
ONE-D

Customer Relationship Management (CRM) System

Buku Panduan Pengguna

PT XYZ

Tunas Group

2016

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	2 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Daftar Isi

DAFTAR ISI	2
1. DOCUMENT VERSION AND AUTHORIZATION	3
4.2. DOCUMENT VERSION	3
4.3. DOCUMENT AUTHORIZATION.....	3
2. PENGENALAN CRM SYSTEM	4
2.1. GAMBARAN UMUM PROSES CRM SYSTEM.....	4
2.2. TERMINOLOGI DAN DEFINISI.....	5
2.3. PENGATURAN (SETTING) AWAL.....	9
3. MENU CRM DAN PEMAKAIAN	17
3.1. INPUT CUSTOMER BARU.....	17
3.2. EDIT DATA CUSTOMER DUPLIKAT (DEDUPLICATE CUSTOMER)	22
3.3. MEMBUAT CAMPAIGN	23
3.4. MEMBUAT LEADS (PROFILING).....	24
3.5. AKTIVITAS CRM (CALLS DAN VISIT)	27
3.6. PROSPEK (OPPORTUNITY).....	32
4. LAPORAN DAN DASHBOARD	34
4.1. LAPORAN.....	34
4.2. DASHBOARD	34
5. FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ)	34

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	3 of 34
Document Version	1.2	Printed	

1. Document Version and Authorization

4.2. Document Version

Version	Date	Author	Description
1.0	12 Agustus 2016	Livinus	Draft, After UAT

4.3. Document Authorization

Approved by,

Approved by,

[PIC TDM]
[Jabatan PIC TDM]

PT XYZ

Date :

Acknowledged,

Hengky
Project Manager

Online Enterprise Dealership (One-D)

Date :

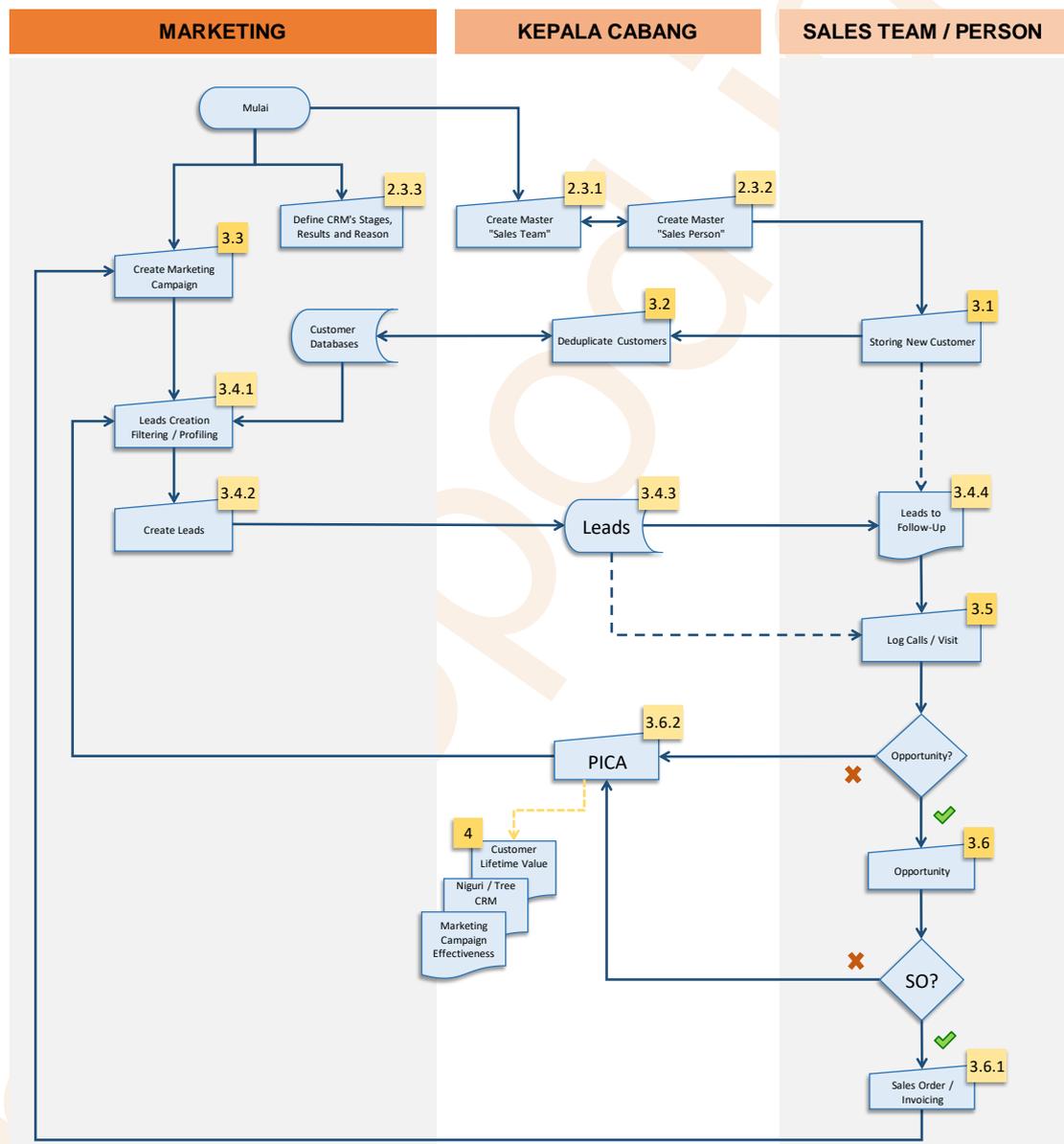
Date :

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	4 of 34
Document Version	1.2	Printed	

2. Pengenalan CRM System

2.1. Gambaran Umum Proses CRM System



Gambar-1: Proses Umum Aplikasi CRM One-D

Masing-masing bagian dalam proses CRM akan dibahas detail dalam bab dan bagian sesuai dengan nomor yang ada di dalam *flow-chart*.

USER MANUAL			
Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	5 of 34
Document Version	1.2	Printed	

2.2. Terminologi dan Definisi

Berikut adalah ringkasan definisi beberapa istilah teknis yang digunakan oleh aplikasi ini maupun terminologi yang terkait proses ini.

1. Root Menu

Root Menu adalah menu utama, yang terletak di bagian paling atas aplikasi, merupakan kumpulan Menu berdasarkan klasifikasi logis tertentu. Pada ujung sebelah kanan, Root Menu juga menampilkan informasi User yang sedang aktif (*Login*) (A) dan *icon* kecil untuk menampilkan fitur *instant messaging* (B).



Contoh:

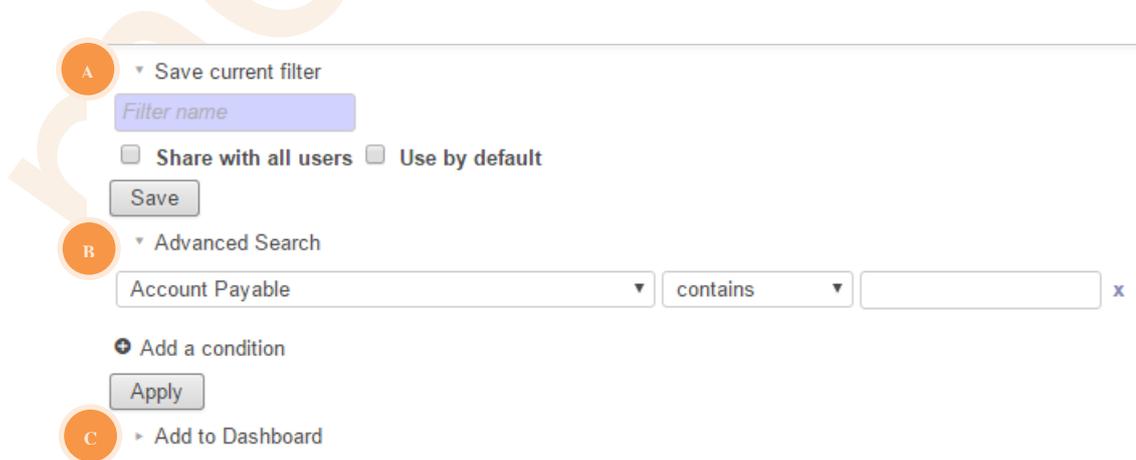
Root Menu "Sales" terdiri dari kumpulan Menu untuk proses penjualan.

2. Search dan Advance Search

Fitur pencarian di seluruh menu One-D untuk semua field yang ada di menu terkait. Jika *Search* digunakan untuk melakukan pencarian sederhana (by name, by date, dst), maka *Advance Search* (tombol "▼" kecil di ujung kanan) digunakan untuk melakukan pencarian yang lebih spesifik.



Setelah tombol Advance Search "▼" diaktifkan, detail pencarian yang akan ditampilkan sebagai berikut:

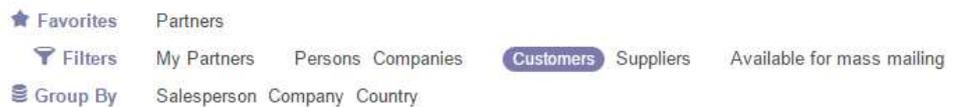


USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	6 of 34
Document Version	1.2	Printed	

A. Save Current Filter

Dalam hal pencarian detail (*Advanced Search*) yang telah dilakukan dirasa akan dibutuhkan lagi di masa yang akan datang, maka kondisi *Advanced Search* yang telah dilakukan bisa disimpan untuk digunakan kembali. Hasil *Advanced Search* yang telah di-save (dan diberi nama) akan tersimpan di sebelah kiri dari menu *Advanced Search* di baris “*Filters*”.



