



**ANALISA SEBUAH APLIKASI VTIGER (CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT) BERBASIS WEB**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Yoceline Islam Witaya Putra**  
**NIM : A12.2013.05048**  
**Program Studi : Sistem Informasi-SI**  
**Mata Kuliah : Pengelola Hubungan Pelanggan**  
**Dosen Pembimbing : Didik Sri Purwadi, M.Kom**

---

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO**  
**SEMARANG**

**2014**

## 1. Abstrak

Customer Relationship Management (CRM) merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yang siap bersaing menuju era globalisasi. Bagi pelanggan, program dan software ini sebaiknya mudah digunakan, sangat efektif dan efisien serta dapat dipakai untuk melacak hal-hal yang berkaitan dengan customer relationship. Di lain pihak, pada saat yang sama, perusahaan juga memperoleh manfaat untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan serta memberikan layanan dan pengalaman yang konsisten bagi pelanggannya melalui berbagai sarana dan media yang bisa dipilih oleh para penggunanya. Dengan demikian akan tercipta value chain yang harmonis dalam jangka panjang dari hasil pembahasan di atas maka terbukti bahwa aplikasi Vtiger dapat membantu perusahaan, sehingga untuk memperoleh efisiensi dalam melakukan rekap data dapat dilakukan dengan menggunakan software. selain itu data juga aman karena disimpan dalam bentuk online. software Vtiger juga dapat diunduh dengan cuma2 atau open source demikianlah laporan implementasi crm ini. penulis mohon maaf jika masih terdapat banyak kesalahan dalam pembuatan laporan ini.

Kata kunci : vtiger, crm, aplikasi, customer relationship managemet, pengelola hubungan pelanggan, php.

## 2. Pendahuluan

Vtiger (<https://www.vtiger.com/id/>) merupakan solusi aplikasi CRM paling populer. Aplikasi ini membantu perusahaan untuk mengorganisir dan memelihara informasi secara efisien di dalam segala aspek yang berkaitan dengan customer.

Fitur – fitur inti di dalamnya antara lain:

- a. Customer Relationship Management: Membantu manage semua data-data customer, dari accounts, contact sampai prospect dari customer yang bersangkutan.
- b. Sales Force Automation: Melakukan penjualan produk dan billing atas customer. terdapat menu quotation, sales order hingga invoice.
- c. Customer Service Tracking: Menampilkan layanan purna jual di dalam perusahaan. Baik itu complaint maupun service produk. Bisa ditelusuri juga sudah sampai sejauh manakah service customer yang bersangkutan.

- d. News Service: Semacam memo atau notes yang membantu kita mengingatkan akan hal-hal kecil yang mudah terlupakan.
- e. Corporate Calendar: Mencatat semua event / kalender penting bagi aktifitas perusahaan. Semua jadwal atau agenda kerja akan muncul di menu ini.
- f. Analytical Reports: Menyediakan laporan-laporan yang sudah teranalisis dengan baik oleh system.
- g. Material Management: Berisi fitur mengenai management produk di dalam perusahaan. Baik dari segi produk sampai penambahan dari segi pembelian (*Purchase Order*) dan pengurangan produk dari segi Penjualan (*Sales Order dan Invoice*).
- h. Synchronization: Fitur yang bertujuan untuk mensinkronisasi antara *Vtiger* dengan aplikasi email semacam *Microsoft Outlook* dan *Mozilla Thunderbird*.

### 3. Sejarah

Vtiger diluncurkan sebagai cabang dari versi 1.0 dari proyek SugarCRM diluncurkan pada tanggal 31 Desember 2004 dan sampai saat terkini dengan versi 6.1 rilis pada 16 September 2014 yang bisa dilihat melalui situs resminya.

Vtiger adalah open source berbasis web yang dibangun diatas arsitektur LAMP (Linux, Apache, MySQL, dan PHP)/ WAMP (Windows, Apache, MySQL, dan PHP) dengan tim pengembangan utama berbasis di Chennai, India untuk penggunaan pada usaha kecil dan menengah.

Vtiger kompatibel dengan ADOdb, MySQL dan database PostgreSQL. Viteger di kembangkan pada platform Linux dengan software open source antara lain: Apache, MySQL, PHP, SugarCRM, ADOdb.

### 4. Fitur

Dalam versi terbaru nya 6.14.0 (2014) , Vtiger menawarkan semua fungsi CRM sebagai berikut:

1. Otomatisasi penjualan (entri disesuaikan produk, manajemen persediaan , kutipan , penagihan , dan tiket permasalahan)
2. Dukungan pelanggan & layanan fungsi , termasuk portal self-service pelanggan
3. Otomatisasi pemasaran

4. Manajemen Persediaan
5. Analisis dan pelaporan

## **5. Fitur Interaksi dengan Pengguna**

1. Integrasi dengan sistem perusahaan E -mail (plugin untuk Microsoft Outlook , Mozilla Thunderbird ekstensi)
2. Dukungan sistem telepon Asterisk PBX
3. Kalender
4. Fungsi Tag cloud
5. RSS feed suscription
6. Dokumen PDF generasi melalui perpustakaan TCPDF
7. Selain itu, beberapa fitur vtiger dukungan database , manajemen keamanan , dan berbagai bentuk web . Proyek ini tersedia dalam lebih dari 15 bahasa yang berbeda .

## **6. Teknologi**

Vtiger dibangun di LAMP / WAMP ( Linux / Windows, Apache , MySQL , dan PHP ) stack dengan kode dari proyek-proyek open source lainnya seperti SugarCRM . Tim pengembangan inti vtiger CRM berbasis di Bangalore , India .

## **7. Instalasi**

Instalasi vtiger CRM dilakukan sepenuhnya dari antarmuka web HTML / PHP. Satu dapat menginstal vtiger CRM 4.x dan 5.x pada webserver standar dari cPanel asalkan mereka memiliki versi yang benar dari PHP dan MySQL sudah terpasang. Dari 5.x , paket dibundel dengan instalasi PHP / MySQL , sepenuhnya disesuaikan. Prosedur ini melibatkan men-download file tar. Dari situs vtiger CRM dan kemudian menggunakan file manager panel kontrol untuk meng-upload dan untar file sumber .

Vtiger CRM juga ditawarkan sebagai layanan host yang tidak memerlukan instalasi pada server Web Anda sendiri . vtiger CRM On Demand disampaikan menggunakan platform Amazon EC2 .

## **8. Modul-modul Terpenting dalam Vtiger (Beberapa fitur kebutuhan korporasi)**

Vtiger terdiri dari modul-modul yang penting yang dalam penerapan sistem CRM di suatu perusahaan atau organisasi, antara lain adalah:

1. Sales Force Automation
  - a. Pengaturan leads, accounts, contacts, dan opportunities
  - b. Import data dari external sources, seperti Web downloads, tradeshow, seminars, and direct mail
  - c. Export data ke spreadsheet software, Microsoft Excel, OpenOffice, dan spreadsheet untuk menganalisa jalur penjualan dan menemukan kebuntuan kalau ada
  - d. Mengumpulkan data pelanggan dengan data-data lain dalam system untuk keperluan memantau pelanggan
  - e. Menyisipkan dokumen pelanggan ke dalam detail data pelanggan sebagai referensi dimasa yang akan datang
2. Help Desk
  - a. Penanganan tickets (kartu identitas)
  - b. Mencatat status dari tickets kepada pelanggan
  - c. Membuat FAQ
  - d. Layanan portal terintegrasi oleh pelanggan dengan Help Desk
  - e. Data statistik dari trouble tickets pengaturan tiket yang lebih baik.
3. Inventory Management
  - a. Pengaturan siklus produk dalam ruang lingkup organisasi
  - b. Membuat daftar harga yang berbeda berdasarkan segmen pelanggan
  - c. Pembelian produk dari daftar vendor yang terdaftar
  - d. Menyelesaikan siklus penjualan terintegrasi dengan penawaran, proses pemesanan, dan invoice
4. Email Integration
  - a. Fetch inbound E-mails and associate to the existing contacts
  - b. Pengaturan mailing list dan pengiriman email secara massal berbasis HTML untuk berpromosi

