



# Customer Relationship Management User Requirements



### Table of Contents

1. Preface.....	2
2. Application Description .....	2
2.1. User & Authorization .....	2
2.2. Application Features .....	2
2.2.1. Customer Base .....	2
2.2.2. Customer Purchasing Information .....	3
2.2.3. Reward Management System .....	3
2.2.3.1. Reward from Tiara .....	3
2.2.3.2. Reward from Suppliers of Tiara.....	4
2.2.3.3. Reward from Partner of Tiara .....	4
2.2.4. Prize Ordering System & Prize Inventory Management .....	4
2.2.5. Customer Management .....	5
2.2.6. Reporting .....	5
2.2.7. Interfacing .....	6
3. Key Figures .....	6
4. Implementation .....	6

### 1. Preface

User Requirements ini dibuat untuk Customer Relationship Management (CRM) aplikasi tahap pertama yang dibutuhkan oleh CV Tiara Dalung Permai dan akan digunakan di 3 outlets, yaitu Tiara Gatzu, Tiara Monang Maning dan Tiara Sopotan.

Untuk keperluan aplikasi ini (pre-requisition dari aplikasi ini), akan tersedia network yang menghubungkan ketiga outlets tsb. diatas satu dengan lainnya.

Secara garis besar CRM aplikasi tahap pertama ini terdiri dari 7 bagian, yaitu:

- Customer Base
- Customer Purchasing Information
- Reward Management System
- Prize Ordering System
- Prize Inventory Management
- Customer Management
- Reporting

### 2. Application Description

#### 2.1. User & Authorization

Pengguna (type pengguna) dari aplikasi ini adalah:

- Karyawan dari Counter Stiker, untuk penukaran hadiah dsb.
- Karyawan dari Gudang hadiah, untuk penerimaan hadiah.
- Bagian Pembelian (champion user), untuk membuat surat pesanan hadiah dsb.
- Inventory Management, untuk pemindahan hadiah antar gudang, dsb.
- Customer Management, untuk melakukan aktivitas customer management
- Management, untuk melihat berbagai reports
- Application Administrators, untuk melakukan pemeliharaan dari Aplikasi ini

Athorization dari aplikasi ini mengenal 2 prinsip yaitu:

- Authorization untuk menjalankan fungsi2 tertentu berdasarkan type penggunaannya
- Authorization untuk melakukan transaction tertentu berdasarkan lokasi dari penggunaanya (misalnya untuk pengambilan hadiah. User dari outlet tertentu hanya bisa mengambil hadiah dari gudang di outlet yang bersangkutan).

#### 2.2. Application Features

##### 2.2.1. Customer Base

Data-data dari setiap Pelanggan yang mendaftarkan diri, seperti nama, alamat, group (untuk mencatat apakah pelanggan yang bersangkutan adalah bagian dari perusahaan tertentu), pelanggan dari outlet mana, dsb, disimpan disystem ini. Jenis dari setiap pelanggan akan ditentukan setiap tahunnya oleh system secara otomatis berdasarkan aturan yang berlaku, misalnya jika dalam waktu 1 tahun pelanggan tertentu telah mengumpulkan 400 points, maka jenisnya akan (tetap) menjadi "pelanggan Discount". Jika dalam setahun mengumpulkan 900 points, maka jenisnya akan (tetap) menjadi "pelanggan VIP".

Setiap pelanggan bisa diberikan satu kartu pelanggan "Utama" (Main Member card) dan beberapa kartu pelanggan "Plus" (Extra Member Card) atas nama orang lain. Untuk pengambilan hadiah,

hanya Main Member Card yang bisa digunakan. Setiap kartu pelanggan mempunyai nomor tersendiri sehingga jika diperlukan (misalnya karena hilang, dsb.), kartu pelanggan tertentu bisa diblokir dan/atau diganti dengan kartu pelanggan dengan nomor lain.