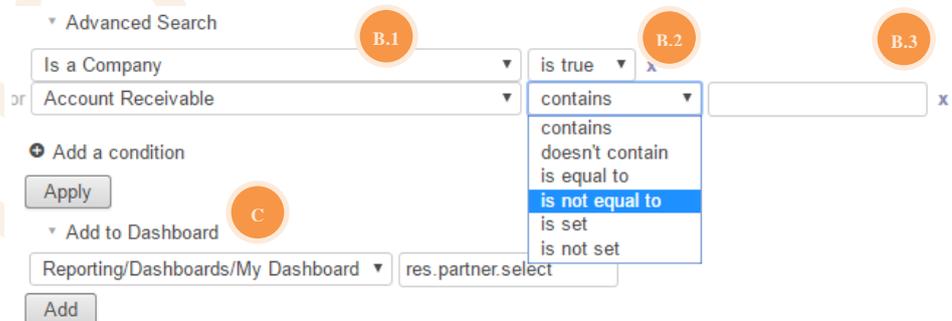
Untuk pencarian masa berikutnya, User hanya perlu meng-klik tombol nama *Advanced Search* yang sesuai, tanpa perlu mengulangi proses *Advanced Search*.

Adapun pilihan (*Boolean*) di menu Save Current Filter berfungsi sebagai berikut:

- *Share with all users*
Untuk berbagi hasil save *Advanced Search* dengan seluruh *User*
- *Use by default*
Untuk menggunakan hasil save *Advanced Search* yang sama (sebagai *default search*) setiap kali *User* akses ke menu ini

B. Advanced Search

Advanced Search memiliki detail pencarian yang berguna untuk melakukan pencarian data / record yang lebih spesifik, seperti:



- Pencarian dengan memilih (nama) *field* yang ada di menu terkait (B.1)
- Pencarian dengan memilih kondisi yang diinginkan, *single* maupun *multiple* sebanyak yang dibutuhkan, dengan operasi “*or*” untuk kondisi berikutnya. (B.2)
- Isi nilai spesifik yang diinginkan atas kondisi yang dipilih, contoh: nilai transaksi atau nama Partner. (B.3)

USER MANUAL			
Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	7 of 34
Document Version	1.2	Printed	

C. Add to Dashboard (C)

Selain bisa di-save sebagai *Filters*, hasil *Advanced Search* juga bisa di-save sebagai *Dashboard* (laporan). Tiap *User* memiliki *dashboard* sendiri yang di-isi dengan informasi / laporan yang dianggap relevan untuk *User* yang bersangkutan. *Dashboard User* bisa diakses di menu [Reporting>My Dashboard](#).

3. View

View adalah cara untuk melihat record dalam satu Menu. Ada beberapa pilihan view untuk satu menu, namun tidak semua menu memiliki semua jenis view, dikarenakan jenis view disesuaikan dengan content menu.

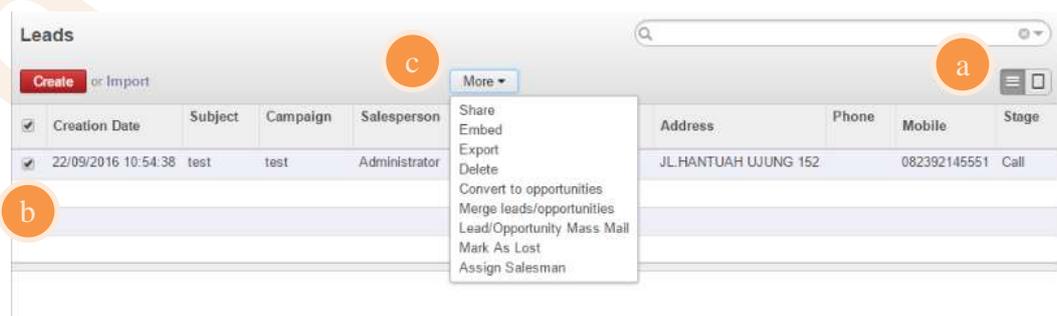
Tombol pilihan view berada di sisi kiri atas dibawah panel Search.



- Kanban View*, untuk melihat record dalam bentuk kartu (dan proses).
- List View*, untuk melihat record dalam bentuk daftar (*list*).
- Form View*, untuk melihat record beserta isinya. Dipakai untuk form input.
- GeoEngine View*, untuk melihat record dalam peta berdasarkan lokasi koordinat.
- Graph View*, untuk melihat record / data dalam bentuk grafik. Biasanya digunakan untuk laporan.
- Calender View*, untuk melihat record dalam posisi di kalender (jadwal).

4. Tombol "More"

Tombol "More" (c) terletak di tengah atas menu, terutama pada saat menu dalam posisi *List View* (a) dan ada data (list) yang dalam posisi terpilih (*tick*)(b), seperti pada gambar dibawah ini:



Pilihan tindakan dalam tombol *More* tergantung pada di Menu mana *User* berada. Yang paling umum adalah pilihan untuk *Share*, *Embed*, *Export* dan *Delete*.

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	8 of 34
Document Version	1.2	Printed	

5. **Partner**

Partner, atau *stakeholder*, merupakan pihak lain diluar perusahaan yang berinteraksi dengan perusahaan. Perusahaan mengklasifikasikan partner berdasarkan jenis transaksi yang dilakukan *partner* dengan perusahaan. Satu partner bisa saja memiliki lebih dari satu jenis transaksi dengan perusahaan.

Contoh:

Partner yang melakukan pembelian ke perusahaan dikategorikan sebagai Customer, sedangkan partner yang menjual produknya ke perusahaan dikategorikan sebagai Supplier. Partner yang melakukan kedua transaksi tersebut dengan perusahaan dikategorikan sebagai Customer dan Supplier sekaligus.

6. **Leads**

Leads (bahasa Indonesia: petunjuk) adalah Customer yang telah dianalisa / dikategorikan berdasarkan kriteria (profile) tertentu yang dianggap oleh perusahaan berpotensi untuk melakukan pembelian produk perusahaan.

7. **Questionnaire**

Atau Kuisisioner dalam bahasa Indonesia, adalah daftar pertanyaan (dan jawaban) yang dibuat dengan tujuan tertentu. Dalam aplikasi CRM, Questionnaire digunakan untuk mengetahui preferensi Customer sehingga membentuk profile Customer.

8. **Form Input**

Aplikasi CRM ini (odoo) menggunakan beberapa tampilan untuk melakukan bentuk / tampilan input yang sesuai dengan kebutuhan untuk merekam data.

Berikut beberapa diantaranya:

- Field Input*; form input dengan cara input dengan karakter bebas (*free text*).
- Dropdown menu*; Cara input dengan memilih jawaban dari daftar jawaban yang telah disediakan (*biasanya jawaban telah didefinisikan di master*)
- Boolean*; Cara input dengan cara mencentang (*check*) satu atau beberapa pilihan yang disediakan
- Radio Button*; Cara input dengan cara memilih satu diantara beberapa alternative pilihan

“Semua jenis Field yang ditandai dengan warna Ungu merupakan field (informasi) yang bersifat mandatory / harus di-isi oleh User.”

Lihat gambar dibawah untuk jelasnya:

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	9 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Name (Is a Company?)

Michel Fletcher a

Agrolait

Tags...

Address Use Company Address

Street...

City 180 LAMPL ZIP

Indonesia

Website e.g. www.odoo.com

Job Position Analyst

Phone

Mobile

Fax

Email michel.fletcher@agrolait.example.cc

Title

Internal Notes Sales & Purchases Accounting Profiling Kartu Keluarga Historical Transaction

Salesperson

Sales Team

Partner Source b

Cabang Asal

Contact Reference

Language English

Date

Customer c

Supplier

Active

Opt-Out

Receive Inbox Notifications by Email

Never

All Messages d

9. Stages, Stages Result dan Stages Result Reason

- Stages adalah tahapan kerja yang ditentukan User di CRM. Stages dipakai oleh Sales Team (dan Salesperson) dalam melakukan CRM. Pembuatan stages dibahas komprehensif di bagian 2.3.3. tentang Pengaturan Awal.
- Stages result adalah hasil yang diantisipasi dari tiap tahapan (stages) yang ditentukan oleh User. Hasil tahapan bisa menimbulkan tahapan berikutnya atau berhenti sebagai akhir dari proses.
- Stages Result Reason adalah alasan dari hasil tahapan. Alasan yang ditentukan User berguna untuk menentukan langkah selanjutnya ataupun langkah perbaikan selanjutnya.

2.3. Pengaturan (Setting) Awal

Sebelum kita bisa menggunakan aplikasi CRM dengan benar dan lancar, ada beberapa setting aplikasi dan master data yang harus dilakukan.

2.3.1. Membuat Groups (Menu Setting>Users>Group)

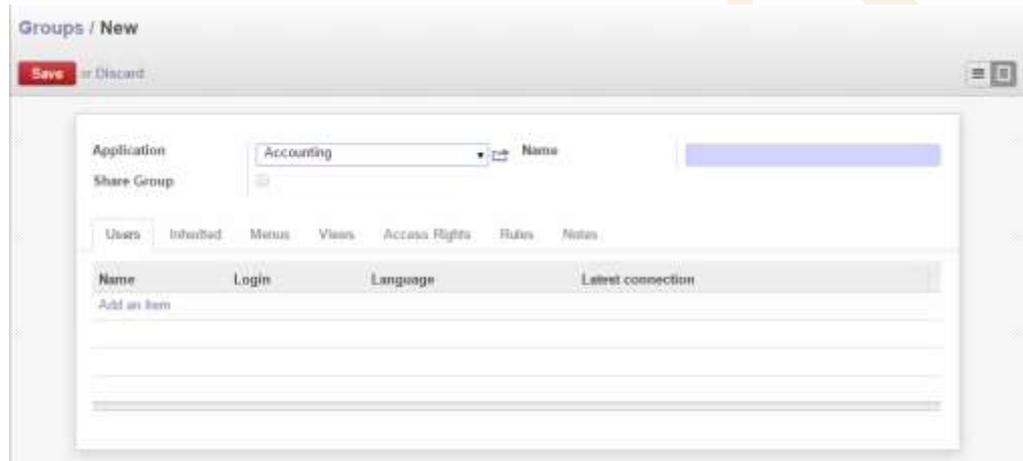
Groups adalah pengelompokan satu / beberapa hak akses di aplikasi. Tujuan dibuat Groups adalah untuk memudahkan pemberian hak akses ke Users, berdasarkan peran dan wewenang User tersebut.