- c. Menambahkan outbound dan forward inbound Outlook E-mails ke Vtiger CRM
  - d. Sinkronisasi contacts antara Microsoft Outlook dan Vtiger CRM
  - e. Memecahkan konflik saat sinkronisasi contacts antara Microsoft Outlook dan Vtiger CRM
  - f. Sinkronisasi tasks dan calendar antara Microsoft Outlook dan Vtiger CRM
  - g. Filter email hanya untuk menambah email penting ke dalam Vtiger CRM
5. Reports & Dashboard
- a. Dapat dikustomisasi untuk keseluruhan modul
  - b. Analisa jalur penjualan oleh setiap tahapan
  - c. Analisa jalur penjualan setiap bulan
  - d. Sales opportunities by lead source
  - e. Drill-down the dashboards berdasarkan waktu dan tahapan
6. Security Management
- a. Pengaturan user profiles dan field-level access kepada pengguna
  - b. Membuat team roles pada setiap struktur organisasi
  - c. Kontrol akses ke modules sesuai dengan role masing-masing pengguna
  - d. Menyimpan arsip kegiatan yang dilakukan oleh penggunaan untuk audit
7. Product Customization
- a. Pengaturan user profiles dan field-level access kepada pengguna
  - b. Membuat team roles pada setiap struktur organisasi
  - c. Kontrol akses ke modul sesuai dengan rule masing-masing pengguna
  - d. Menyimpan arsip kegiatan yang dilakukan oleh pengguna untuk audit
8. Vtiger Thunderbird Extension
- a. Menambahkan outbound dan forward inbound E-mail ke Vtiger CRM
  - b. Import contacts dari Vtiger CRM ke Thunderbird / Mozilla E-mail clients.
  - c. Export address dari Thunderbird / Mozilla E-mail clients ke Vtiger CRM

## 9. Pembahasan Sistem Vtiger

### a. Register Vtiger Customer Relationship Management (CRM) App

Registrasi awal untuk demo langsung aplikasi Vtiger CRM dengan memasukkan data-data yang di minta, dan kebetulan yang saya jabat disini adalah CEO dari sebuah perusahaan yang bergerak di Computer dan Software.

**Almost there!**

**About Me** (We promise to keep this private)

085224980588

Indonesia

8 - 15

CEO/President

Computer Software

Information Technology

**Preferences** (All fields below are required)

Indonesia, Rupiahs(Rp)

US English

(UTC+07:00) Bangkok, Jakarta

dd-mm-yyyy

Would you like to have demo data? ☒

Get Started

**Gambar 9.1** Form pendaftaran pemakai awal aplikasi Vtiger CRM

### b. User and Employees

Pengaturan untuk karyawan/pengguna, hak akses untuk aplikasi ini dapat di kostum sendiri sesuai kebutuhan perusahaan. Kebetulan hak akses yang sudah ada berupa : Administrator, Sales Profile, Support Profile, Guest Profile.

**Settings**

- User & Access Control
- Users
- Roles
- Profiles
- Groups
- Sharing Rules
- Login History
- Studio
- Templates
- Other Settings

**Users**

Actions + Add User

Active Users

1 to 1

Details	Role	User Name	Status	Other Email	Admin	Office Phone	Account Owner	Actions
Joceline Putra joceline.putra@gmail.com	CEO	joceline.putra@gmail.com	Active		Yes		Yes	

Powered by Vtiger CRM - 6.14.22.7 © 2004 - 2014 Vtiger | Privacy Policy

**Gambar 9.2** Modul user dan tampilan panel user

### c. User and Employees detail register

Berguna untuk mendaftarkan karyawan-karyawan perusahaan kita agar semua dapat terkelola dengan baik dan saling berintegrasi dengan masing-masing ruang lingkup perusahaan.

**Gambar 9.3** Modul user dan tampilan detail setiap field.

### d. Privileges

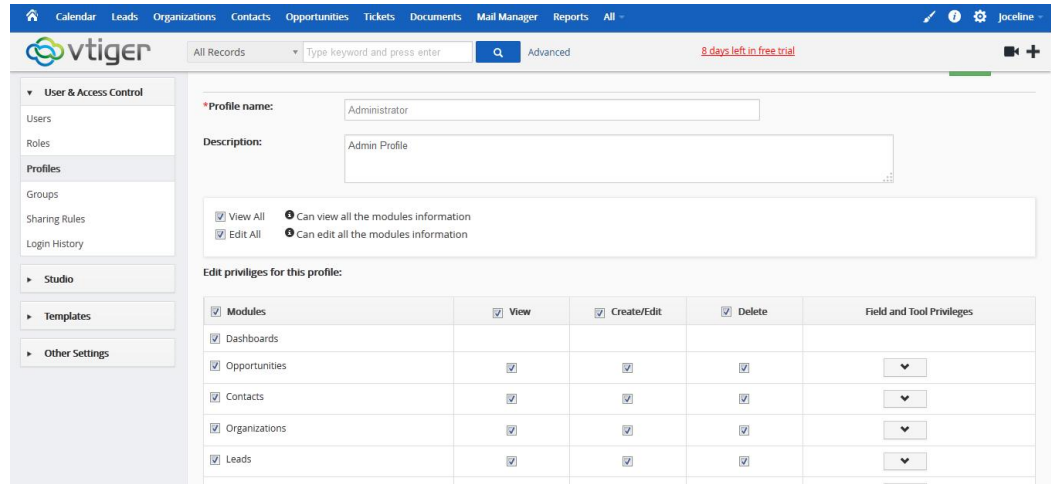
Hak akses untuk pengaksesan setiap modul-modul yang tersedia, admin menjabat sebagai pengatur dari sistem aplikasi ini dan atas ijin dari kepala maupun CEO dari perusahaan.

Name	Description
Administrator	Admin Profile
Sales Profile	Profile Related to Sales
Support Profile	Profile Related to Support
Guest Profile	Guest Profile for Test Users

**Gambar 9.4** Modul hak akses dan tampilan untuk pengaturannya



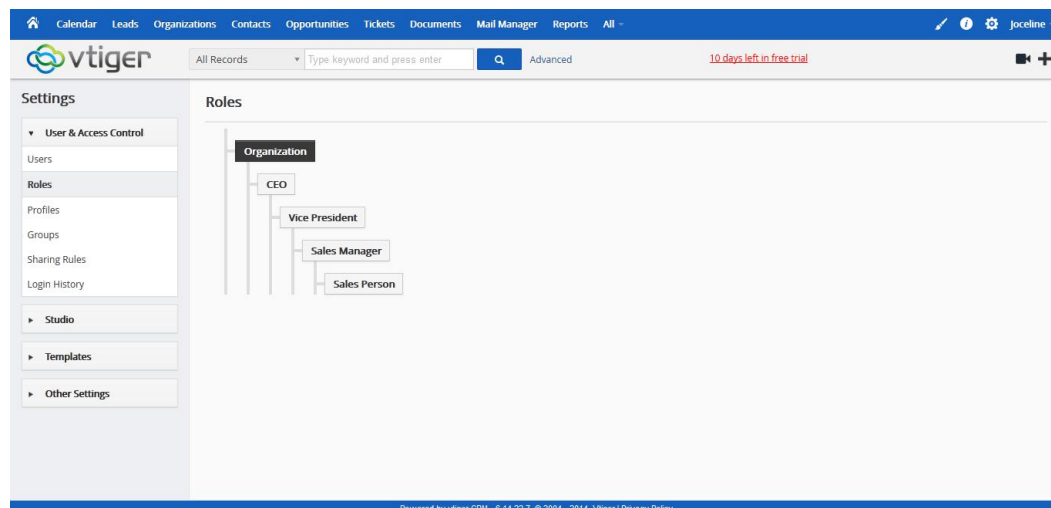
Gambar dibawah ini menunjukkan beberapa modul-modul dari total puluhan modul yang sudah di berikan ijin untuk diakses oleh para divisi atau grup setiap kepala bagian.



