

LAPORAN

Enterprise Development Software



Nama Kelompok :

1. Muhammad Wahyu Pratama (171402032)
2. Mhd. Syafriansyah (171402068)
3. Joshua Andrew Immanuel (171402110)

ZOHO CRM



Kependekan dari Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan), CRM adalah istilah yang awalnya didefinisikan dan dirancang untuk meningkatkan layanan pelanggan. Pada masa kini, CRM berkaitan dengan strategi bisnis keseluruhan. Sistem CRM bertindak sebagai repositori tunggal untuk menyatukan aktivitas penjualan, pemasaran, dan dukungan pelanggan Anda, dan menyederhanakan proses, kebijakan, dan orang-orang kita dalam satu platform.

Zoho CRM menyediakan Dukungan Pelanggan & manajemen Service (Help Desk) fitur seperti Kasus (tiket Trouble), Solusi (Knowledge Base), Case Tugas & Eskalasi melalui aturan Workflow, dan mudah untuk menggunakan bentuk web-untuk-Kasus untuk menangkap pelanggan khusus kasus melalui situs Web. Selain itu, Anda juga dapat menyinkronkan pesan email pelanggan tertentu seperti Kasus dari mail client Microsoft Outlook untuk Kasus modul Zoho CRM.

Kasus dan fungsionalitas Solusi dapat digunakan untuk merampingkan proses Dukungan Pelanggan organisasi-lebar dan memungkinkan integrasi yang lebih baik antara Sales & Customer Support proses dalam satu sistem. Integrasi antara Penjualan dan manajemen pasca-penjualan dukungan membantu organisasi dalam menyelesaikan kasus-kasus yang dilaporkan pelanggan dalam waktu yang lebih sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan, cross-selling dan up-selling peluang di masa depan.

Zoho CRM menawarkan manajemen Kampanye, pemasaran E-mail, dan mengarahkan generasi melalui berbagai sumber, seperti bentuk web-untuk-Lead, data impor memimpin dan lain-lain, terutama berguna untuk mengintegrasikan organisasi penjualan Anda dan kegiatan pemasaran.

Dengan perangkat lunak CRM otomatisasi pemasaran Zoho, Anda dapat secara efektif merencanakan kampanye pemasaran, melaksanakan kampanye email, pengeluaran melacak pemasaran dan meningkatkan kualitas proses pembuatan kontak. Selain itu, kampanye manajemen terpadu dengan otomatisasi tenaga penjualan membantu organisasi Anda dalam mengukur kinerja, laba atas investasi (ROI) dan efektivitas kampanye.

A. Fitur Utama :

- Plan & Jalankan Kampanye Pemasaran
- Jalankan Email Marketing
- Hasilkan Memimpin
- Mengatur Kontak Pemasaran
- Ukur Kinerja Pemasaran

B. Plan & Jalankan Kampanye Pemasaran :

- Aktivitas pemasaran Merencanakan dan mengembangkan hierarki kampanye dengan menguraikan tujuan kampanye
- Tentukan metrik keberhasilan kampanye dan mengukur efektivitas kampanye (ROI) dengan menghubungkan langsung ke lead dan peluang
- Lacak semua pertanyaan pelanggan yang berkaitan langsung dengan kampanye pemasaran
- Lacak penjualan penutupan terkait langsung dengan kampanye pemasaran Rincian Kampanye

C. Manfaat :

- Peningkatan Otomatisasi
- Semua informasi dalam satu tempat
- Strategi Operasional yang jelas
- Penghematan biaya
- Tenaga kerja seluler
- Lebih banyak waktu untuk menjual
- Kolaborasi tim yang mudah
- Budaya bisnis berbasis data
- Kepatuhan SLA
- Interaksi pelanggan menyeluruh
- Komunikasi kontekstual
- Proses penjualan tidak rumit