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	10 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Contoh:

Groups "Salesman" adalah Groups yang dibuat untuk User dengan peran dan wewenang Salesman (sesuai jabatan). Sehingga setiap ada User baru yang didaftarkan



Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field

2.3.2. Mendaftarkan Users

Pendaftaran User aplikasi bisa dilakukan di menu Administrator Setting>Users>Users. Menu ini biasanya dipegang oleh fungsi administrator system, untuk menentukan hak akses. Users juga bisa dikelompokkan berdasarkan perannya di system (berdasarkan jabatan, fungsi, dll) di menu Administrator Setting>Users>Groups.

2.3.3. Membuat Master Sales Team

User yang ditunjuk, biasanya Kepala Cabang, akan mendaftarkan sales team yang dibawah supervisi-nya. Di dalam pembuatan master Sales Team, User akan diminta untuk melakukan dua hal penting berikut:

- Memilih Salesperson yang menjadi anggota Sales Team yang dibuat;
- Memilih Tahapan (Stages) Leads dan Opportunity yang akan dijalani oleh Sales Team (dan Salesperson)

Gambar dibawah menampilkan menu dan detail field yang ada di menu master Sales Team.

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	11 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Sales team

1
2
3
4
5
6
7
8
9

Leads Opportunities Quotations

Team Leader

Code

Invoice Target

Invoice Forecast

Parent Team

Reassign Escalated

Active

Team Members Stages Notes

Select Stages for this Sales Team

Stage Name	Usage	Probability (%)	Type
SMS	H1		10.00 Lead
Call	H1		10.00 Lead
Visit	H1		10.00 Lead

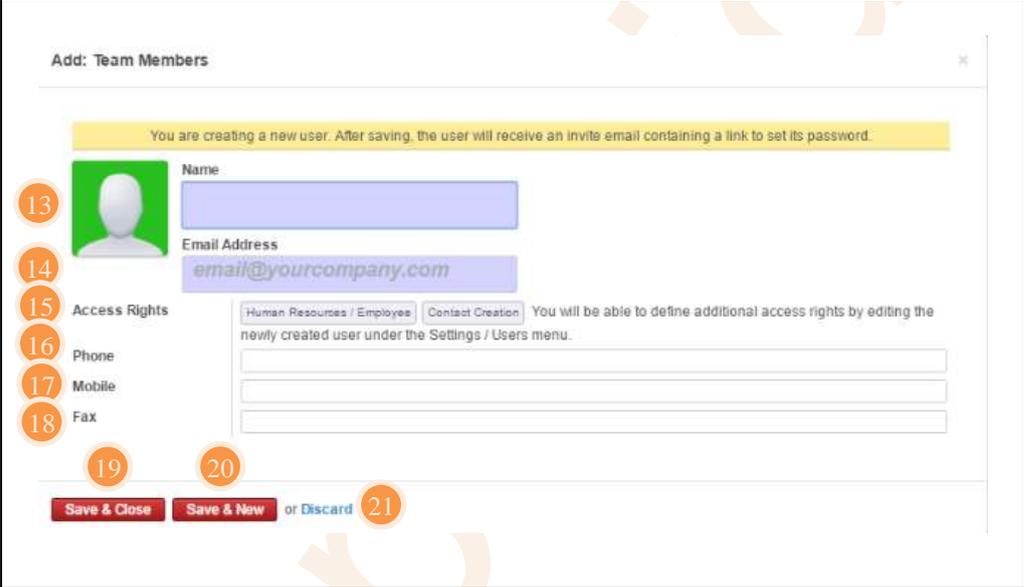
Add an item

Proses (urutan kerja) input pembuatan Sales Team sebagai berikut:

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	Sales Team	Isi nama tim penjualan yang diinginkan
02	Fitur (<i>Boolean</i>)	Pilih fitur yang bisa digunakan oleh tim penjualan ini: <ul style="list-style-type: none"> Leads Opportunities Quotation
03	Team Leader	Pilih pimpinan (coordinator) tim penjualan
04	Code	Isi kode tim penjualan yang ingin digunakan
05	Invoice Target	Isi dengan jumlah target yang dibebankan ke Salesteam
06	Invoice Forecast	Isi dengan jumlah forecast atas Salesteam
07	Parent Team	Pilih Salesteam yang membawahi (parent) Salesteam
08	Reassign Escalated	Pilih (tick) jika Salesteam ini bisa diberikan transaksi (Leads/Opportunity/Claim/Helpdesk) langsung dari Salesperson lain tanpa melewati Team Leader Salesperson tersebut.
09	Active	Pilih (tick) untuk mengaktifkan Salesteam, dan sebaliknya.
10	Team Members	Tab untuk menambahkan anggota (salesman) ke dalam tim
11	Add an item	Untuk menambah Salesperson yang menjadi anggota Tim
12	Create	Untuk mendaftarkan Salesperson baru yang menjadi anggota Tim
13	Name	Nama Salesperson
14	Email Address	Alamat email Salesperson
15	Access Rights	Hak Akses terhadap menu di system
16	Phone	Nomor Telepon
17	Mobile	Nomor HP / Mobile phone

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	12 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
18	Fax	Nomor Fax
19	Save & Close	Tombol untuk menyimpan dan keluar
20	Save & New	Tombol untuk menyimpan dan mendaftarkan Salesperson berikutnya
21	Discard	Link untuk membatalkan hasil inputan (keluar tanpa menyimpan)
		
22	Stages	Menu untuk menentukan tahapan proses atas proses Leads dan/atau Opportunity
	Select Stages for this Sales Team	Judul: Memilih tahapan (proses) untuk Sales Team
23	Add an item	Link untuk menambah tahapan
24	Stage Name	Nama Tahapan (Stages)
25	Usage	Digunakan oleh Bisnis Unit H1, H23, atau H123
26	Probability (%)	Persentase keberhasilan masing-masing tahapan terhadap penjualan
27	Type	Type Proses yang menggunakan tahapan ini
28	Notes	Catatan tambahan atas Salesteam

Pemilihan stages (tahapan) dan hasil untuk Salesteam baik proses kerja Leads maupun Opportunity disusun di Sales Team, mengikuti proses kerja yang seharusnya dilakukan sesuai karakteristik Customer yang dilayani.

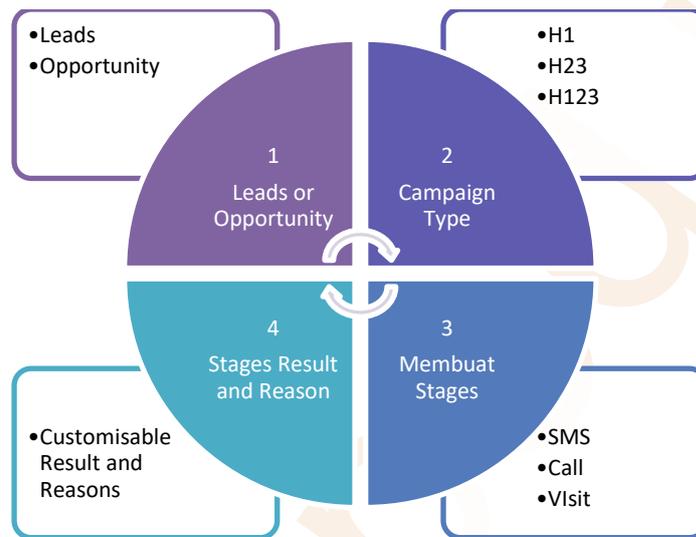
2.3.4. Membuat Master Sales Person

Salesperson baru didaftarkan di menu Sales Team, tab Team Members. Salesperson selalu menjadi bagian dari satu (atau lebih) Sales Team, terkait proses / tahapan CRM dan penjualan yang harus diikuti.

USER MANUAL			
Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	13 of 34
Document Version	1.2	Printed	

2.3.5. Menyusun Tahapan (Stages) dan Hasil (Result) CRM

Penyusunan tahapan kerja CRM (Stages) dan Hasil (Result) adalah salah satu bagian paling penting dalam aplikasi CRM. Berikut metodologi dan hubungan alur tahapan (stages) dan hasil dari tahapan dalam aplikasi ini:



Keseluruhan bagian dalam Tahapan, Hasil, dan Alasan dalam CRM ini akan menjadi bagian dalam pelaporan Pohon Akar dan Niguri CRM. Proses membuat tahapan (stages) CRM sebagai berikut:

1. Membuat Stages untuk CRM

User pertama kali membuat tahapan (stages) yang akan digunakan dalam kerangka kerja CRM. User bisa mengakses menu pembuatan Stages di [Sales>Configuration>Leads & Opportunities>Stage](#).

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	14 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	Stage Name	Nama tahapan (stages)
02	Sequence	Nomor urut tahapan
03	Type <ul style="list-style-type: none">LeadOpportunityBoth	Pilih tipe proses dimana tahapan itu digunakan <ul style="list-style-type: none">Proses LeadsProses OpportunityDigunakan di dua proses: Leads dan Opportunity
04	Usage <ul style="list-style-type: none">H1H23H123	Pilih bisnis unit dimana tahapan ini digunakan: <ul style="list-style-type: none">Showroom (Penjualan Unit)After Sales (Bengkel)Kedua bisnis unit
05	Probability (%)	Isi kemungkinan berhasil (menjadi sales) di tahap ini
06	Folded in Kanban View	Check atau Un-check untuk memilih cara melihat tahapan di Kanban View: apakah tertutup atau terbuka
07	Change Probability Automatically	Check atau Un-check untuk memilih perubahan probabilitas secara otomatis mengikuti perubahan tahapan (stages)
08	Default to New Sales Team	Check atau Un-check untuk memilih apakah tahapan (stages) ini adalah tahapan default untuk semua Salesteam yang didaftarkan
09	Requirements	Isi detail / catatan tambahan atas tahapan

Contoh:

Tahapan (stages) yang didaftarkan oleh User yang harus dilakukan oleh salesteam adalah SMS, Call, dan Visit.