**Gambar 9.5** Pengaturan hak akses detail saat dibuka

#### e. Organization Structure

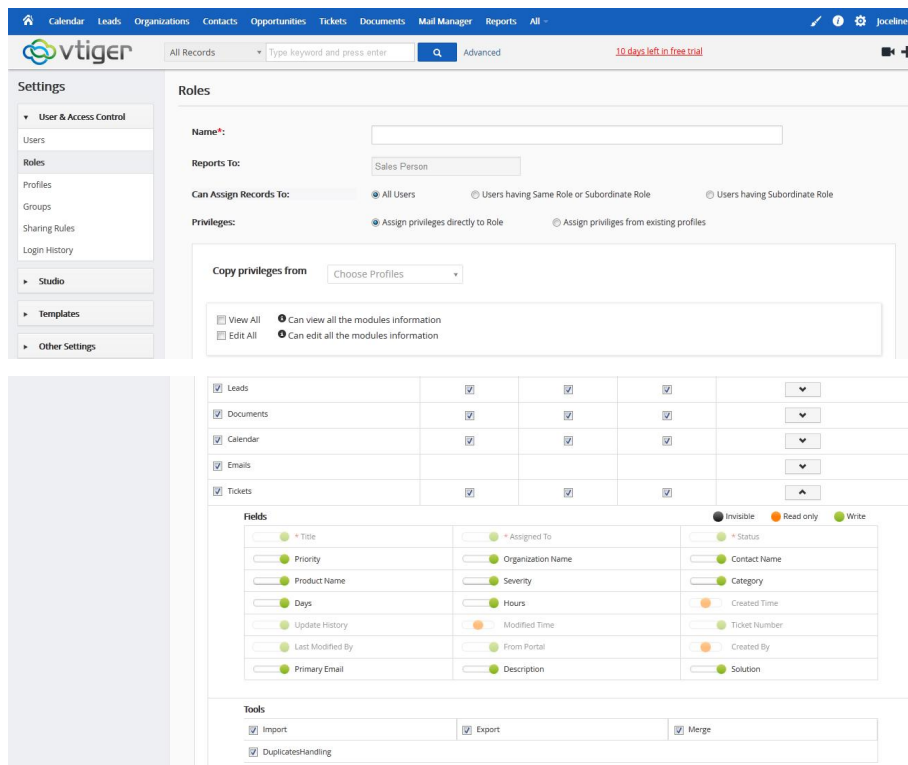
Salah satu fitur penting dari Vtiger CRM yaitu adanya pembuatan struktur organisasi yang dapat berguna untuk mengkategorikan beberapa karyawan dalam suatu perusahaan pada lingkungan kerja dan sesuai dengan bidangnya.



**Gambar 9.6** Fitur pembuatan struktur organisasi pengguna

## f. Roles of All Users Privileges

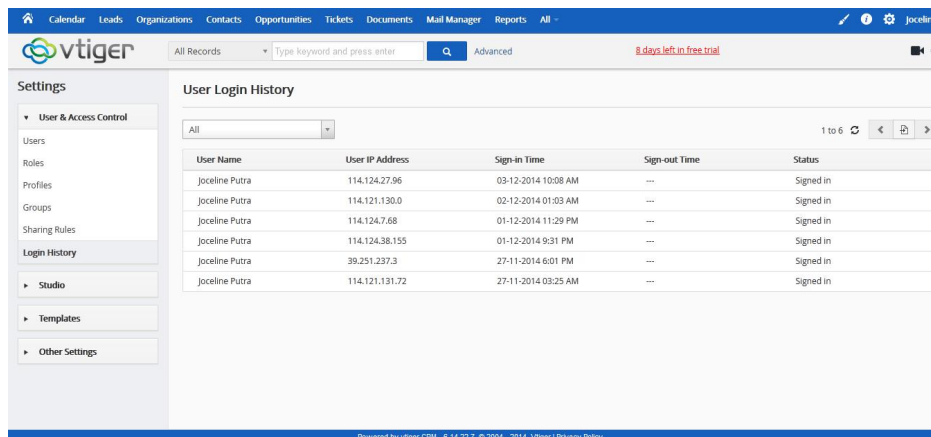
Fitur ini berkaitan langsung izin yang diberikan setiap divisi team dari suatu perusahaan dengan pengaturan akses untuk modul-modul penting yang tidak semua bagian dapat mengakses.



**Gambar 9.7** Tampilan aturan hak akses yang dapat di setel

## g. User Login History

Rekam jejak login, tambah, ubah, hapus data pada setiap user dapat ditampilkan di halaman ini.



**Gambar 9.8** Tampilan history pengguna di aplikasi ini

## h. Organization Contact Detail

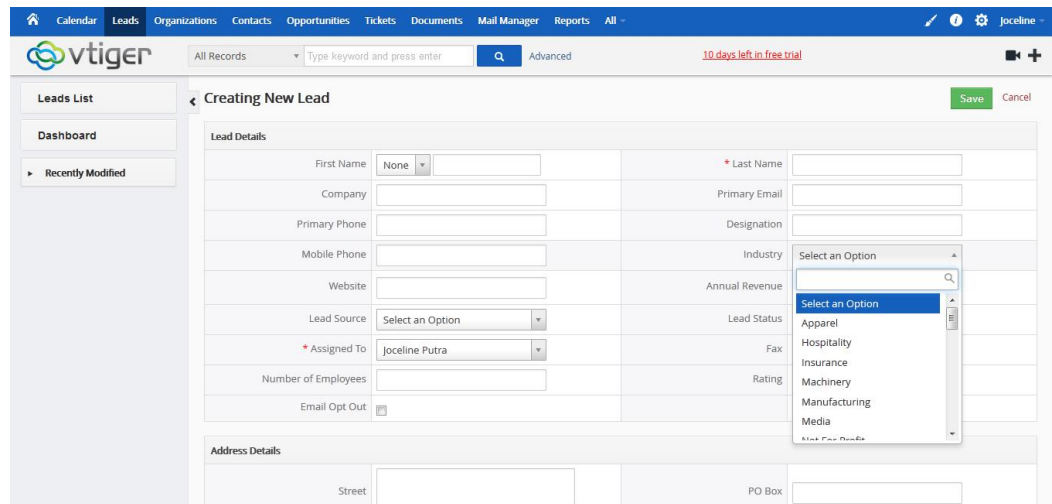
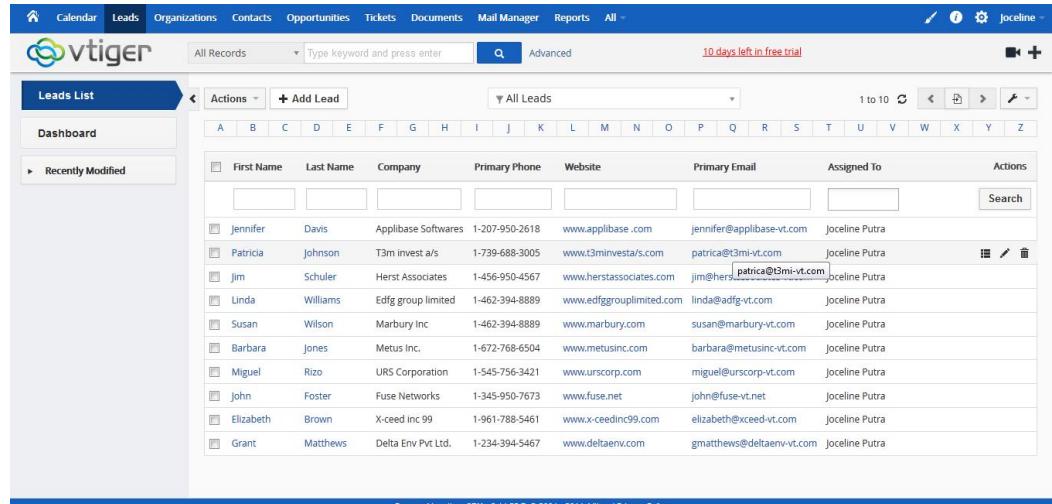
Kontak setiap perusahaan dan organisasi dapat di tambahkan lengkap dari nama organisasi, lokasi, website, telepon, penanggung jawab penugasan, dll.