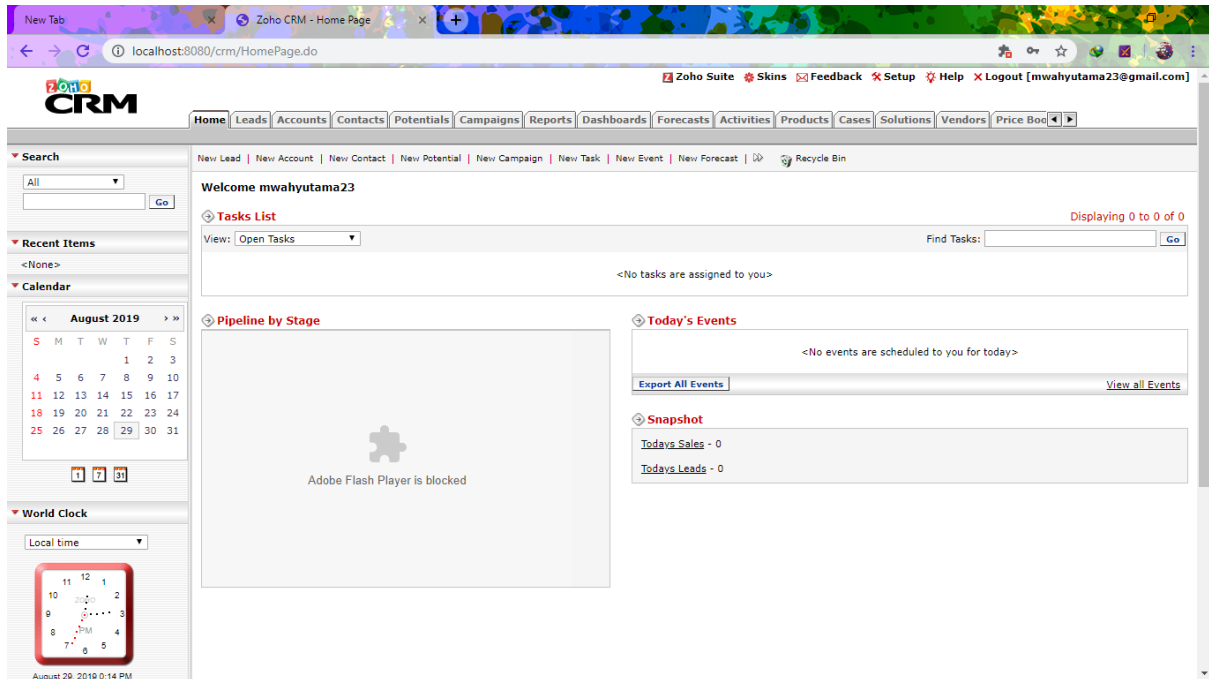
Proses Instalasi sekaligus Screenshoot



Pada tahap ini hanya sekedar melakukan instalasi biasa, ada banyak pilihan dan install program lain tergantung kebutuhan. Instalasinya menggunakan koneksi internet. Kemudian tekan berikutnya sampai instalasi selesai. Disini kita menggunakan yang aplikasi gratisnya. Setelah selesai restart perangkat kita kemudian coba jalankan langsung aplikasinya.

```
er -Dlog_dir="C:\AdventNet\ZohoCRM\bin\..." -Ddb.home="C:\AdventNet\ZohoCRM\bin\...\postgres" -Djava.library.path="C:\AdventNet\ZohoCRM\bin\...\lib\native" -Dcheck.tomcatport="true" -Dfile.encoding=utf8 -Dsplash.filename="C:\AdventNet\ZohoCRM\bin\...\images\splashscreen.gif" -Dstart.webclient="true" -Dindex.page="/crm/HomePage.do"
.
=====
Starting Server from location: C:\AdventNet\ZohoCRM
Free edition...
Loading Modules
Persistence [POPULATED]
Logging [POPULATED]
SQMS [POPULATED]
Audit [POPULATED]
Authentication [POPULATED]
Authorization [POPULATED]
CustomView [POPULATED]
WorkEngine [POPULATED]
Tomcat [POPULATED]
FileStore [POPULATED]
AdventNetCRMSFA [POPULATED]
AllowTempTables [POPULATED]
Creating Services
CacheService [ CREATED ]
MDSservice [ CREATED ]
LoggingService [ CREATED ]
AuthorizationService [ CREATED ]
ThreadPoolService [ CREATED ]
WorkEngineService [ CREATED ]
WebService [ CREATED ]
Starting Services
CacheService [ STARTED ]
MDSservice [ STARTED ]
LoggingService [ STARTED ]
AuthorizationService [ STARTED ]
ThreadPoolService [ STARTED ]
WorkEngineService [ STARTED ]
WebService [ STARTED ]
Server started in :: [105759 ms]
Connect to: [ http://localhost:8080/crm/HomePage.do ]
```

Pada tahap ini adalah proses setelah kita menjalankan aplikasinya. Setelah kita klik kemudian akan muncul command dan setelah selesai kita akan diberikan alamat yang bisa kita akses. Namun sebelum kita mengaksesnya, kita akan disuguhkan untuk membuat akun baru dan kemudian bisa dijalankan aplikasinya.



Nah, inilah dashboard utama dari zoho crm dan sudah bisa digunakan.