2. Menentukan Hasil (Result) atas Stages

Setelah User membuat tahapan (stages) dalam CRM, maka berikutnya adalah menentukan hasil (Result) dari masing-masing tahapan tersebut. Menu untuk membuat hasil (result) dari tiap tahapan adalah [Sales>Configuration>Leads & Opportunities>Stage](#).

Stages Result / New

Save or Discard

1 Name

2 Prev Stage

6 End of Stage

4 Sequence

5 Parent

3 Next Stage

H2 - SMS
H2 - CALL
H1 - SMS
H1 - CALL
H1 - VISIT
Prospek
Tanda Jadi

Search More...
Create and Edit...

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	15 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Berikut tahapan input untuk membuat Hasil (Result):

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	Name	Isi dengan nama hasil tahapan (stages result)
02	Prev Stage	Pilih tahap sebelumnya yang menghasilkan hasil ini
03	Next Stage	Pilih tahap selanjutnya berdasarkan hasil ini, atau jika hasil ini adalah akhir / tidak ada tahapan selanjutnya, pilih "End of Stage"
04	Sequence	Isi nomor urut
05	Parent	Isi dengan Result yang menjadi Result Utama (parent) dari Result ini, dalam hal Result yang didaftarkan adalah bagian dari Result lain yang lebih tinggi (sub-Result). Contoh: Result (parent): SMS Terkirim, Sub-Result: Sudah Service di AHASS Sendiri)
06	End of Stage	Pilih (Centang) ini jika hasil ini adalah akhir dari tahapan (tidak ada tahap selanjutnya)

Contoh:



1. Dari bagan di atas, SMS adalah Stage (sesuatu yang harus dilakukan), menghasilkan dua kemungkinan Hasil (Result): (a) Terkirim atau (b) Tidak Terkirim.
2. Dari hasil (Result) "Terkirim" diatas, menghasilkan dua kemungkinan lagi yang disebut Sub-Result: "Belum Service" dan "Sudah Service". Dalam hal ini, Result "Terkirim" adalah "Parent" dari Sub-Result "Belum Service" dan "Sudah Service".
3. Menentukan Alasan (Reason) atas Hasil (Result)

Langkah terakhir dalam membuat Stages adalah dengan memberikan alasan (reason) atas hasil (result) tiap tahapan yang telah dilakukan.

Stages Res... / New

Save Discard

Name Parent

Workload Result

Workload Stage

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	16 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Berikut tahapan input untuk membuat Alasan atas Hasil:

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	Name	Isi deskripsi alasan untuk hasil (stage result)
02	Parent	Pilih alasan (Stage Result Reason) lain, jika alasan ini adalah penjelasan atas alasan yang lain (jika ada).
03	Result	Pilih hasil (stage result) atas alasan ini
04	Workload	Checklist untuk menandakan bahwa Reason ini adalah reason type "Workload". Reason type "Workload" merupakan status yang akan digunakan oleh Campaign untuk Leads yang ditutup (Force to Workload) setelah periode campaign berakhir.
05	Workload Stage	Pilih Stage yang menjadi dasar penentuan Result / Reason Workload. Stage Workload harus ditentukan karena pada akhir periode dimana Leads belum ada Resultnya, maka system akan mengubah Leads yang masih ada di Stage (terpilih) ini menjadi Result dan Reason (Workload) ini.

Perlu diketahui bahwa Alasan (Reason) yang dibuat bisa dibuat berjenjang, dalam hal alasan yang dibuat membutuhkan penjelasan / reason lebih detail.

Contoh Alasan tunggal (tidak berjenjang):

Tahapan dari SMS yang dilakukan oleh Bengkel menghasilkan Hasil Terkirim, dibagi menjadi tiga alasan: Sudah Service, Belum Service dan Rencana Service.

Contoh Alasan berjenjang:

Tahapan dari SMS yang dilakukan oleh Bengkel menghasilkan Hasil Terkirim, dengan alasan: Sudah Service, diberikan alasan jenjang kedua menjadi Service di AHASS Sendiri.

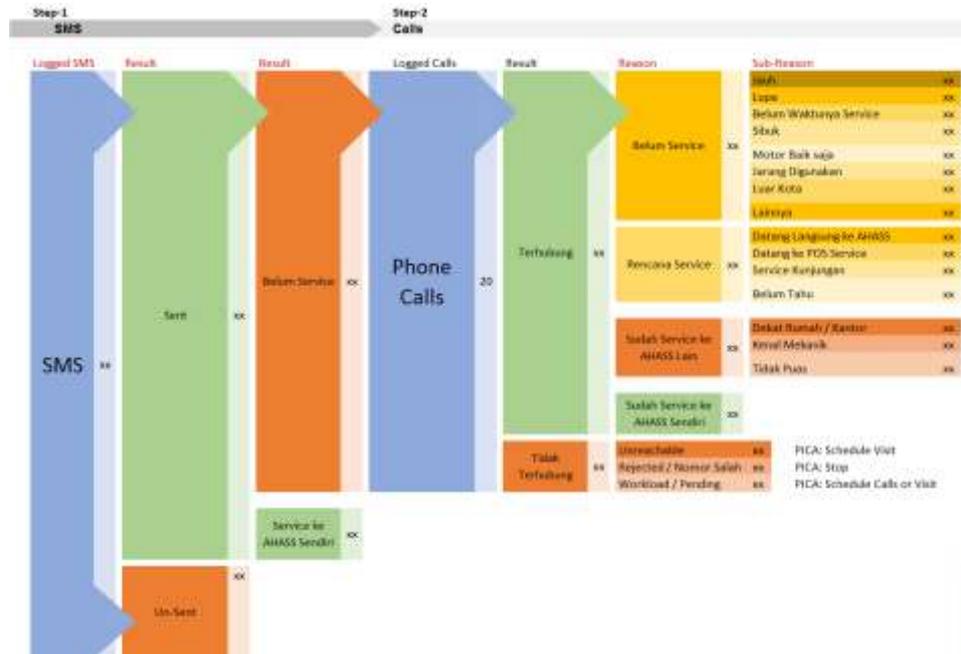
Secara keseluruhan, untuk saat ini, design Tahapan (Stages), Hasil (Result) dan Alasan (Reason) atas CRM untuk H1 dan H23 adalah sebagai berikut:



Gambar-2: Stage, Result dan Reason untuk proses CRM di H1

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	17 of 34
Document Version	1.2	Printed	



Gambar-2: Stage, Result dan Reason untuk proses CRM di H23

User bisa mengubah setiap tahapan, hasil dan alasan sesuai dengan perubahan dalam proses CRM di perusahaan.

3. Menu CRM dan Pemakaian

Mengacu pada gambaran umum Proses CRM sebelumnya, berikut ini penjelasan detail tahap per tahap dari proses penginputan pelanggan baru sampai dengan cara menghasilkan Leads dan Opportunity untuk ditindaklanjuti ke Penjualan

3.1. Input Customer Baru

Menu untuk penginputan pelanggan baru bisa diakses di [Sales>Customers](#). Anda akan diperlihatkan dengan daftar pelanggan yang telah didaftarkan sebelumnya. Anda bisa melihat daftar pelanggan berdasarkan view yang diinginkan: Kanban view, List view, dan Form view.

Untuk membuat pelanggan baru, klik tombol **Create** di sebelah kiri atas dibawah judul menu, atau klik pada data customer jika ingin melakukan edit atau penambahan data pada data customer yang telah ada. Setelah di-klik, Anda akan diperlihatkan dengan data detail customer sebagai berikut:

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	18 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Anda bisa melengkapi data customer kapan pun, kecuali yang diminta mandatory (field warna biru) oleh system, dengan mengisi field-field berikut ini:

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	(Is a Company?)	Tick jika customer yang didaftarkan berbadan usaha (bukan perorangan)
02	Name	Isi nama customer
03	Company	Pilih nama perusahaan tempat customer bekerja (jika customer yang didaftar adalah perorangan)
04	Tags	Pilih tagar (hashtag) yang akan identik dengan customer
05	Address	Isi alamat customer. Untuk CRM dengan fitur GIS, maka alamat ini akan menjadi referensi untuk pencarian koordinat di GIS
06	Website	Isi alamat website customer
07	Job Position	Isi posisi / jabatan customer di perusahaan / wiraswasta
08	Phone	Isi nomor telepon
09	Mobile	Isi nomor HP / Mobile phone
10	Fax	Isi nomor faximile
11	Email	Isi alamat email Customer
12	Title	Pilih gelar / sebutan untuk Customer
13	Contacts	Tab untuk mengisi / pilih customer pribadi yang menjadi kontak untuk mewakili perusahaan (Jika Customer adalah Company / Perusahaan)
14	Name	Isi nama customer wakil perusahaan
15	Tags	Pilih tagar (hashtag) yang akan identik dengan customer
16	Job Position	Isi posisi / jabatan customer di perusahaan / wiraswasta
17	Email	Isi alamat email Customer
18	Phone	Isi nomor telepon
19	Mobile	Isi nomor HP / Mobile phone
20	Address	Isi alamat customer. Untuk CRM dengan fitur GIS, maka alamat ini akan menjadi referensi untuk pencarian koordinat di GIS