Organization Name	Billing City	Website	Primary Phone	Assigned To	Actions
Cras Dictum University	Bellevue	www.crasdictum.edu	1-462-394-9384	Joceline Putra	
Hendrerit Ltd	Athens	www.henderit.com	1-099-394-2193	Joceline Putra	
Viverra Industries	St. Petersburg	www.viverra.com	1-999-394-0000	Joceline Putra	
Manzella Inc	Boston	www.manzella.com	1-636-499-6462	Joceline Putra	
Nulla In Tincidunt Corporation	Toledo	www.tincidunt.com	1-456-950-2341	Joceline Putra	
Eusmod Inc.	Pike Creek	www.eusmod.com	1-300-499-2062	Joceline Putra	
A Odio Consulting	Las Vegas	www.odio.com	1-934-203-0023	Joceline Putra	
Jocab LLC	Houston	www.jocabllc.com	1-934-343-7398	Joceline Putra	
Magna Ltd	LOYOLA	www.magnaltd.com	1-773-387-9041	Joceline Putra	
Veturpis Bio-Technology	Gulfport	www.veturpis.com	1-261-805-4480	Joceline Putra	

**Gambar 9.9** Data setiap kontak pengguna dan form pendataan.

### i. Leader Contact Detail

Salah satu fitur Vtiger untuk menambahkan kontak perorangan dari setiap perusahaan maupun organisasi yang saling bekerja sama.



**Gambar 9.10** Halaman pendataan kontak penting perusahaan dan form pendataan beserta field-fieldnya

## j. Vendor Contact Detail

Penambahan kontak bagi vendor-vendor, company service center resmi dapat di tambah melalui halaman ini.

The image displays two screenshots of the vtiger CRM interface. The top screenshot shows the 'Editing Service - Operating System Installation Service' form. The form includes fields for Service Name, Category, Usage Unit, Sales Start Date, Support Start Date, Website, Price, Commission Rate, Sales(%), Service(%), and Purchase Cost. A dropdown menu is open for the Category field, showing options: 'Select an Option', 'Support', 'Installation' (highlighted), 'Migration', 'Customization', and 'Training'. The bottom screenshot shows the 'Vendors List' table, which lists various vendors with their primary phone, email, category, and assigned user.

Vendor Name	Primary Phone	Primary Email	Category	Assigned To	Actions
The Apple Store	1-892-234-1089	vendor@theapplestore-vt.com	Apple Products	Joceline Putra	
Nokia Mobiles	1-203-499-9823	vendor@nokiamobiles-vt.com	Mobile Products	Joceline Putra	
HP Computers	1-293-343-0293	vendor@hpcomputers-vt.com	HP Computer Products	Joceline Putra	
Sony Center	1-090-394-9823	vendor@sonycenter-vt.com	Sony Electronics Products	Joceline Putra	
Siemens Electronics	1-039-394-8889	vendor@siemenselectronics-vt.com	Computer Hardwares	Joceline Putra	
New Age Computers	1-099-394-0102	vendor@newagecomputers-vt.com	Computer Hardwares	Joceline Putra	
The Dell Store	1-456-232-4567	vendor@thedellstore-vt.com	Dell Computers	Joceline Putra	
Croma Stores	1-010-902-0462	vendor@croma-vt.com	Computer Hardwares and Softwares	Joceline Putra	
Alienware Laptops	1-462-394-3421	vendor@alienwarelaptops-vt.com	Alienware Laptops	Joceline Putra	
Staples Softwares	1-092-343-8020	vendor@staplesssoftwares-vt.com	Computer Softwares	Joceline Putra	

**Gambar 9.11** Tampilan history pengguna di aplikasi ini

### k. Product and Service Opportunities

Berisi tentang data-data produk bagi perusahaan yang bergerak di bidang penjualan dan jasa bagi yang bergerak dibidang jasa. Penambahan suatu produk akan di data hingga detail.

The image displays two screenshots of the vtiger CRM interface. The top screenshot shows the 'Opportunities List' with a table of various product opportunities. The bottom screenshot shows the detailed view of a specific opportunity, 'Microsoft Windows 8 Licenses'.

**Opportunities List Table:**

Opportunity Name	Organization Name	Sales Stage	Lead Source	Expected Close Date	Amount	Assigned To	Actions
Microsoft Windows 8 Licenses	Cras Dictum University	Proposal or Price Quote	Partner	21-11-2013	9,000.00	Joceline Putra	
Apple MacBook Pro	A Odio Consulting	Value Proposition	Web Site	29-11-2013	1,100.00	Joceline Putra	
2 - Apple MacBook Pro	Nulla in Tincidunt Corporation	Need Analysis	Public Relations	04-12-2013	3,175.00	Joceline Putra	
Lenovo Desktops	Velturpis Bio-Technology	Need Analysis	Partner	23-04-2014	2,150.00	Joceline Putra	
Samsung NP300E5X-A0BIN Laptop	Magna Ltd	Proposal or Price Quote	Partner	30-12-2013	4,350.00	Joceline Putra	
Alienware 14 Notebook - 100 Pcs	Viverra Industries	Closed Won	Conference	06-02-2014	239,000.00	Joceline Putra	
5 - Alienware 14 Notebooks	Cras Dictum University	Identify Decision Makers	Conference	19-11-2013	11,950.00	Joceline Putra	
Apple iPod Touch 4th Generation 16GB - W...	--	Proposal or Price Quote	Trade Show	07-12-2013	1,080.00	Joceline Putra	
HTC Desire SV	--	Negotiation or Review	Word of mouth	29-11-2013	600.00	Joceline Putra	
Nokia Lumia 720	--	Negotiation or Review	Web Site	29-11-2013	290.00	Joceline Putra	

**Microsoft Windows 8 Licenses Detail View:**

**Opportunity Summary:**

- Opportunity Name: Microsoft Windows 8 Licenses
- Amount: 9,000.00
- Organization Name: Cras Dictum University
- Contact Name: Donald King
- Expected Close Date: 18-12-2014
- Sales Stage: Proposal or Price Quote
- Assigned To: Joceline Putra