Jenis kartu yang bisa diberikan ke pelanggan tertentu akan sesuai dengan jenis pelanggan yang bersangkutan (biasa, discount atau vip). Pembuatan kartu dapat dilakukan dengan mem-print data pelanggan di kartu yang sudah dicetak (dan dipilih sesuai dengan jenis pelanggannya). Data yang akan diprint di kartunya adalah Nama Pelanggan, Nomor (ID) Pelanggan, Nomor kartu dan barcode yang berisi informasi Nomor Pelanggan, Nomor Kartu dan Jenis Kartu. Untuk Kartu pelanggan "Plus", selain nama Pelanggan, juga nama Pemegang Kartunya diprint.

### 2.2.2. Customer Purchasing Information

Data pembelian dari setiap pelanggan yang terdaftar seperti product yang dibeli pada tanggal tertentu akan disimpan di system ini. Data-data ini akan di-interface-kan oleh POS system dari ketiga outlets ke system ini.

### 2.2.3. Reward Management System

Setiap Pelanggan bisa mendapatkan hadiah berdasarkan pembelian yang telah dilakukan. Data-data dari pengambilan hadiah seperti pelanggan, hadiah yang dipilih, tanggal pengambilan, dsb akan disimpan di system ini.

Hadiah<sup>2</sup> yang tersedia bisa dibagi menjadi 3 kelompok, yaitu:

#### 2.2.3.1. Reward from Tiara

Setiap pelanggan yang terdaftar bisa mengumpulkan points berdasarkan pembelian yang telah dilakukan. Banyaknya points yang didapat setelah melakukan pembelian tertentu akan di-interfacekan ke system ini secara real-time oleh POS system dari ketiga outlets.

Jika pembelian dilakukan oleh pelanggan yang tidak terdaftar, maka jumlah points yang dikumpulkan akan diberi identifikasi (nomor ID unik) oleh POS systemnya sebelum ini diinterfacekan ke system ini. Points dengan nomor ID ini mempunyai masa berlaku selama 1 hari dan sebelum masa berlakunya berakhir, pointsnya bisa dipindahkan ke pelanggan tertentu.

Setiap point yang didapat hanya dapat dikumpulkan di periode pada saat point yang bersangkutan didapatkan. Setiap tahunnya ada 2 periode points yang lamanya 6 bulan. Points yang telah dikumpulkan dan belum berakhir masa berlakunya bisa ditukar dengan hadiah-hadiah yang tersedia. Masa berlaku points adalah sampai 1 bulan setelah akhir periode dimana points yang bersangkutan didapatkan. Jika ada alasan<sup>2</sup> tertentu maka masa berlaku points dari pelanggan tertentu bisa diperpanjang secara manual. Disamping itu jumlah points-nya juga bisa dirubah (ditambah) secara manual. Jika ini dilakukan maka reason-nya juga harus dicatat. Saldo points setelah pengurangan karena ditukar dengan hadiah akan di-interfacekan oleh system ini secara real-time ke POS system di setiap outlet.

Pengambilan hadiah dilakukan setelah pelanggan yang terdaftar mengisi formulir dengan hadiah<sup>2</sup> yang diinginkan. Data<sup>2</sup> yang perlu dimasukkan ke system ini akan dilakukan berdasarkan formulir ini sehingga points dari pelanggan dan jumlah stock dari hadiah<sup>2</sup> yang bersangkutan bisa dikurangi. Sebagai tanda bukti bahwa formulirnya sudah di-process, maka transaksi nomor dan tanggal transaksi dari pengambilan hadiahnya akan diprint di formulirnya atau di stiker yang selanjutnya bisa ditempelkan di formulirnya.

Report yang bisa dijalankan se-waktu2 akan menampilkan daftar dari jumlah dari setiap hadiah yang pernah diberikan ke pelanggan di periode tertentu. Daftar ini dapat digunakan untuk menentukan hadiah2 mana yang disukai oleh pelanggan dan/atau menetapkan/merubah minimum stock level (lihat bab 2.2.4).

Disamping hadiah seperti tsb. diatas, setiap pelanggan bisa mendapatkan hadiah berupa voucher berdasarkan penentuan secara random di POS system (dan system penentuan lain) setelah melakukan pembelian. Pengambilan voucher hanya bisa dilakukan jika pelanggannya terdaftar (pelanggan yang belum terdaftar harus mendaftarkan diri dulu pada saat mengambil vouchernya). Disystem ini hanya jumlah voucher dan pergerakan voucher (penambahan dan pengurangan karena telah diberikan ke pelanggan tertentu) yang harus dicatat.