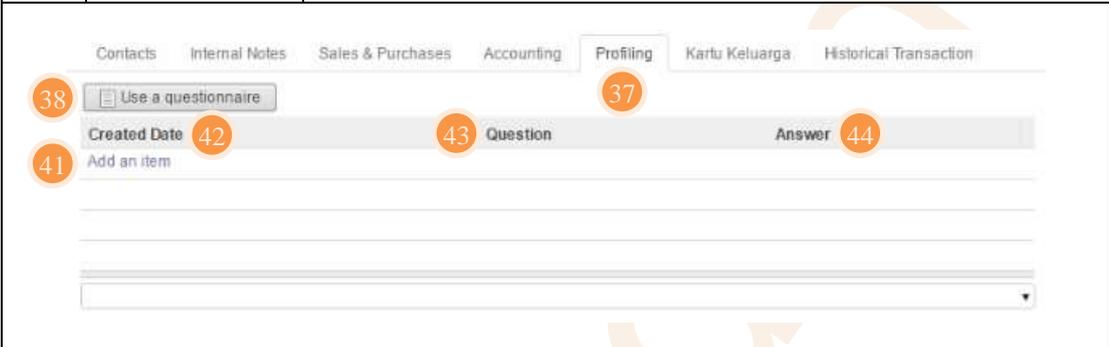
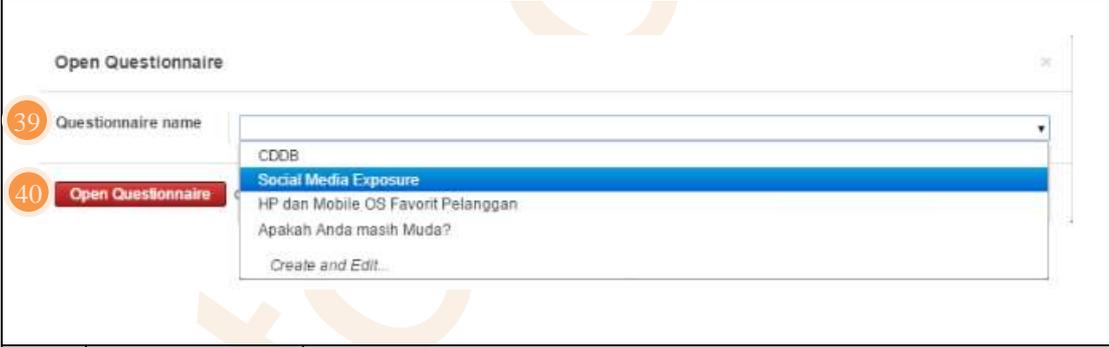
USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	19 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
21	Internal Notes	Tab untuk tambahan informasi atas customer
22	Sales & Purchases	Tab untuk mendefinisikan aktivitas partner, terutama untuk penjualan dan pembelian dengan perusahaan
23	Salesperson	Pilih nama salesperson yang menangani pelanggan ini. Nama salesperson ini yang akan dijadikan default salesperson yang akan menangani pelanggan ini dalam hal pelanggan ini merupakan Leads dalam proses Profiling / Leads Creation.
24	Sales Team	Pilih sales team sesuai nama salesperson yang menangani pelanggan ini. Sales Team ini yang akan dijadikan default Sales Team yang akan menangani pelanggan ini dalam hal pelanggan ini merupakan Leads dalam proses Profiling / Leads Creation.
25	Partner Source	Pilih asal pelanggan ini berdasarkan interaksi: di H1 atau H2
25-B	Cabang Asal	Informasi cabang asal customer (cabang dimana customer transaksi pertama kali)
26	Customer	Centang untuk menandakan bahwa Partner ini adalah Pelanggan (Customer)
27	Supplier	Centang untuk menandakan bahwa Partner ini adalah Supplier
28	Contact Reference	Referensi korespondensi pelanggan (Nomor Surat, Email, dll)
29	Language	Bahasa yang digunakan dalam korespondensi
30	Date	Tanggal korespondensi
31	Active	Centang untuk menandakan bahwa status Customer / Supplier masih aktif
32	Opt-Out	Centang untuk menandakan bahwa Customer memilih untuk tidak menerima kiriman Mailing List / Message dari kita (tidak tertarik)
33	Receive Inbox Notifications by Email <ul style="list-style-type: none"> • Never • All Messages 	Pilihan Customer dalam hal menerima email notifikasi dari perusahaan: <ul style="list-style-type: none"> • Never: Customer tidak menginginkan email notifikasi dari perusahaan • All Messages: Customer menginginkan email notifikasi dari perusahaan

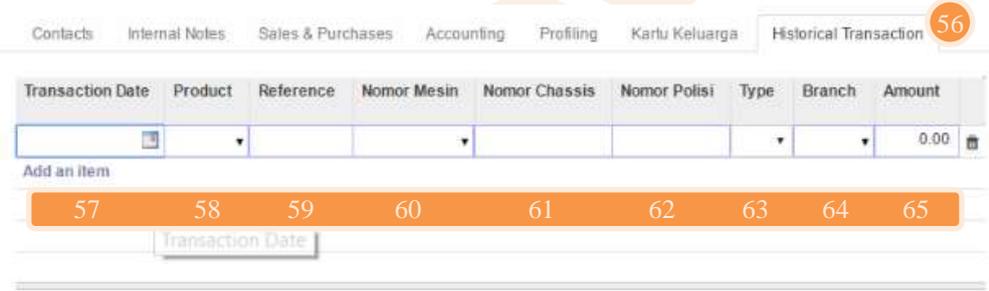
USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	20 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
36	Accounting	Untuk mengisi data keperluan Accounting, tidak digunakan. Jika muncul di layar Anda, minta Administrator batasi di User Access.
		
37	Profiling	Profile customer. Berisikan data customer yang berhasil dikumpulkan dan akan digunakan untuk aktivitas CRM.
38	Use a questionnaire	Klik ini untuk memasukkan profiling (pertanyaan dan jawaban) customer dari kumpulan pertanyaan di questionnaire yang telah dibuat sebelumnya
		
39	Questionnaire Name	Pilih nama questionnaire yang akan digunakan. Kosongkan jika ingin memilih langsung dari daftar pertanyaan (question)
40	Open Questionnaire	Membuka dan melihat pertanyaan yang akan digunakan
41	Add an item	Klik ini untuk memasukkan profiling (pertanyaan dan jawaban) customer dengan membuat pertanyaan dan jawaban baru (tidak mengambil dari questionnaire sebelumnya).
42	Created Date	Tanggal pembuatan pertanyaan, otomatis by system
43	Question	Isi pertanyaan yang akan dibuat
44	Answer	Isi semua (kemungkinan) jawaban atas pertanyaan yang dibuat, atau kosongkan jika jawaban tersebut bersifat bebas.
		

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	21 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
45	Kartu Keluarga	Tab untuk memasukkan informasi anggota keluarga customer yang ada di KK
46	Kartu Keluarga	Pilih atau buat kartu keluarga baru
47	Create and Edit	Membuat / mendaftarkan kartu keluarga baru
48	Nomor Kartu Keluarga	Input nomor kartu keluarga Customer
49	Add an item	Klik untuk menambah anggota keluarga di KK
50	Nama	Input nama yang akan didaftarkan
51	Partner	Pilih partner (dari system) yang sama dengan nama anggota keluarga yang didaftar
52	NIK	Input Nomor Induk Kependudukan
53	Tanggal Lahir	Input tanggal lahir
54	Jenis Kelamin	Pilih jenis kelamin anggota keluarga: Laki-laki / Perempuan
55	Status dalam Keluarga	Pilih status dalam keluarga: Kepala Keluarga / Istri / Anak
 <p>The screenshot shows the 'Kartu Keluarga' tab selected in the top navigation bar. Below it is a table with columns: Transaction Date, Product, Reference, Nomor Mesin, Nomor Chassis, Nomor Polisi, Type, Branch, and Amount. The Amount column shows 0.00. Below the table is an 'Add an item' button and a row of numbered buttons from 57 to 65. A 'Transaction Date' input field is also visible.</p>		
56	Historical Transactions	Informasi data transaksi historis Customer dengan perusahaan. Data transaksi ini bisa merupakan hasil update dari sistem back-end nya One-D, import dari sistem lain, ataupun di-input manual oleh User.
57	Transaction Date	Tanggal transaksi
58	Product	Product yang dibeli
59	Reference	Nomor referensi transaksi
60	Nomor Mesin	Nomor mesin sepeda motor
61	Nomor Chassis	Nomor rangka sepeda motor
62	Nomor Polisi	Nomor polisi sepeda motor Customer
63	Type	Type transaksi pelanggan dengan bisnis unit perusahaan: H1 / H2 / H3 / KPB
64	Branch	Cabang perusahaan dimana pelanggan melakukan transaksi
65	Amount	Jumlah (rupiah) transaksi

Data customer merupakan inti dari aplikasi CRM, semakin banyak dan akurat data pelanggan, maka akan semakin akurat dalam menghasilkan Leads / Prospek yang berguna bagi perusahaan.

Data customer juga bisa dimasukkan ke aplikasi CRM melalui data import atau metode upload data lainnya.

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	22 of 34
Document Version	1.2	Printed	

3.2. Edit Data Customer Duplikat (Deduplicate Customer)

Data customer yang telah tercatat di system, seiring dengan perjalanan waktu, akan mengalami penambahan (enrichment) maupun data customer baru dari berbagai sumber. Penambahan data customer menimbulkan kemungkinan duplikasi atas data customer di CRM. Aplikasi CRM ini memiliki tools untuk membantu mengidentifikasi dan mengambil tindakan atas data customer yang duplikat.

User bisa melakukan deduplikasi data di menu [Sales>Tools>Deduplicate Data](#):

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	Merge with Manual Check	Pilihan untuk menggabungkan data duplikat dengan pemeriksaan manual
02	Merge Automatically	Pilihan untuk menggabungkan data duplikat secara otomatis
03	Merge Automatically all process	Pilihan untuk menggabungkan data duplikat di semua proses (tidak digunakan)
04	Cancel	Membatalkan tindakan deduplikasi (keluar dari menu)
	Search duplicates based on duplicated data in	Metode pencarian data duplikasi berdasarkan kesamaan data di: (Jika beberapa field dipilih, maka system hanya akan mencari data yang sama di kesemua field yang dipilih (bukan salah satu). User juga bisa men-deduplikasi data berdasarkan field selain yang dibawah ini)
05	Email	Alamat Email
06	Name	Nama
07	Is Company	Pelanggan dengan Perusahaan Pelanggan
08	VAT	Kode PKP
09	Parent Company	Digabung ke Induk Perusahaan
	Exclude contacts having	Pengecualian atas Metode Pencarian diatas

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	23 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
10	A user associated to the contact	User (aplikasi) yang berhubungan dengan Pelanggan
11	Journal items associated to the contact	Journal item yang berhubungan dengan Pelanggan
	Options	Pilihan lainnya
12	Maximum of Group of Contacts	Jumlah maksimum Pelanggan yang digabungkan

