

BUSSINES REQRUITMENT DOCUMENT

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Dengan meningkatnya persaingan dengan perusahaan yang sejenis maka perlu langkah yang maju ke depan sesuai dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi terutama dibidang komputer, dengan mengutamakan pelayanan terhadap pelanggan, keinginan pelanggan serta kepuasan pelanggan, produk yang disukai dan mengetahui kinerja dari tim marketing. Yang selama ini dikerjakan dengan manual sehingga memperlambat dalam kebutuhan informasi dan penyajian laporan kebutuhan pelanggan, produk yang disukai serta memperoleh informasi tingkat kinerja dari marketing dalam menjalankan visi dan misi perusahaan.

1.2 Tujuan Pengembangan

- a. Perusahaan mendapatkan informasi mengenai calon pelanggan dalam hal keakuratan, ketepatan waktu dan penawaran yang masuk akal. Serta mengidentifikasi pelanggan yang hanya membutuhkan informasi atau yang ingin menggunakan jasa Perusahaan.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dari kesamaan maupun perbedaan individu dan kelompok dimana pelanggan menggunakan jasa dari perusahaan, kemudian menggunakannya untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

1.3 Batasan Pengembangan

Pengembangan sistem koperasi mencakup beberapa proses sesuai dengan ketentuan yang ada. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi *Customer Relationship Management (CRM)* hanya untuk mengelola data pelanggan (*Contact*), data *campaign*, *leads*, *Activity*, *Product* dan *Deals*.
2. Proses penginputan aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* akan menghasilkan Laporan *Campaign*, *Deals* Serta *Product*.
3. Ruang login untuk memberikan keamanan bagi user dan admin harus terlebih dahulu melakukan login.

2. Spesifikasi Kebutuhan Bisnis

2.1 Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh aplikasi terkait dengan proses bisnis, data, dan *key user* yang terlibat.

Adapun kebutuhan fungsional dari sistem koperasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Kebutuhan fitur pengelolaan dan pengaturan data pelanggan dan karyawan
- b. Kebutuhan fitur Data Campaign , Leads, Activity, Product dan Deals
- c. Kebutuhan fitur pembuatan laporan setiap bulannya untuk perusahaan

2.2 Kebutuhan Non-Fungsional

Kebutuhan non fungsional merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh sesuatu aplikasi terkait dengan spesifikasi dari aplikasi itu sendiri dan hal-hal lain yang tidak berkaitan dengan proses bisnis. Adapun kebutuhan non fungsional dari CRM online dapat didefinisikan sebagai berikut:

a. Tingkat Keamanan

Aplikasi ini harus dapat melakukan fungsi pembatasan hak akses *user* terhadap *fitur* dan data sesuai dengan posisi dan kapasitas karyawan bersangkutan.

b. Aksesibilitas

Untuk aksesibilitas terbagi 3 yaitu;

- **CRM System** : Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh admin atau karyawan marketing dengan menggunakan komputer personal dengan syarat terhubung dengan koneksi jaringan *internal office*.

c. Performa Aplikasi

- Aplikasi ini harus dapat memiliki kecepatan dan ketepatan yang lebih atau minimal sama dengan metode sebelumnya.
- Aplikasi ini tidak menyebabkan *crash* terhadap aplikasi pendukung bisnis proses lainnya (misalnya *Ms. Office, browser, dll*)
- Aplikasi ini harus dibangun diatas *framework* yang mudah untuk dikembangkan dan diintegrasikan dengan aplikasi/sistem lainnya di masa mendatang

d. Antarmuka Aplikasi

- Aplikasi ini harus memiliki desain antarmuka yang mudah dimengerti navigasinya oleh *user*.
- Aplikasi ini harus memiliki *caption* yang telah disesuaikan dengan istilah yang digunakan dalam proses bisnis dan laporan serta dokumen terkait.

3. Lembar Pengesahan

| Dipersiapkan oleh, | | | | |
|--------------------|---|---|------------------------|-------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| System Analyst | Business Process Improvement Specialist | Business Process Improvement Specialist | Group Corporate Policy | Manager Marketing |

| Diperiksa oleh, | | |
|------------------------------|--|------------------------------------|
| | | |
| | | |
| Head of IT Solution Delivery | Head of Group Corporate Policy, Compliance & BPI | Head of IT Application Development |

| Disetujui oleh, | | |
|-----------------|-----|-----|
| | | |
| | | |
| COO | CMO | CFO |