

Term of Reference

CRM for Business Marketing

Version 1.0
07 Februari 2022

Prepared by:

Azhari Putri Aulia

azhari.putri@universitaspertamina.ac.id

Daftar Isi

1. CRM for Business Marketing	3
2. Milestones	4
3. Estimasi Harga	4
4. Kriteria Evaluasi Penawaran	4
5. Deliverables	4

1. CRM for Business Marketing

Sehubungan dengan kebutuhan untuk meningkatkan jumlah penerimaan Mahasiswa Baru Tahun Akademik 2022/2023, maka Fungsi Komunikasi Pemasaran perlu melakukan *Direct Marketing* melalui *Account Executive* (AE) yang memanfaatkan analisa data base kepada calon mahasiswa baru Universitas Pertamina. Untuk dapat mengakomodir seluruh kebutuhan tersebut, kami mengajukan permohonan pengadaan sistem *Customer Relationship Management* (CRM).

CRM ini dibutuhkan oleh AE untuk dapat berkomunikasi secara intens dan personal dengan Calon Mahasiswa Baru, agar Calon Mahasiswa baru mendapatkan pengalaman yang mengesankan dan berpotensi untuk bergabung dengan Universitas Pertamina. CRM ini juga diperlukan oleh kami dalam melakukan penjadwalan pengiriman Informasi terkait Universitas Pertamina untuk tindak lanjut terhadap penawaran yang ditawarkan.

Adapun rincian kegiatan tersebut sebagai berikut:

Item	Periode	Lingkup Pekerjaan dan KPI	Target
Omnichannel	6 bulan	<i>Multiple User</i> (8 AE dan 2 Supervisor)	Mempermudah untuk <i>Follow Up</i> calon mahasiswa baru. Mendapatkan tracking terkait pekerjaan setiap AE
		<i>Online Training</i>	
		24 Jam Teknis dan Services	
		Call Tracking	
		Live Chat Features	
		Blast Chat Outbound	
		Dashboard	
		Summary (setiap AE dan keseluruhan chat)	
Integration	6 Bulan	Integrasi dengan <i>Direct Messages Instagram</i>	
		Integrasi dengan <i>Facebook Messages</i>	
		Integrasi dengan CRM Universitas Pertamina	

Services

- 1. Operation and Client Services**
 - a. Set Up integration (CRM, Instagram, and Facebook)
- 2. Tracking Services**
 - a. Messages Tracking
 - b. Call Tracking System
 - c. AE Performance Tracking
- 3. Guarantee**
 - a. 24 Hours technical monitoring
 - b. Menyerahkan seluruh database setelah campaign berakhir

2. Milestones

Untuk pengadaan *CRM for Business Marketing* yang telah disebutkan pada poin 1 (satu), selambat-lambatnya diimplementasikan dalam kurun waktu sebagai berikut:

Langkah Kerja	Februari	
	Minggu ke-1	Minggu ke-2
Order		
Penawaran		
Review Penawaran		
Set Up CRM and Integration		
Mulai Operasional		

3. Estimasi Harga

Item	Periode	Lingkup Pekerjaan dan KPI	Total Harga
Omnichannel	6 bulan	Multiple User (8 AE dan 2 Supervisor)	Rp. 15.000.000
		Online Training	
		24 Jam Teknis dan Services	
		Call Tracking	
		Live Chat Features	
		Blast Chat Outbound	
		Dashboard	
		Summary (setiap AE dan keseluruhan chat)	
Integration	6 Bulan	Integrasi dengan Direct Messages Instagram	Rp. 15.000.000
		Integrasi dengan Facebook Messages	
		Integrasi dengan CRM Universitas Pertamina	
Grand Total			Rp. 15.000.000

4. Kriteria Evaluasi Penawaran

Berikut kriteria penilaian untuk setiap penawaran yang masuk

Item Penilaian	Bobot
Harga	50%
KPI	40%
<i>Database</i>	10%

5. Deliverables

Hal-hal berikut akan diberikan kepada Universitas Pertamina

- *Dashboard dan Summary*
- Keseluruhan *Leads Profile (Inbound dan Outbound)*
- *AE Report (Every Month and 6 Months Campaign)*
- *Monitoring dan Integration Evaluation*



PT Qontak Tumbuh Makmur
Kp. Pecandran Jl. Senopati Lot 28 Senayan Kebayoran Baru, Kota Adm. Jakarta Selatan, DKI Jakarta. 12190
Telepon +62 813-2242-0237
NPWP 91.176.227.6-012.000
www.qontak.com

Quotation Proforma

Bill To:

Universitas Pertamina
Jalan Teuku Nyak Arief
Simprug Kebayoran Lama
Jakarta Selatan

No. Proforma : 16605
Transaction Date : 18-01-2022
Due Date : 18-01-2022

Product	Description	Qty	Price (Rp.)	Amount (Rp.)
Omnichannel Pro Package	Starting From February 2022: 1 WhatsApp Account handled by 10 users [a] 1.500 Quotas for WhatsApp Inbound and/or Outbound Conversation. [b] Unlimited Quotas for Omnichannel (Webchat, Instagram Direct Message, Facebook Messenger, and Web Livechat) Inbound Conversation. [c] 3.000 Quotas Monthly Active Users for all channels (Whatsapp, Webchat, Instagram Direct Message, and Web Livechat) unique inbound contacts/month.	6 - Month	1.500.000,00	9.000.000,00
Top-up	Min. Top Up Rp 1.000.000, - (Starting from February 2022 IDR 460/ delivered message for Business Initiated conversation and IDR 275/ delivered message for User Initiated conversation). No expiration for the credits. Charge per message referred to WhatsApp pricing (https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing #idr + Qontak fee).	1 - Unit	3.000.000,00	3.000.000,00
Online Training & Services	Included	1 - Unit	0,00	0,00

Message**Whatsap API Terms:**

- WhatsApp API does not include WhatsApp Groups, Status Updates & Calls
- Cannot return number back to WhatsApp Business/Personal
- No refund if WhatsApp API has been activated
- Masking Name & Greentick (Official Business Account) are not guaranteed and depends on the Facebook Team's approval
- Pricing can be subject to change following WhatsApp official pricing

Subtotal 12.000.000,00
PPN 10.0% 1.200.000,00
TOTAL 13.200.000,00

BALANCE DUE 13.200.000,00

Best Regards



Thantri
Finance & Adm. Manager

Approved By

M Robby Hervindo
(Universitas Pertamina)

Term Of Payment:**Full Payment After Purchase Order We Receive**

Transfer payment to the following account:

Mandiri Bank

A/N: PT. QONTAK TUMBUH MAKMUR

Account Number: 1220095969799

Please confirm your payment by click on "Pay Online Now" and upload payment receipt & PPh 23 deduction proof (if payment deducted by PPh 23). Thank you for using qontak.com service. If you have any questions, you can reach us at admin@qontak.com email.

Work Implementation Guarantee Letter will be attached after purchase order we receive