3.3. Membuat Campaign

Campaign adalah kegiatan pemasaran atau penjualan yang bertujuan untuk menarik pelanggan. CRM dimulai dengan campaign yang dibuat oleh marketing / penjualan. User bisa membuat campaign yang menjadi dasar aktivitas CRM di menu [Sales>Configuration>Leads & Opportunities>Campaigns](#):

The screenshot shows the 'Campaigns / New' form with the following fields and values:

- 1 Campaign Name: KPB 1609 Periode 1
- 2 Start Date: 01/09/2016
- 3 End Date: 15/09/2016
- 4 Type: H2
- 5 Active:
- 6 Valid:
- 7 Sales Team: Direct Sales

Detail field dan urutan input pembuatan master campaign sebagai berikut:

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	Campaign Name	Isi nama campaign
02	Start Date	Isi tanggal mulai berlaku campaign
03	End Date	Isi tanggal berakhir campaign. Status Leads yang belum ditindaklanjuti (belum ada result) akan ditutup secara otomatis (force to Workload) pada tanggal akhir campaign oleh system
04	Type <ul style="list-style-type: none"> • H1 • H23 • H123 	Pilih peruntukan campaign <ul style="list-style-type: none"> • Penjualan (Showroom) • Bengkel (Services) • Penjualan dan Bengkel (Showroom dan Services)
05	Active	Centang untuk status aktif (bisa digunakan) atau tidak aktif (tidak bisa digunakan)
06	Valid	Centang untuk status valid (masih dalam periode campaign) atau tidak aktif (tidak dalam periode campaign)
07	Sales Team	Pilih sales team (default) untuk menangani campaign ini

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	24 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Pada akhir masa campaign, Leads yang belum ditindaklanjuti (belum ada result) akan ditutup secara otomatis oleh system (force to Workload) ke Result dengan status Workload. User juga bisa melakukan *force to workload* secara manual di menu [Sales>Sales>Force to Workload](#), walaupun masa campaign belum selesai, misalnya untuk keperluan pelaporan di tengah masa campaign, dsb.

Status Leads di Workload pada akhir masa campaign bisa ditindaklanjuti lagi di menu [Sales>Lead from Workload](#) dengan terlebih dahulu membuat Campaign baru.

3.4. Membuat Leads (Profiling)

Membuat Leads (Leads Creation) adalah aktivitas untuk menghasilkan data prospek (Leads) melalui pencarian dan penyaringan (filtering) data customer yang sesuai (profiling) dengan target pemasaran / campaign perusahaan.

User melakukan profiling data Customer untuk menghasilkan Leads di menu [Sales>Leads Creation](#):

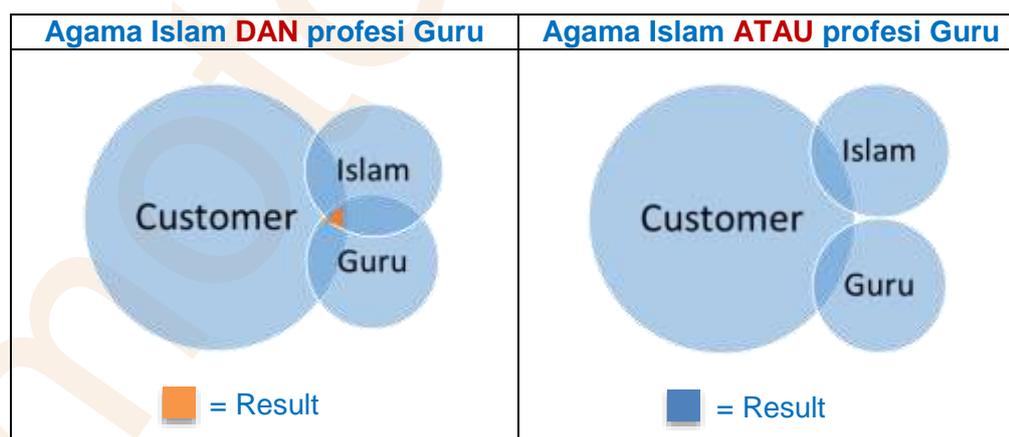
Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	Questionnaire	Pilih Questionnaire yang akan digunakan untuk melakukan profiling / filter terhadap customer
02	Source • H1 • H2	Pilih sumber database Customer • Showroom (Penjualan) • ASS (Bengkel)
03	Tanggal Lahir	Input tanggal lahir customer yang ingin dicari (1 sd 31)
04	Bulan Lahir	Input bulan lahir customer yang ingin dicari (1 sd 12)
05	Product	Pilih jenis product yang pernah dibeli oleh customer (dari historical transaction)
06	Last Days Transaction	Input jumlah hari pembelian terakhir customer (Kapan pembelian terakhir customer ke perusahaan). Contoh: jika ingin mencari customer yang melakukan pembelian terakhir ke perusahaan dalam 2 tahun terakhir, maka input 730 (365 x 2) hari.

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	25 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
07	Transaction Repetition H1	Input berapa kali transaksi customer dengan perusahaan di H1. Contoh: User ingin mencari customer yang telah melakukan 2 kali pembelian ke H1 perusahaan, maka User input dengan "2"
08	Transaction Repetition H2	Input berapa kali transaksi customer dengan perusahaan di H2. Contoh: User ingin mencari customer yang telah melakukan 2 kali pembelian ke H2 perusahaan, maka User input dengan "2"
09	Transaction Repetition H3	Input berapa kali transaksi customer dengan perusahaan di H3. Contoh: User ingin mencari customer yang telah melakukan 2 kali pembelian ke H3 perusahaan, maka User input dengan "2"
10	Transaction Repetition H23	Input berapa kali transaksi customer dengan perusahaan di H23. Contoh: User ingin mencari customer yang telah melakukan 2 kali pembelian ke H23 perusahaan, maka User input dengan "2"
11	Type <ul style="list-style-type: none"> • AND • OR 	Pilih jenis hubungan/logika antara pertanyaan yang satu dengan berikutnya dalam membentuk profile customer yang diinginkan. <ul style="list-style-type: none"> • <i>Dan: pertanyaan berikutnya merupakan penambahan kondisi atas profile customer, sehingga profile customer yang dihasilkan akan menjadi lebih spesifik (sedikit, deduksi)</i> • <i>Atau: pertanyaan berikutnya merupakan alternatif kondisi atas profile customer, sehingga profile customer yang dihasilkan akan menjadi lebih luas (banyak, generalisasi)</i>
12	Question	Edit pertanyaan yang akan digunakan dalam profiling
13	Answer	Pilih jawaban yang akan digunakan dalam profiling
14	Confirm	Untuk mengkonfirmasi dan proses lanjut profiling / creation. Setelah confirm akan menghasilkan daftar customer yang dianggap Leads.

Contoh pemakaian type hubungan atas pertanyaan di Leads Creation antara "AND" atau "OR" dengan dua kriteria: Agama Islam dan profesi Guru, sebagai berikut:



Hasil profiling akan dikeluarkan oleh system untuk direview sekali lagi oleh User. Dalam hal data customer hasil profiling telah sesuai dan akan dikonversi ke Leads, maka User melakukan pemilihan data customer dengan cara mencentang (tick) data customer (atau Select All dengan mencentang di header (6)), klik "More" (7) dan pilih opsi "Convert to Lead" (8).

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	26 of 34
Document Version	1.2	Printed	



Data customer yang dikonversi ke Leads akan muncul di menu [Sales>Leads](#), seperti dibawah ini:

Creation Date	Subject	Campaign	Campaign	Contact Name	Source	Address	Phone	Mobile	Stage	Salesperson	Sales Team
08/11/2016 11:24:44	Agustus 2016	KPB-1	KPB-1	SEPTI MULYA SARI	H1	Jalan Raden Intan No.65			SMS - ASS	Livinus	GC Sales Team
08/19/2016 10:19:38	Agustus 2016	Cross Selling H2-H1	Cross Selling H2-H1	SEPTI MULYA SARI	H1	Jalan Raden Intan No.65			SMS	Administrator	
08/19/2016 10:19:38	Agustus 2016	Cross Selling H2-H1	Cross Selling H2-H1	Septi	H1				SMS	Administrator	
08/19/2016 10:19:38	Agustus 2016	Cross Selling H2-H1	Cross Selling H2-H1	Michel Fletcher					SMS	Administrator	
08/19/2016 10:19:38	Agustus 2016	Cross Selling H2-H1	Cross Selling H2-H1	Agrolait		Raden Intan	+32 10 588 558		SMS	Administrator	
08/11/2016 11:24:44	Agustus 2016	KPB-1	KPB-1	Septi					SMS - ASS	Administrator	
08/11/2016 11:24:44	Agustus 2016	KPB-1	KPB-1	Michel Fletcher					SMS - ASS	Administrator	
08/11/2016 11:24:44	Agustus 2016	KPB-1	KPB-1	Agrolait		Raden Intan	+32 10 588 558		SMS - ASS	Administrator	
08/11/2016 10:46:44	KPB	KPB-1	KPB-1	Septi	H1				SMS	Administrator	
08/10/2016 16:27:10	Tes saja	Trade-In Supra GTR untuk Guru	Trade-In Supra GTR untuk Guru	Agrolait	H1	Raden Intan	+32 10 588 558			Administrator	

Data Leads yang telah ada di-assign (tugaskan) ke Salesteam dan/atau Salesperson oleh Kepala Cabang / PIC CRM untuk ditindaklanjuti sesuai tahapan CRM. Kepala Cabang / PIC CRM bisa mencetak Leads tersebut via PDF (9) ataupun Excel (9) untuk diberikan ke salesteam / salesperson, dengan mencentang (*Boolean* (10), kolom paling kiri) terlebih dahulu data leads yang ingin dicetak.

Penyortiran data (per salesteam, per salesperson atau filter lainnya) dilakukan dengan fitur Advanced Search (lihat penjelasan fitur di bagian definisi dan terminology).

Data customer di Leads, secara otomatis telah ter-assigned ke salesperson berdasarkan data customer. Dalam hal User menghendaki customer di Leads di-assign ke salesperson lain, User bisa melakukan dengan cara mengubah langsung di data customer (satu per satu, field Salesperson), atau secara sekaligus dengan fitur [More>Assign Salesman](#).