**Activities:** No pending activities

**Related Contacts:** King, donald@crasdictum-vt.edu, 1-203-950-0000

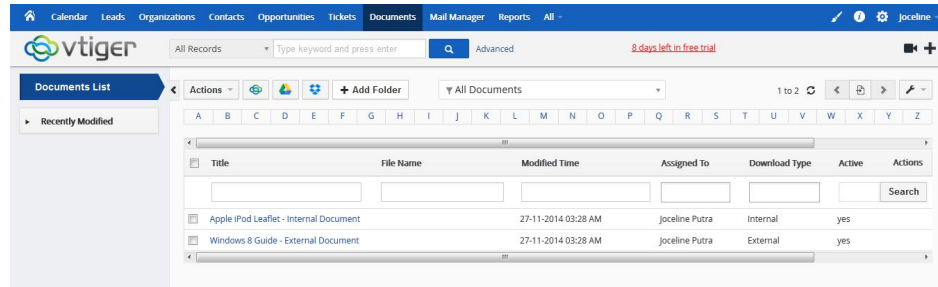
**Documents:** No Related Documents

**Comments:** Add your comment here...

**Gambar 9.12** Modul pendataan produk beserta tampilan suatu produk yang telah diinputkan

## l. Documents and Files Sharing Drive

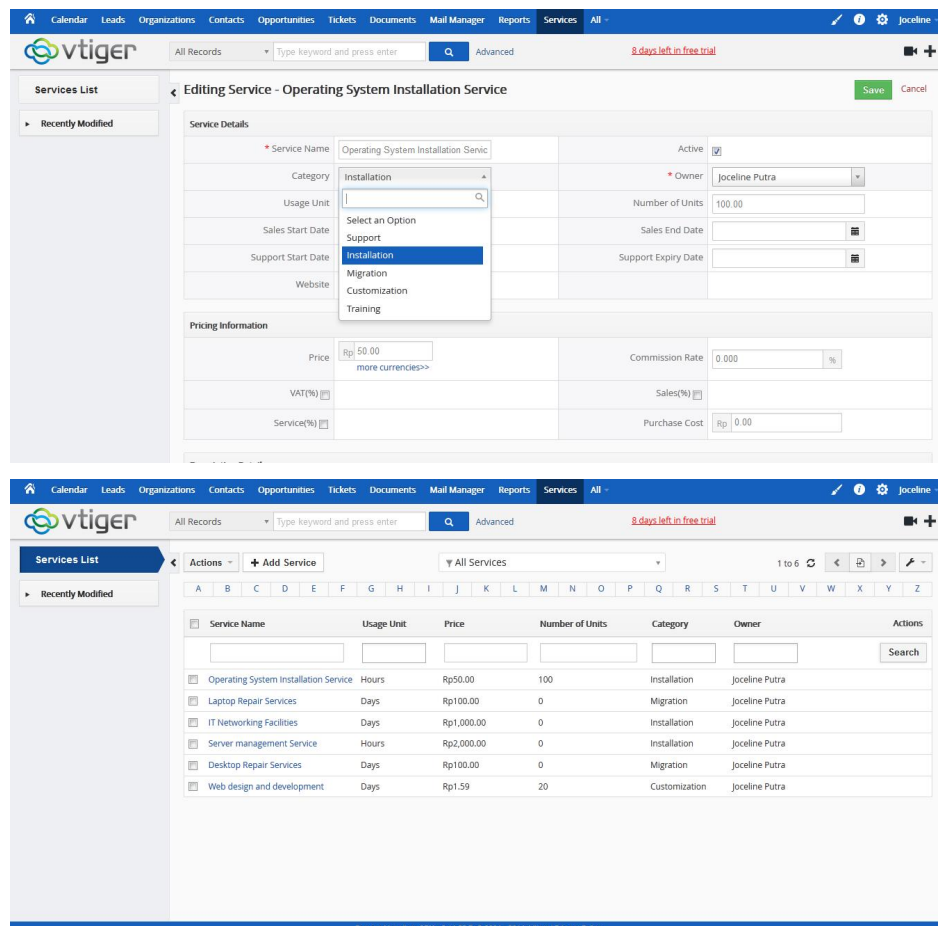
Dokumen, File, Gambar pendukung dapat di unggah di halaman Documents and Sharing dan terintegrasi dengan beberapa layanan File Sharing terkenal.



Gambar 9.13 Modul dokumen dan file khusus unggah suatu file

## m. Services

Bagi yang bergerak di bidang jasa dapat menambahkan jenis jasa yang akan ditawarkan beserta harga dan kejelasan jasanya.



Gambar 9.14 Modul service untuk mendaftarkan jasa yang ditawarkan

## n. Purchase Order

Untuk pembuatan surat pemesanan dengan sangat detail dapat di gambarkan di bawah dan digunakan untuk keperluan tertuju pada supplier/vendor maupun penyedia jasa.

The screenshot displays the Vtiger CRM interface for the Purchase Order module. The top navigation bar includes links for Calendar, Leads, Organizations, Contacts, Opportunities, Tickets, Documents, Mail Manager, Reports, and Purchase Order. The user is logged in as 'Joceline'.

The main section is titled 'Editing Purchase Order - Order for 10 Microsoft Windows 8 Pro/ Upgrade Pack Upgrade Pack 32/64 bit'. It contains two main sections: 'Purchase Order Details' and 'Address Details'.

**Purchase Order Details:**

- Subject:** Order for 10 Microsoft Windows 8 Pro
- Status:** Approved
- Vendor Name:** Staples Softwares
- Contact Name:** Type to search
- Sales Commission:** 0
- Carrier:** Select an Option
- Assigned To:** Joceline Putra
- Requisition Number:**
- Due Date:**
- Excise Duty:** 0
- Tracking Number:** 88224872384
- Organization Name:** Type to search

**Address Details:**

- Billing Address:** P.O. Box 741, 5113 Donec Ave
- Shipping Address:** P.O. Box 741, 5113 Donec Ave
- Billing PO Box:** 741
- Shipping PO Box:** 741

Below the form is a table listing all purchase orders:

Subject	Vendor Name	Tracking Number	Total	Assigned To	Actions
Order for 10 Microsoft Windows 8 Pro/ Up...	Staples Softwares	98224872384	Rp9,000.00	Joceline Putra	Search
Order for 50 HP Pavilion 15-n011TU Lapt...	HP Computers	10985739859	Rp1,920.00	Joceline Putra	
Order for 5 Lenovo IdeaCentre C440 57 31...	New Age Computers	87324872384	Rp10,750.00	Joceline Putra	
Order for 10 Apple MacBook Pro 13 inch (...)	Alienware Laptops	76754767173	Rp23,900.00	Joceline Putra	
Order for 100 Apple MacBook Pro 13 inch ...	The Apple Store	12878732444	Rp100,000.00	Joceline Putra	

At the bottom, there is a footer indicating the software is powered by Vtiger CRM, version 6.14.22.7, © 2004 - 2014 Vtiger | Privacy Policy.

**Gambar 9.15** Modul purchase order untuk pembuatan sebuah surat nota maupun kwitansi



## o. Sales Product

Pembuatan data penjualan dapat diinputkan disini, beserta rincian-rincian setiap nomor sparepart barang maupun harga dan jumlah barang yang tersedia.

**Creating New Product**

**Product Details**

Product Name:  Part Number:

Product Active: ☒ Product Category:

Vendor Name:  Manufacturer:

Sales Start Date:  Sales End Date:

Support Start Date:  Support Expiry Date:

Serial No:  Mfr PartNo:

Vendor Part No:  Website:

GL Account:  Product Sheet:

**Pricing Information**

Unit Price:  Commission Rate:  %

VAT(%):  Sales(%):

**Products List**

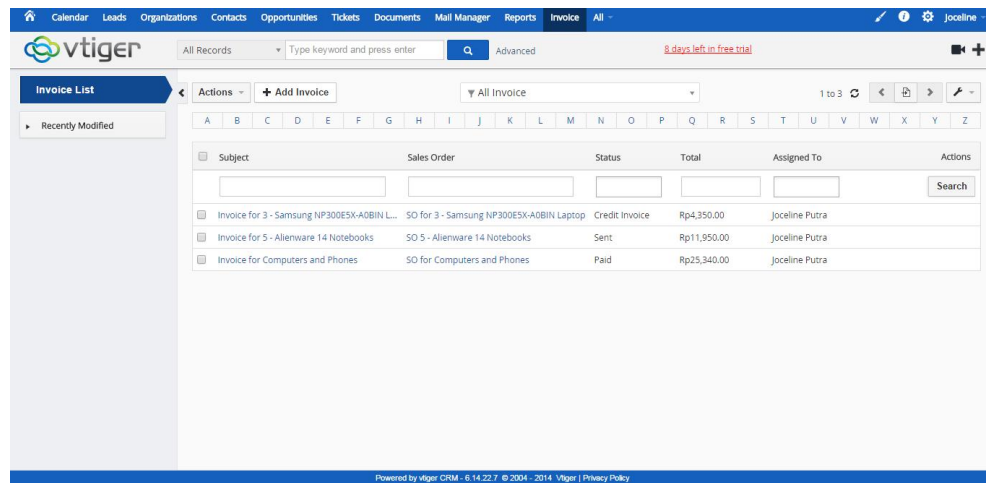
Actions:  Filter:  1 to 10

Product Name	Part Number	Commission Rate	Qty. in Stock	Qty/Unit	Unit Price	Actions
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Search"/>
HP Pavilion 15-n011TU Laptop	872187811	4.000	1000	1	Rp1,920.00	
HTC Desire SV	876872622	9.000	1000	1	Rp600.00	
Apple MacBook Pro 13 inch (MD101HN/A)	761736121	2.000	1000	1	Rp1,000.00	
Nokia Lumia 720	761736121	2.000	1000	1	Rp290.00	
Apple Iphone 4S-16GB-White	761736121	2.000	1000	1	Rp400.00	
Microsoft Windows 8 Pro/ Upgrade Pack Up...	834989383	10.000	1000	1	Rp900.00	
Apple iPod Touch 4th Generation 16GB - W...	182738131	2.000	1000	1	Rp216.00	
Lenovo IdeaCentre C440 57 311529 All-in-...	677326872	5.900	1000	1	Rp2,150.00	
Alienware 14 Notebook	734872890	3.500	1003	1	Rp2,390.00	
Samsung NP300ESX-A0BIN Laptop	987239821	8.000	1000	1	Rp1,450.00	

