Diterima [ ] Ditolak
Mengisi password contoh masukan : sandi	Data yang dimasukan pada *text field* password	Dapat mengisi password pada *text field* password	[✓] Diterima [ ] Ditolak
Kasus dan Hasil Uji (Data Salah)			
Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengosongkan username	Tampilakan pesan kesalahan "Data Login Gagal silakan ulangi !!!!"	Dapat menampilkan pesan kesalahan "Data Login Gagal silakan ulangi !!!!"	[✓] Diterima [ ] Ditolak
Mengosongkan password	Tampilakan pesan kesalahan "Data Login Gagal silakan ulangi !!!!"	Dapat menampilkan pesan kesalahan "Data Login Gagal silakan ulangi !!!!"	[✓] Diterima [ ] Ditolak

Cause Effect Testing

Test case / Cause effect	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1	0	1	1	1	1	1	1
2	1	1	0	1	1	1	1	1
3	1	1	1	0	1	1	1	1
4	1	1	1	1	0	1	1	1
5	1	1	1	1	1	0	1	1
6	1	1	1	1	1	1	0	1
7	1	1	1	1	1	1	1	0
A	1	0	0	0	0	0	0	0
B	0	1	0	0	0	0	0	0
C	0	0	1	0	0	0	0	0
D	0	0	0	1	0	0	0	0
E	0	0	0	0	1	0	0	0
F	0	0	0	0	0	1	0	0
G	0	0	0	0	0	0	1	0
H	0	0	0	0	0	0	0	1

KESIMPULAN





MemBANTU perusahaan melukan proses bisnis



MeMUDAHkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pengaduan

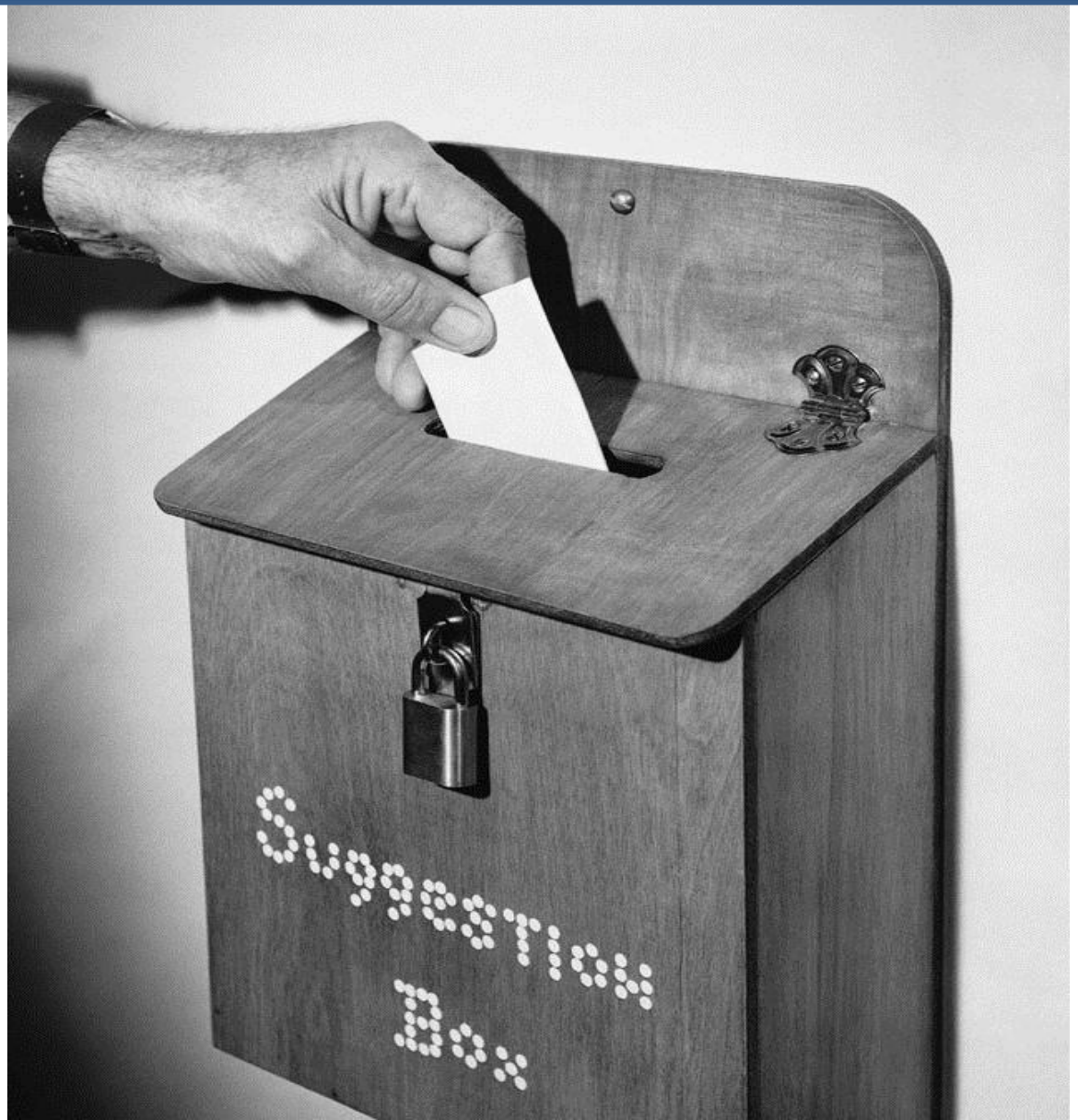


Komunikasi alternatif



MengOPTIMALkan kinerja Pegawai

SARAN



SARAN

- Perlu adanya pengembangan dari Sistem Customer Relationship Management yang dibangun agar dapat dilakukan lebih luas dengan mengintegrasikan komponen lain dari perusahaan.
- Perlu adanya pengembangan pada fungsionalitas CRM agar dapat membantu perusahaan dalam menjalankan sistem bisnis mereka.
- Perlu adanya penambahan kalimat yang berhubungan dengan faktor kualitas perangkat lunak agar hasil yang didapatkan bisa lebih variatif.

MARI KITA LANJUTKAN DENGAN DEMO PROGRAM




POLISI
POLISI
POLISI
POLISI
POLISI
POLISI
POLISI
POLISI
POLISI