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	27 of 34
Document Version	1.2	Printed	

3.5. Aktivitas CRM (Calls dan Visit)

Hasil Leads yang diterima dari Kepala Cabang / PIC CRM, diteruskan oleh Salesteam atau Salesperson dengan melakukan SMS, Telepon ataupun Visit sesuai dengan tahapan (stages) CRM yang telah ditentukan.

PIC yang menindaklanjuti Leads menjadwalkan, melakukan panggilan (Call) dan Visit serta mencatat hasilnya langsung di data customer di Leads dan meng-klik

tombol  di pojok kanan atas atau melakukannya di menu [Sales>Phone Calls>Logged Calls](#).

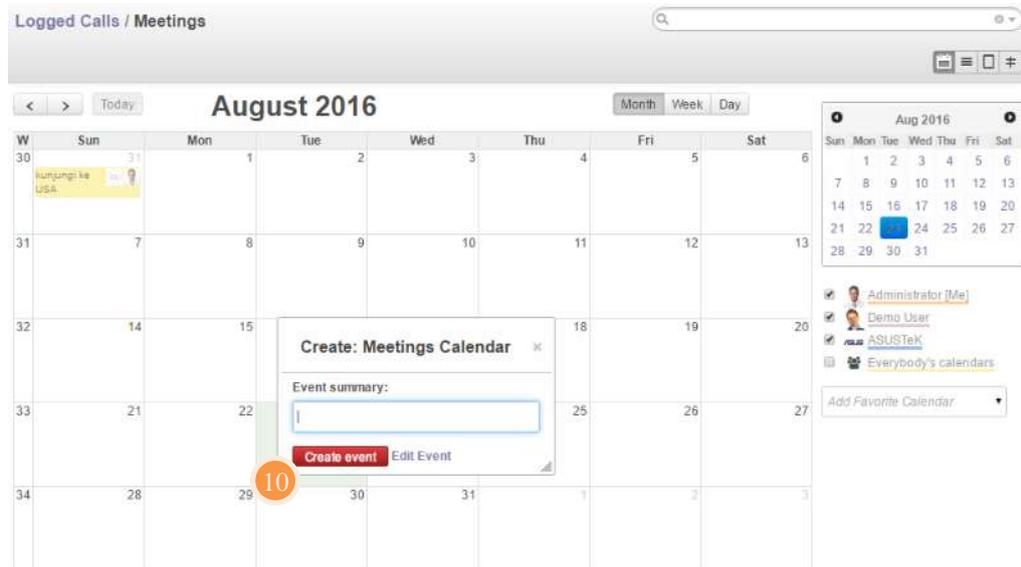
Dengan meng-klik icon telepon  pada menu Logged Calls, Anda akan dibawa ke tampilan dibawah ini untuk mencatat hasil telepon atau menjadwalkan panggilan berikutnya:

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
02	Actions: <ul style="list-style-type: none">Schedule a callLogged a call	Pilih jenis tindakan <ul style="list-style-type: none">Menjadwalkan panggilan berikutnyaMendaftarkan hasil panggilan yang telah dilakukan
03	Planned Date	Pilih tanggal yang direncanakan
04	Assign To	Pilih salesperson untuk melakukan panggilan tersebut; atau pilih Salesteam
05	Call Summary	Berikan catatan ringkas atas hasil panggilan
06	Partner	Informasi nama partner yang dihubungi
07	Sales Team	Pilih salesteam untuk melakukan panggilan tersebut
08	Schedule Call	Tombol konfirmasi (save) untuk tindakan yang dilakukan
09	Cancel	Tombol untuk membatalkan tindakan panggilan

Tahapan lain dalam menindaklanjuti Leads adalah dengan mengadakan kunjungan (Visit), terutama dalam hal nomor telepon pelanggan tidak bisa dihubungi. Untuk melaporkan ataupun menjadwalkan kunjungan (Visit) ke pelanggan, User meng-klik icon  dan system akan menampilkan View Calender seperti dibawah.

USER MANUAL

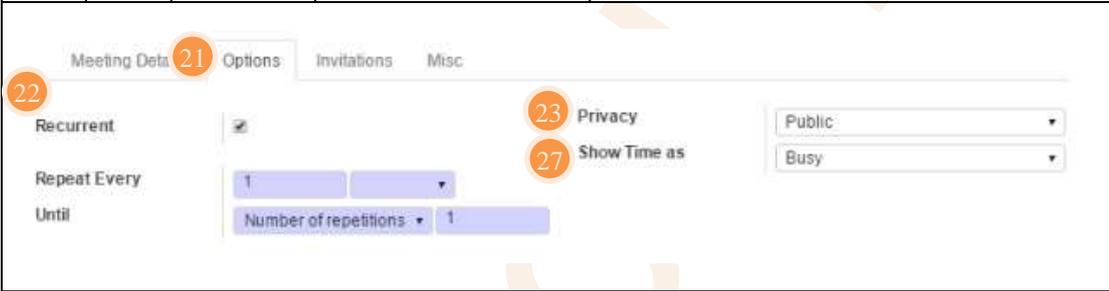
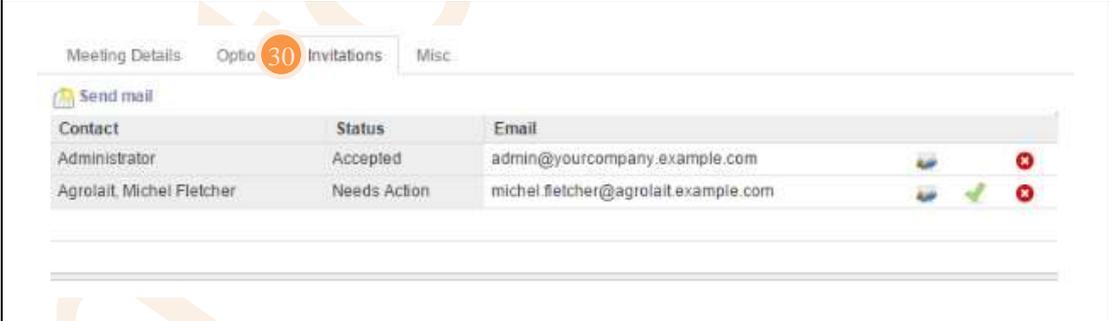
Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	28 of 34
Document Version	1.2	Printed	



User meng-klik tanggal dimana kunjungan telah/akan dilakukan, klik "Create / Edit Event" (10) dan input untuk pertemuan yang dimaksud. Sistem akan menampilkan layar lain yang berisikan detail event:

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	29 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
11	Meeting Subject	Isi Subject Meeting
12	Attendees	Isi pihak yang diundang untuk menghadiri pertemuan (alamat Email)
13	Meeting Details	Tab detail informasi pertemuan
14	Starting At	Tanggal dan jam mulai
15	Ending at	Tanggal dan jam selesai
16	All Day	Check jika pertemuan ini berlangsung sepanjang hari
17	Tags	Pilih tagar (hashtag) yang berhubungan dengan pertemuan ini
18	Reminders	Pasang pengingat (reminder) untuk pertemuan ini
19	Location	Isi lokasi pertemuan
20	Description	Catatan tambahan atas pertemuan
		
21	Options	Pilihan lain atas event / meeting
22	Recurrent	Centang apakah pertemuan ini berulang (dimasa yang akan datang)
23	Privacy <ul style="list-style-type: none"> Public Private Public for Employees 	Pilih status keterbukaan pertemuan <ul style="list-style-type: none"> Bisa dilihat semua orang Hanya bisa dilihat sendiri Bisa dilihat semua karyawan / kolega
27	Show Time as <ul style="list-style-type: none"> Busy Free 	Pilih status ketersediaan (availability) di kalender <ul style="list-style-type: none"> Munculkan jadwal pertemuan di kalender sebagai "sibuk" Munculkan jadwal pertemuan di kalender sebagai "tersedia"
		
30	Invitations	Pihak-pihak yang diundang untuk menghadiri
31	Send Mail	Tombol untuk mengirimkan Email
32	Contact	Pilih nama contact
33	Status	Status pengiriman
34	Email	Alamat Email contact
35	Miscellaneous	Informasi lainnya
36	Owner	Informasi pemilik agenda

USER MANUAL

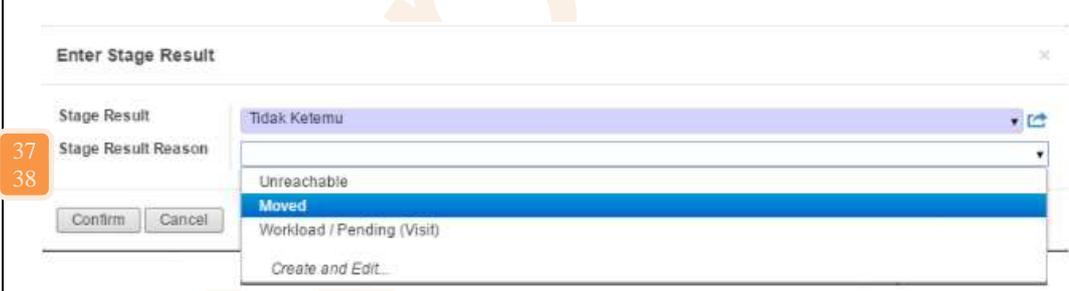
Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	30 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Hasil tindakan tersebut dilaporkan dan diinput ke system dengan mengupdate data customer di Leads berdasarkan hasil yang diperoleh dalam tahapan Calls maupun Visit. Update data customer di Leads sebagai berikut:

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	Subject	Subject atas Campaign, Contoh: Periode untuk Campaign KPB
02	Company Name	Nama perusahaan pelanggan
03	Customer	Nama pelanggan
04	Address	Alamat pelanggan
05	Contact Name	Nama kontak (pribadi) jika pelanggan adalah badan usaha
06	Email	Alamat email pelanggan
07	Function	Fungsi Lead dalam pekerjaannya / bidangnya
08	Phone	Nomor telepon pelanggan
09	Mobile	Nomor HP pelanggan
10	Fax	Nomor faximile pelanggan
11	Salesperson	Nama Salesperson yang ditugaskan untuk follow-up Customer yang bersangkutan
12	Sales Team	Nama Sales Team yang ditugaskan untuk follow-up Customer yang bersangkutan (biasanya adalah Sales Team-nya Salesperson yang ditunjuk)
13	Priority	Tingkat prioritas Lead ini. Level prioritas dibagi menjadi 4 bintang, berturut-turut dari yang terkecil (bintang 1) adalah Low, Normal, High, dan Very High.
14	Tags	Tagar (Hashtag) yang berhubungan dengan Lead ini
15	Internal Notes	Catatan tambahan atas Leads
16	Niguri Pipeline	Informasi tahapan (stages) dan Hasil (result) dari proses CRM yang telah dilakukan terhadap Leads

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	31 of 34
Document Version	1.2	Printed	

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
17	Date	Tanggal
18	Stage	Tahapan / Stages CRM
19	Stage Result	Hasil Stages
20	Stage Result Reason	Alasan dari Hasil Stages
21	Extra Info	Informasi tambahan atas Leads
22	Marketing	Informasi yang berhubungan dengan Marketing
23	Campaign	Pilih Jenis Campaign. Default adalah Campaign sesuai Profiling
24	Channel	Pilih Channel dimana Leads ini diperoleh (terutama untuk Customer baru).
25	Source	Pilih sumber database pelanggan (H1 atau H2). Secara default terisi berdasarkan jenis Campaign dimana profiling dilakukan.
26	Mailings	Informasi pilihan Customer atas korespondensi
27	Opt-Out	Pelanggan memilih untuk tidak menerima segala bentuk korespondensi
28	Bounce	Informasi frekuensi email / korespondensi ditolak oleh Pelanggan
29	Assigned	
30	Closed	Informasi status korespondensi
31	Misc	
32	Success Rate	Tingkat taksiran % kesuksesan tahap ini untuk menjadi Sales
33	Active	Status Leads
34	Referred By	Pilih / Informasi nama Partner yang mereferensikan Pelanggan / Leads ini.
35	Convert to Opportunity	Tombol untuk memindahkan Leads (langsung) ke Opportunity
		
36	Confirm to Next Process	Tombol untuk memindahkan Leads ke Tahap / Stages selanjutnya: Call / Visit
37	Stage Result	Pilih hasil (result) dari tahap ini
38	Stage Result Reason	Pilih alasan (reason) dari hasil (result)

Leads yang telah berhasil ditindaklanjuti dan dianggap prospek, dipindahkan ke tahap Opportunity (Convert to Opportunity) untuk proses Pre-Sales oleh salesperson. Dalam hal Leads ternyata tidak berhasil di-convert ke Opportunity, ditandai sebagai Lost dan di-identifikasi permasalahannya, demikian juga dengan Leads yang masih belum dikerjakan (workload).

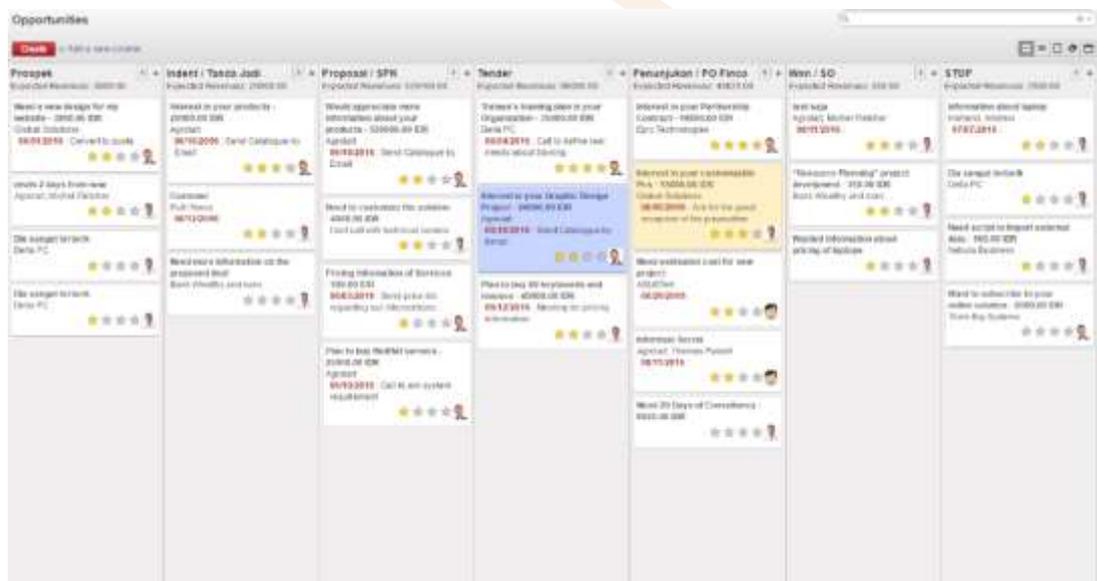
USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0 Customer Relationship Management System	Page	32 of 34
Document Version	1.2	Printed	

3.6. Prospek (Opportunity)

Menu [Sales>Opportunities](#) adalah tools untuk Kepala Cabang, Sales Team dan Salesperson untuk alat kerja dan monitoring tindak lanjut Leads yang telah memasuki tahap Pre-Sales.

Pergeseran tahapan (stages) di opportunity mengikuti tahapan yang di-set di Sales Team. User bisa menggeser kartu customer (Kanban, click and drop) ke tahap manapun sesuai kondisi nyata.



Untuk membuat atau edit data customer di Opportunity, click "Create" atau click pada kartu Kanban pelanggan, dan system akan menampilkan form berikut:

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
01	Subject	Subject atas Campaign, Contoh: Periode untuk Campaign KPB
02	Expected Revenue: (Amount) at (%)	Jumlah pendapatan yang diharapkan
03	Customer	Nama Customer
04	Email	Alamat email customer
05	Phone	Nomor telepon customer
06	Next Action	Rencana tindakan berikutnya
	<ul style="list-style-type: none"> Date Describe 	<ul style="list-style-type: none"> Tanggal Jenis Tindakan
09	Expected Closing (Date)	Perkiraan tanggal penutupan Opportunity (Closing / Penjualan)
10	Priority	Tingkat prioritas Lead ini. Level prioritas dibagi menjadi 4 bintang, berturut-turut dari yang terkecil (bintang 1) adalah Low, Normal, High, dan Very High.

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	33 of 34
Document Version	1.2	Printed	

The screenshot shows a CRM lead form with the following fields and callouts:

- 1**: Subject field
- 2**: Expected Revenue field (0.00) and percentage field (0%)
- 3, 4, 5**: Customer, Email, and Phone fields
- 6**: Next Action dropdown (e.g., Call for proposal)
- 9**: Expected Closing field
- 10**: Priority field (star rating)
- 12, 13**: Salesperson and Sales Team dropdowns
- 14**: Escalate button
- 15**: Tags dropdown
- 16**: Internal Notes tab
- 17**: Lead tab
- Customer Name**: Text field
- Address**: Street, City, State, ZIP, and Country fields
- Contact Name**: Text field
- Function**: Text field
- Mobile**: Text field
- Fax**: Text field
- Marketing**: Campaign, Channel, and Source dropdowns
- Mailings**: Opt-Out checkbox
- Misc**: Active checkbox, Days to Assign (0.00), Days to Close (0.00), and Referred By dropdown
- References**: Reference and Reference 2 dropdowns

Ref.	Field	Penjelasan fungsi Field
12	Salesperson	Nama Salesperson yang ditugaskan untuk follow-up Customer yang bersangkutan
13	Sales Team	Nama Sales Team yang ditugaskan untuk follow-up Customer yang bersangkutan (biasanya adalah Sales Team-nya Salesperson yang ditunjuk)
14	Escalate	Eskalasi ke Salesteam lain yang diatas (parent)
15	Tags	Tagar (Hashtag) yang berhubungan dengan Lead ini
16	Internal Notes	
17	Leads	Berisi informasi Leads (lihat bagian Leads untuk detail).
18	MARK WON	Tombol untuk menutup transaksi - Penjualan
19	MARK LOST	Tombol untuk menutup transaksi - Gagal
20	Convert to Quotation	Tombol untuk mengalihkan Opportunity ke Surat Penawaran (SPK)

USER MANUAL

Project	Online Enterprise - Dealer		
Author	Livinus	Document Status	Final
File Name	User Manual-OneD-Marketing-CRM v1.0Customer Relationship Management System	Page	34 of 34
Document Version	1.2	Printed	

4. Laporan dan Dashboard

4.1. Laporan

Menu laporan bisa diakses di menu [Reporting](#). Jenis laporan yang tersedia antara lain:

- Leads Analysis
- Claims Analysis
- Niguri Report H1
- Niguri Report H2
- Customer Lifetime Value
- DII

Laporan Pohon Akar (Tree CRM) ada di menu [Sales>Tools>Pohon Akar](#)

4.2. Dashboard

Menu Dashboard bisa diakses di menu [Reporting>Dashboards>My Dashboard](#).

Setiap User bisa mendesign informasi dan tampilan yang diinginkan untuk dashboard-nya. Content dashboard bisa diambil dari menu Reporting ataupun menu lainnya hasil filtering Advanced Search.

5. Frequently Asked Questions (FAQ)

1. Apa yang harus saya lakukan pada saat akhir periode, atau ketika campaign akan ditutup, untuk Leads yang belum sempat saya follow-up?
User bisa mengupdate Result Leads yang belum ditindaklanjuti menjadi "Workload" ataupun result lainnya di menu [Sales>Sales>Move to Workload](#). Lihat bagian 3.3. halaman 23 untuk mendapat gambaran sepenuhnya.
2. Bagaimana saya melakukan follow-up untuk Leads dari campaign sebelumnya yang statusnya masih Pending dan yang belum sempat saya follow-up (Workload)?
User bisa menindaklanjuti Leads yang pada periode sebelumnya berstatus "Workload" / "Pending" ataupun result lainnya di menu [Sales>Sales>Lead from Workload](#), dengan terlebih dahulu membuat campaign baru.
3. Post your question(s) here.