**Gambar 9.16** Modul sales product untuk pembuatan surat kwitansi maupun nota suatu transaksi

### p. Invoice

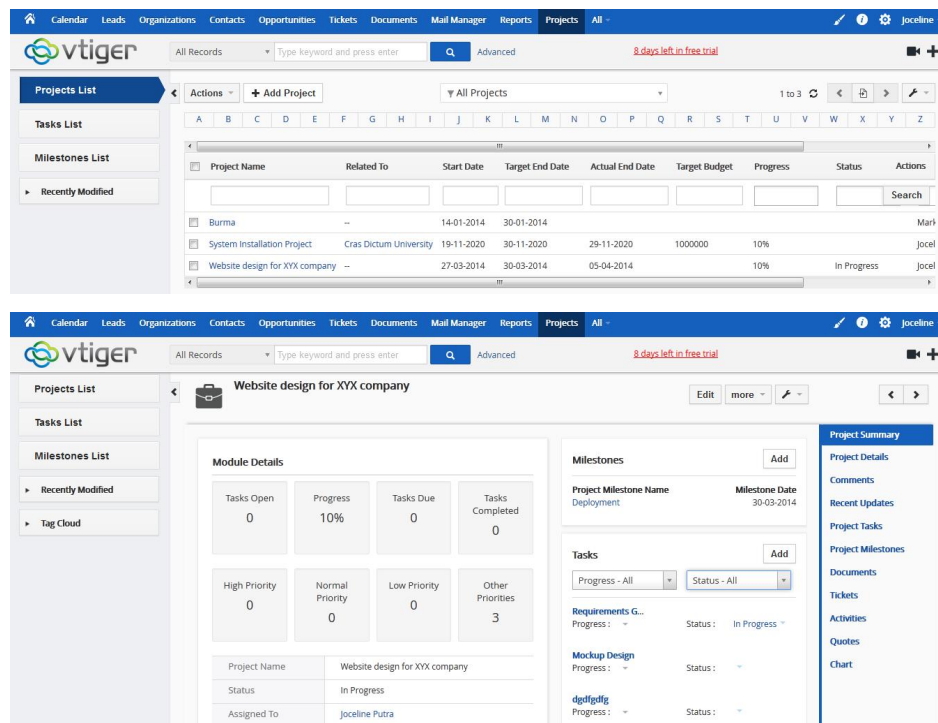
Pembuatan surat faktur dapat dilakukan di module ini, data-data ini juga dapat di kategorikan menurut status yang kredit, terbayar, terkirim.



**Gambar 9.17** Modul khusus pembuatan surat nota suatu jasa

### q. Project Milestones

Bagi pemakai Vtiger yang juga bergerak di bidang jasa, dapat menggunakan fitur ini untuk keperluan penjadwalan, agenda, status pekerjaan, dll.



**Gambar 9.18** Tampilan pembuatan suatu jasa berprogress

## r. Tickets

Layanan tickets untuk customer yang sangat baik, data-data ini dapat dilihat dari jenis permasalahan hingga status pengerjaan dari setiap keluhan customer

The image displays three screenshots of the vtiger CRM interface, specifically the Tickets module.

**Top Screenshot: Creating New Ticket**

The interface shows the 'Creating New Ticket' form. The left sidebar contains 'Ticket List', 'Dashboard', and 'Recently Modified'. The main form is divided into 'Ticket Information' and 'Description Details'.

**Ticket Information Fields:**

- Title: (Empty text box)
- Status: Select an Option (Dropdown)
- Organization Name: Type to search (Text box with search icon)
- Product Name: Type to search (Text box with search icon)
- Category: Select an Option (Dropdown)
- Hours: (Empty text box)
- Assigned To: Joceline Putra (Dropdown)
- Priority: Select an Option (Dropdown)
- Contact Name: Type to search (Text box with search icon)
- Severity: Select an Option (Dropdown)
- Days: (Empty text box)
- Primary Email: (Empty text box)

**Description Details:**

- Description: (Large text area)

**Bottom Screenshot: Ticket List**

The interface shows a list of tickets. The left sidebar is the same. The main area displays a table of tickets with columns: Title, Organization Name, Status, Priority, Assigned To, Contact Name, and Actions.

Title	Organization Name	Status	Priority	Assigned To	Contact Name	Actions
Phone is Not Charging	Eusmod Inc.	Open	Urgent	Joceline Putra	Richard Martin	[Edit] [Send Email] [More]
Frozen or unresponsive iPhone	...	In Progress	Urgent	Joceline Putra	Joseph Walker	
How can I improve Windows 8 speed?	Cras Dictum University	Wait For Response	High	Joceline Putra	Donald King	
Operating system not found ERROR	Velturpis Bio-Technology	Closed	Urgent	Joceline Putra	Brian Allen	
System Goes Slow Down	Jacob LLC	Open	Normal	Joceline Putra	Jacob Alexander	

**Bottom Screenshot: Ticket Details**

The interface shows the details of a specific ticket titled 'Phone is Not Charging'. The left sidebar is the same. The main area displays the ticket information, description details, and ticket resolution.

**Ticket Information:**

- Title: Phone is Not Charging
- Status: Open
- Organization Name: Eusmod Inc.
- Product Name: Nokia Lumia 720
- Category: (Empty)
- Hours: 1.00
- Assigned To: Joceline Putra
- Priority: Urgent
- Contact Name: Richard Martin
- Severity: Critical
- Days: 0
- Created Time: 27-11-2014 03:28:09
- Modified Time: 27-11-2014 03:41:53
- Ticket Number: TTS
- Created By: Joceline Putra
- Primary Email: (Empty)

**Description Details:**

- Description: My Nokia Phone is Not Charging

**Ticket Resolution:**

- Solution: If your handset doesn't recognize the charger, then it may have one of the two problems. One: the port that is used to charge the phone might be dirty. You can fix this problem by turning off your phone and cleaning the port with a duster. Second: the charger might be loose in the port; you just have to buy a new charger.

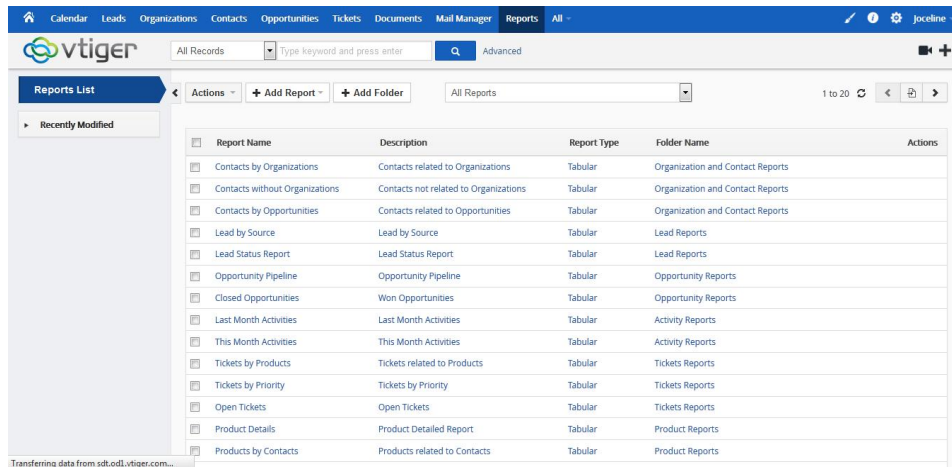
**Right Sidebar:**

- Ticket Summary
- Ticket Details
- Comments
- Recent Updates
- Activities
- Documents
- Services
- Projects
- Service Contracts
- Emails
- Assets
- Invoice

**Gambar 9.19** Modul ticket terbuka khusus pendataan suatu problema mengenai produk maupun jasa yang masih bergaransi

## s. Reports

Salah satu fitur terpenting Vtiger CRM adalah modul Reports yang bisa menampung data-data semua inputan karyawan baik berupa Kontak, Nama Perusahaan, Organisasi, Jadwal Meeting, Perencanaan Kerja Sama, Perencanaan Pengadaan, Laporan Penjualan, Laporan Barang, Laporan Problema dan Keluhan Customer, dll.