### 2.2.3.2. Reward from Suppliers of Tiara

Disamping hadiah2 yang disediakan oleh Tiara sendiri, setiap pelanggan juga bisa mendapatkan hadiah yang disediakan oleh Suppliers dari Tiara karena telah melakukan pembelian product dari Supplier yang bersangkutan. Pengambilan hadiahnya hanya dapat dilakukan oleh pelanggan yang terdaftar.

Untuk hadiah2 semacam ini, system ini akan melakukan pencatatan dari jumlah stock dari setiap hadiah dan pergerakan dari setiap hadiah (penambahan dan pengurangan karena telah diberikan ke pelanggan tertentu). Disamping itu, jika stock dari hadiah tertentu sudah habis, maka system ini akan mengirim trigger ke POS system untuk menghentikan pemberian hadiah ini.

### 2.2.3.3. Reward from Partner of Tiara

Hadiah ini hanya bisa didapatkan oleh pelanggan yang terdaftar dengan jenis VIP. Jenis hadiahnya berupa misalnya discount yang bisa didapat jika pelanggan melakukan pembelian di mitra Tiara yang bersangkutan.

Di system ini akan bisa dicatat dimana (nama dan alamat) kartu VIP Tiara bisa digunakan, apa hadiah (misalnya besarnya discount) yang bisa didapatkan dan kapan masa berlakunya.

Pencatatan data seperti tsb. diatas ini hanya sekedar untuk bisa memberikan up-to-date informasi ke VIP pelanggan2 dimana Tiara VIP kartu dapat digunakan.

Jika diinginkan daftar dari semua mitra Tiara dan hadiahnya yang masih berlaku bisa di-print.

### 2.2.4. Prize Ordering System & Prize Inventory Management

Data-data dari hadiah yang bisa diberikan kepada pelanggan disimpan disystem dengan antara lain informasi mengenai harga dari hadiah yang bersangkutan, banyaknya points yang diperlukan untuk mendapatkan hadiah yang bersangkutan dan jumlah terendah yang harus tersedia (minimum stock level).

Triggering Report yang bisa dijalankan se-waktu2 atau dijadwalkan di-waktu2 tertentu akan menampilkan daftar dari hadiah2 yang jumlah stocknya dibawah minimum stock level.

Daftar ini dapat digunakan untuk memesan hadiah (membuat surat pesanan).

Data-data dari pemesanan hadiah disimpan disystem dengan antara lain informasi mengenai jumlah yang dipesan dan expected delivery time-nya.

Semua hadiah akan diterima di Gudang Utama yang berlokasi di Tiara Gatzu dan hanya jumlah yang diterima akan dimasukkan ke system (oleh pegawai Gudang) atau diinterfacekan dari Stock Management System. Apakah jumlah ini sesuai dengan jumlah pemesanannya, tidak perlu dicatat.

Selain Gudang Utama ini, setiap outlet mempunyai gudang hadiah tersendiri. Jadi Gudang Tiara Gatzu, Gudang Tiara Monang Maning dan Gudang Tiara Soputan. Penerimaan hadiah digudang outlet hanya bisa dilakukan dari (lewat) Gudang Utama. Inventory Movement (pergerakan dari hadiah) hanya bisa dilakukan dari Gudang Utama ke Gudang Outlet atau dari Gudang Outlet ke Gudang Utama (untuk pengembalian kelebihan hadiah, sehingga bisa dikirimkan ke Gudang Outlet lainnya yang memerlukan) atau untuk pengembalian hadiah yang rusak).

### 2.2.5. Customer Management

Untuk tahap pertama ini customer management aktivitas yang bisa dilakukan adalah mengingatkan customer tertentu untuk melakukan pembelian.

Untuk ini system ini akan memungkinkan untuk meng-assign Customer Manager untuk pelanggan-pelanggan tertentu. Berdasarkan informasi dari pelanggan sehubungan dengan product-product favorit-nya, akan memungkinkan untuk men-setup "Reminder Mekanisme" sehingga setiap Customer Manager bisa mendapatkan reminder dari system secara otomatis jika ada pelanggan yang perlu diingatkan untuk melakukan pembelian.