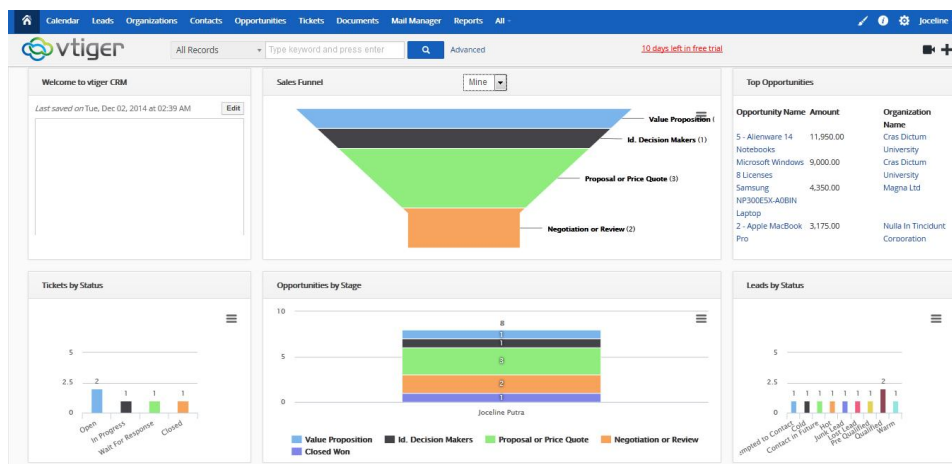


Report Name	Description	Report Type	Folder Name	Actions
Contacts by Organizations	Contacts related to Organizations	Tabular	Organization and Contact Reports	
Contacts without Organizations	Contacts not related to Organizations	Tabular	Organization and Contact Reports	
Contacts by Opportunities	Contacts related to Opportunities	Tabular	Organization and Contact Reports	
Lead by Source	Lead by Source	Tabular	Lead Reports	
Lead Status Report	Lead Status Report	Tabular	Lead Reports	
Opportunity Pipeline	Opportunity Pipeline	Tabular	Opportunity Reports	
Closed Opportunities	Won Opportunities	Tabular	Opportunity Reports	
Last Month Activities	Last Month Activities	Tabular	Activity Reports	
This Month Activities	This Month Activities	Tabular	Activity Reports	
Tickets by Products	Tickets related to Products	Tabular	Tickets Reports	
Tickets by Priority	Tickets by Priority	Tabular	Tickets Reports	
Open Tickets	Open Tickets	Tabular	Tickets Reports	
Product Details	Product Detailed Report	Tabular	Product Reports	
Products by Contacts	Products related to Contacts	Tabular	Product Reports	

**Gambar 9.20** Laporan-laporan semua pendataan dapat dilihat disini

## t. Home and Graph Statistics

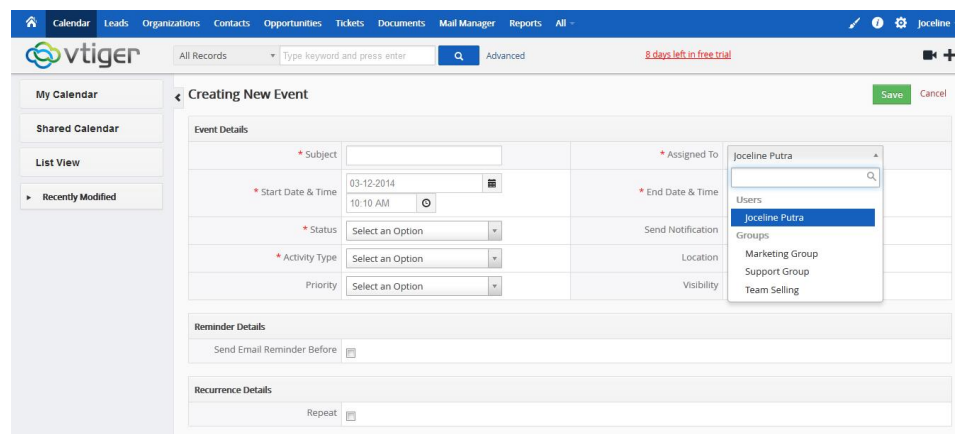
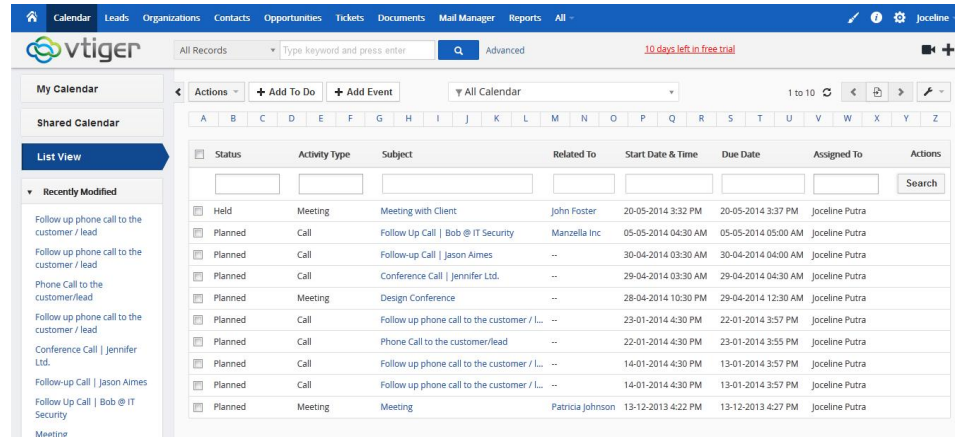
Ini hanya halaman utama setiap karyawan perusahaan yang setiap setelah login akan di tampilkan grafik setiap pekerjaannya yang belum tuntas.



**Gambar 9.21** Beranda channel khusus pengguna

## u. Calendar

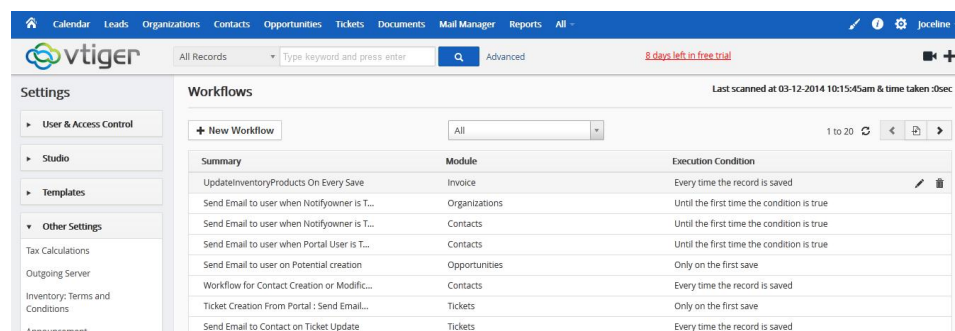
Modul Calendar ini untuk bertujuan penambahan daftar agenda, jadwal meeting, pengajuan proyek, video konferensi, dll yang terorganisir dengan rapi.



**Gambar 9.22** Modul calendar untuk membuat jadwal, janji, tgl penting

## v. Workflows

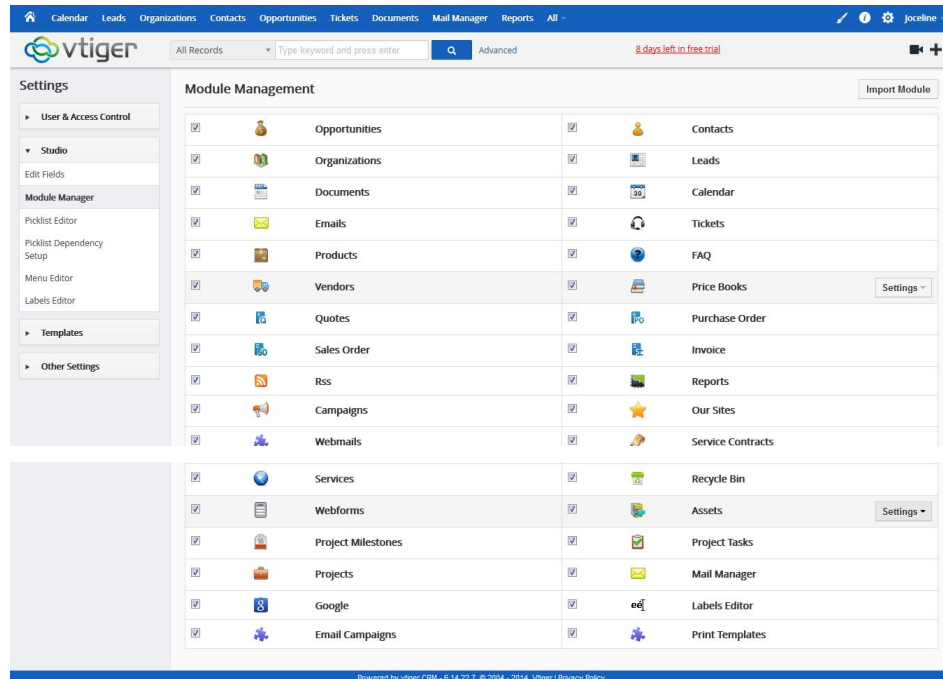
Penjadwalan alur kerja bagi setiap divisi/team/grup suatu perusahaan dapat dibuat disini. Fitur ini sangat penting di Vtiger bagi setiap karyawan.