Reminder Mekanisme tsb. diatas bisa di-setup berdasarkan:

- Product2 favorit dari pelanggan
- Calendar system untuk menjadwalkan kapan pelanggan harus diingatkan (misalnya di-tanggal2 tertentu, setiap minggu, setiap bulan, dsb.)
- Jenis product (product yang selalu ada atau product musiman). Jika jenis productnya musiman, maka system hanya akan memberi reminder jika selain sesuai dengan jadwal di reminder calendar-nya, ternyata juga memang ada penjualan dari product yang bersangkutan. Informasi mengenai adanya penjualan dari product tsb. diatas bisa dicari di Customer Purchasing Information (lihat bab 2.2.2)

### 2.2.6. Reporting

Berbagai (type) reporting yang tersedia disystem ini adalah:

- Ad-hoc Reporting (Query)  
Report2 ini bisa ditentukan dan dijalankan secara manual. Contoh dari report2 jenis ini adalah:
  - o Report2 yang sehubungan dengan Informasi dari pelanggan, points, dsb.
  - o Daftar dari jumlah dari setiap hadiah yang diberikan ke pelanggan di periode tertentu (lihat bab 2.2.3)
  - o Daftar dari Mitra dari Tiara dimana VIP kartu berlaku (lihat bab 2.2.3.3)
- Triggering Reporting  
Report2 ini selain bisa dijalankan secara manual juga akan dijadwalkan di-waktu2 tertentu. Contoh dari report2 jenis ini adalah:
  - o Daftar dari hadiah2 yang jumlah stocknya dibawah minimum stock level (lihat bab 2.2.4)
  - o Daftar Reminder (lihat bab 2.2.5)
- Analyzing Reporting, misalnya:
  - o Average dari pembelian oleh customer tertentu di-periode tertentu dan perbedaannya dengan periode lain (sebelumnya).

- Daftar dari 10 products yang paling banyak atau sering dibeli oleh customer tertentu di-periode tertentu
- Daftar seluruh aktivitas (pembelian dan pengambilan hadiah) dari customer tertentu di-periode tertentu

### 2.2.7. Interfacing

System ini akan mempunyai Interfaces sbb.:

- **Ke** 3 POS Systems (POS system disetiap Outlet):
  - Jenis pelanggan, nomor kartu dan jenis kartu-nya (lihat bab 2.2.1)
  - Saldo Points (lihat bab 2.2.3)
  - Trigger Supplier hadiah habis (lihat bab 2.2.3.2)
- **Dari** setiap POS System
  - Tambahan points setelah pembelian (lihat bab 2.2.3)
  - Points tanpa pelanggan (dengan ID tertentu) (lihat bab 2.2.3)
  - Data pembelian (lihat bab 2.2.2)
  - Product Informasi (Product ID dan Product description), untuk keperluan reporting
- **Ke** (POS) dari Dept Store System
  - Jenis pelanggan, nomor kartu dan jenis kartu-nya (lihat bab 2.2.1)
  - Saldo Points (lihat bab 2.2.3)
- **Dari** (POS) dari Dept Store System
  - Tambahan points setelah pembelian (lihat bab 2.2.3)
  - Points tanpa pelanggan (dengan ID tertentu) (lihat bab 2.2.3)
- **Dari** Stock Management System
  - Jumlah penerimaan hadiah (lihat bab 2.2.4)

## 3. Key Figures

Jumlah Pelanggan:	35000
Jumlah Product:	12000
Average Jumlah Penjualan (on product level):	3000 per kasir per hari
Jumlah Kasir:	40
Jumlah Users dari aplikasi ini:	20
Jumlah Lokasi User:	3

## 4. Implementation

Implementasi dari system ini akan dilakukan di-awal periode point yang baru dan setelah data2 yang ada disystem "Counter Stiker" yang pada saat ini digunakan di ketiga Outlets, dimigrasikan ke system ini.

Seluruh transaction data disystem ini akan disimpan sedikitnya selama 2 tahun. Pembersihan data (penghapusan data lama) hanya bisa dilakukan setelah data lama yang akan dihapus di-backup

dan diagregasikan ke total level. Data di total level ini akan tetap tersimpan setelah (detail) datanya dihapus.