**Gambar 9.23** Modul berisi alur kerja khusus karyawan

## w. Module

Pengaturan modul-modul yang dapat diaktifkan/nonaktifkan bisa di atur melalui halaman dibawah ini. Berisikan modul-modul penting di Vtiger bagi perusahaan yang memakai layanan ini dan saling tersinkron dengan data-data setiap modul dengan modul yang lain.



**Gambar 9.24** Pengaturan aktif/nonaktif modul-modul didalam Vtiger

## x. Customer Contact Detail

Berguna untuk penyimpanan data kontak perorangan(customer) maupun dari suatu perusahaan resmi (yang tidak bekerja sama), sangat berguna untuk kepentingan penawaran suatu produk maupun jasa.

**Gambar 9.25** Pendataan dan pengaktifan customer portal

Setiap pendataan customer/perorangan yang baru harus diisi sesuai field-field yang tersedia demi kebutuhan perusahaan suatu saat jika ingin menganalisis customer tersebut seperti :

*“Mengetahui akan sejarah pembelian pelanggan untuk kurun waktu beberapa tahun, seperti kapan dan bagaimana pelanggan membeli suatu produk, kapan biasanya pelanggan menambah pembelian produk tersebut, dan bagaimana pelanggan merespon suatu promosi”* kutipan kata-kata dari perkuliahan ke 8 – Analytical CRM oleh : Didik Sri Purwadi, M.Kom.

**Gambar 9.26** Tampilan detail salah satu data customer

## y. Costumer Login

### a. Portal Login

Berikut adalah gambaran dimana customer yang telah menjadi pelanggan setia dan diberikan ijin untuk mengakses portal khusus pelanggan dapat mengikuti suatu kasus permasalahan atau memberikan masukan jika ada suatu kasus yang bisa dibantu. Customer dapat mengajukan problema mengenai produk yang telah dibelinya jika ada suatu kerusakan tanpa harus mendatangi gerai penjualan produk ataupun tempat pengajuan kerusakan yang masih bergaransi.

vtiger CRM On Demand

Customer Portal 6.14.22.7

Email ID :

Password :

Language :

[Forgot Password?](#)

Email ID and Password are case Insensitive.

**Gambar 9.27** Tampilan halaman khusus portal customer

### b. Kontrol Panel Customer

Customer yang telah login dan sudah mempunyai hak untuk mengakses portal dapat langsung melihat panel-panel berikut ini, dan juga bisa lihat history keluhan setiap customernya masing-masing.

vtiger CRM On Demand

My Settings | Log Out

Tickets Knowledge Base Invoice Quotes Products Services Documents Contacts Organization

Show All All New Ticket Search

My Open Tickets

Ticket No	Subject	Organization Name	Contact Name	Status	Priority	Assigned To
TTS	Hal Bro	Vivara Industries	Jeff Turner	Open	Normal	Joceline Putra

Closed Tickets

Ticket No	Subject	Organization Name	Contact Name	Status	Priority	Assigned To
-----------	---------	-------------------	--------------	--------	----------	-------------

Customer Portal 6.14.22.7

**Gambar 9.28** Tampilan menu setelah customer login






















## 10. Dukungan pihak ketiga

Vtiger juga sudah bekerja sama dengan penyedia pihak ketiga, berikut daftar masing-masing yang bersangkutan.

### Vtiger Integrations

Use plugins to request and accept payments; place, receive and log calls; do accounting; integrate emails, contacts, notes, and calendars; and much more. Click on a plugin below for more information.

 <p>Synchronize contacts, events, to dos and attach emails from Outlook to Vtiger CRM and vice versa <a href="#">Download</a>   <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Synchronize contacts, events, to dos and attach emails from Outlook to Vtiger CRM and vice versa <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Quickly and easily synchronize contacts and calendar events from Google to Vtiger CRM and vice versa <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Automatically sync all your Contacts, Products and Invoices between your existing Vtiger CRM and QuickBooks accounts <a href="#">Documentation</a></p>
 <p>See notifications for incoming and outgoing calls, click to call from CRM records, log calls, and hear call recordings <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>See notifications for incoming and outgoing calls, click to call from CRM records, log calls, and hear call recordings <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>See notifications for incoming and outgoing calls, click to call from CRM records, log calls, and hear call recordings <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Create invoices, receive online payments, automatically update invoices upon payment <a href="#">Accepting Payments</a>   <a href="#">Configure PayPal</a></p>
 <p>Create invoices, receive online payments, automatically update invoices upon payment <a href="#">Accepting Payments</a>   <a href="#">Configure Authorize.Net</a></p>	 <p>Import Products, Orders, and Contacts from your ECommerce site to Vtiger CRM <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Send text messages, individually or in bulk, to leads, contacts, or employees, manually or triggered via a workflow <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Attach emails to leads &amp; contacts, import/export contacts and create records in Vtiger CRM <a href="#">Documentation</a></p>
 <p>Synchronize your campaigns with Mailchimp to run advanced email marketing campaigns <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Transfer ledgers, stock items and sales vouchers from Tally to Vtiger. <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Install Vtiger toolbar on Firefox browser to create Leads, Contacts, Tickets and other records <a href="#">Download</a>   <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Attach emails to leads &amp; contacts, import/export contacts and create records in Vtiger CRM <a href="#">Download</a>   <a href="#">Documentation</a></p>
 <p>Integrate with Google drive for easy document and file storage and sharing <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Integrate with Dropbox for easy document and file storage and sharing <a href="#">Documentation</a></p>	 <p>Integrate with DocuSign to obtain digital document signatures from leads, contacts, organizations, and vendors <a href="#">Documentation</a></p>	

**Gambar 9.29** Beberapa aplikasi pihak ketiga pendukung

## 11. Kesimpulan

Berdasarkan paper ini, penulis dapat menarik kesimpulan yaitu CRM atau Customer Relationship Management menjadi sangat penting bagi perusahaan dalam menjaga hubungan baik dengan customer. CRM dapat menjadi sebuah nilai tambah dalam meningkatkan daya saing dengan kompetitor lain, karena dengan relasi yang baik dengan customer, loyalitas mereka akan meningkat, dan dengan kekuatan word of mouth, customer dapat merekomendasikan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut ke orang lain, sehingga akan meningkatkan profit bagi perusahaan. Beberapa kelebihan dan kekurangan yang penulis dapatkan setelah menganalisa aplikasi ini adalah:

Kelebihan Vtiger :

1. Berbasis cloud computing
2. Instalasi yang mudah
3. Open Source dan Free License
4. Berbayar untuk fitur premium dengan cloud computing
5. Dapat digunakan melalui smartphone Android atau iPad

Kekurangan Vtiger :

1. Tidak dapat di akses dengan PhpMyAdmin
2. Tidak terdapat fitur pembuat modul tambahan
3. Belum terintegrasi dengan layanan SMS Gateway
4. Belum tersedia untuk Bahasa Indonesia

## 12. Referensi

- <https://www.vtiger.com/id>
- <http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/>
- <http://ondemand.vtiger.com/>
- [http://en.wikipedia.org/wiki/Vtiger\\_CRM](http://en.wikipedia.org/wiki/Vtiger_CRM)