

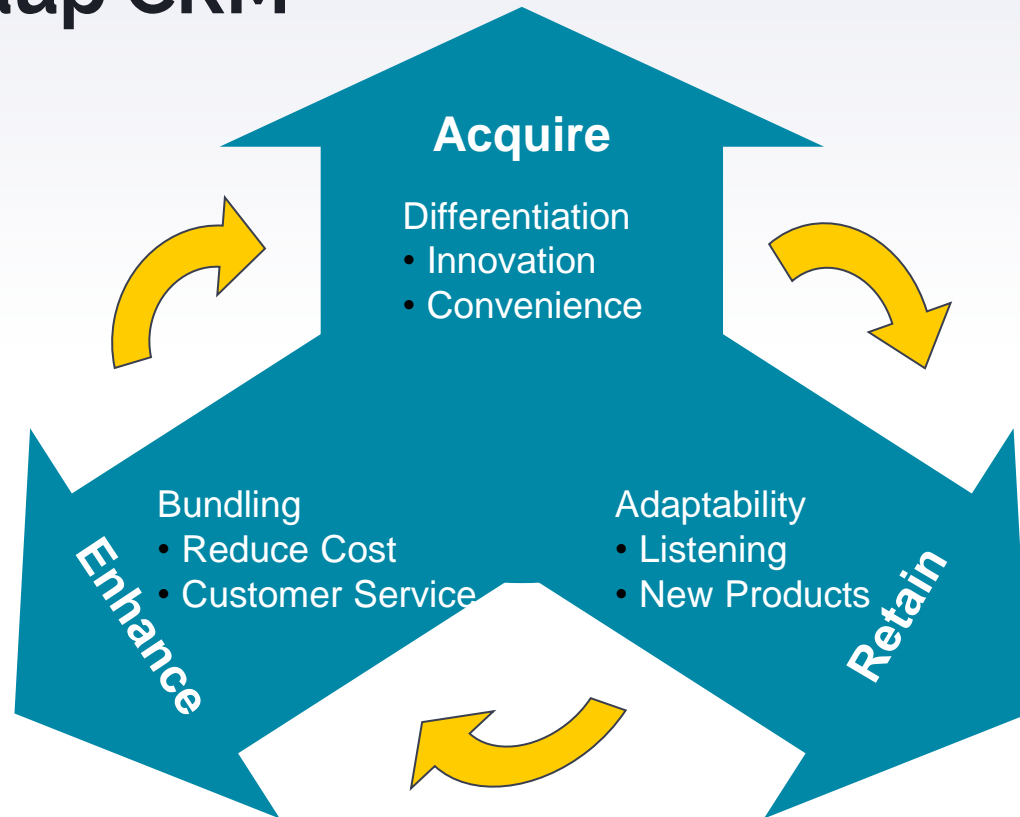
Implementasi Framework CRM

GENTISYA TRI MARDIANI, S.KOM., M.KOM

TEKNIK INFORMATIKA – UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA



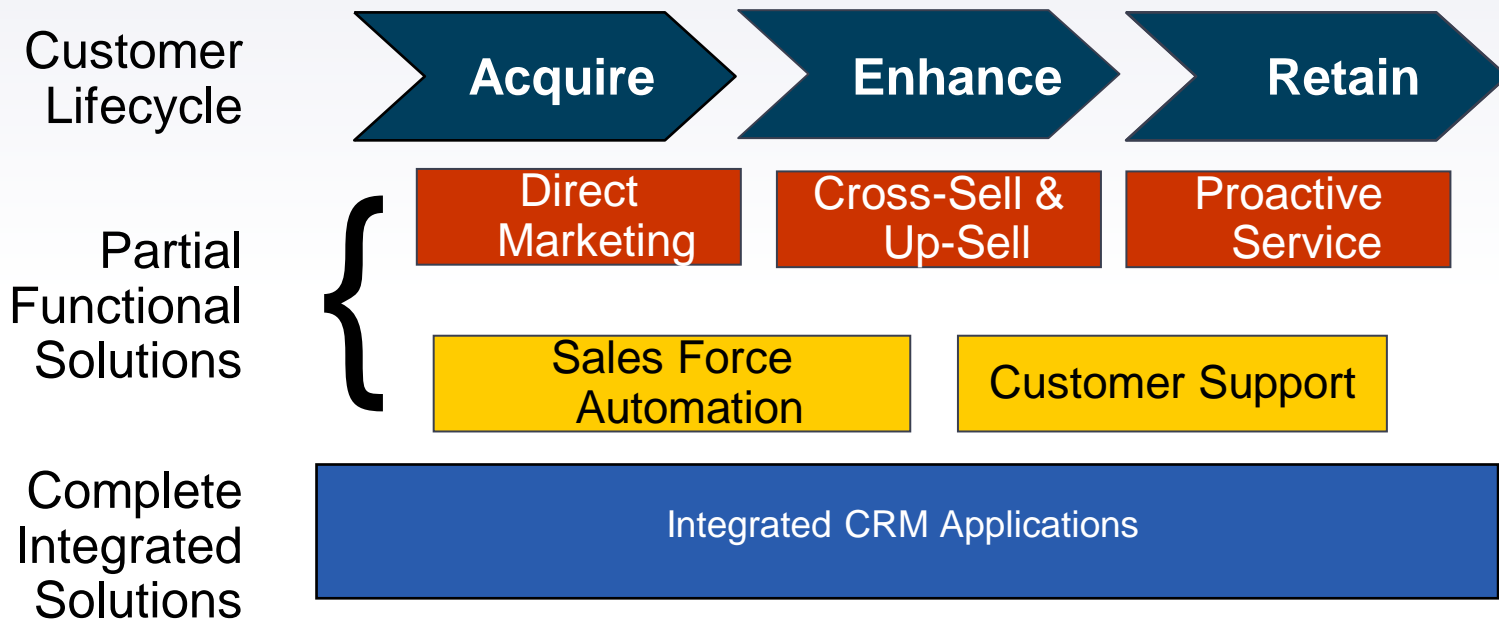
Siklus Hidup CRM



Siklus Hidup CRM

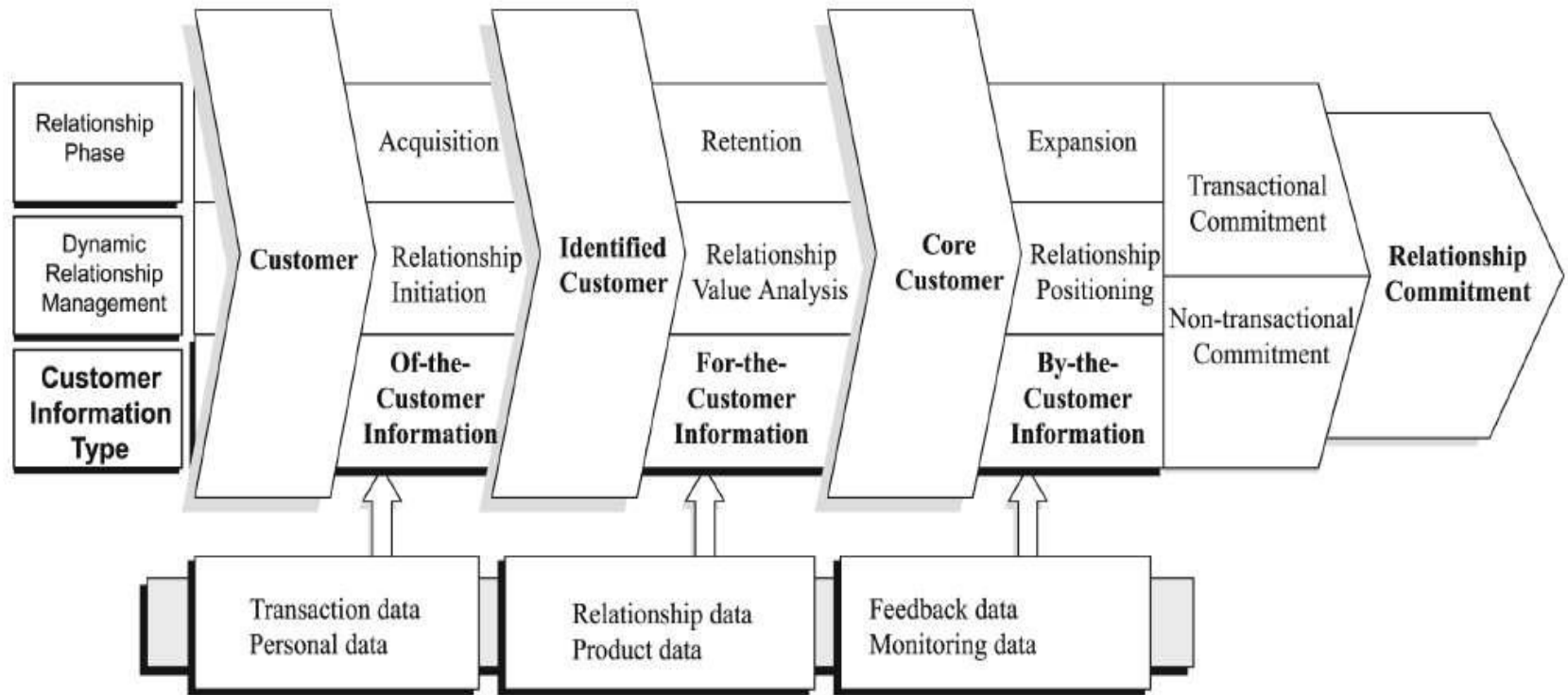
- ▶ Acquire → Menciptakan Konsumen baru yang dapat diwujudkan dalam berbagai strategi. (**differentiasi, inovasi, convenience**)
- ▶ Retain → Melakukan strategi untuk mempertahankan pelanggan dengan cara peningkatan pelayanan. (**Adaptability, listening, responsship**)
- ▶ Enhance → Membina hubungan baik yang telah ada dengan pelanggan, dengan selalu mendengarkan keinginan pelanggan dan melayaninya dengan baik. (**Loyalty, Reduce cost, Customer Service**)

Framework CRM

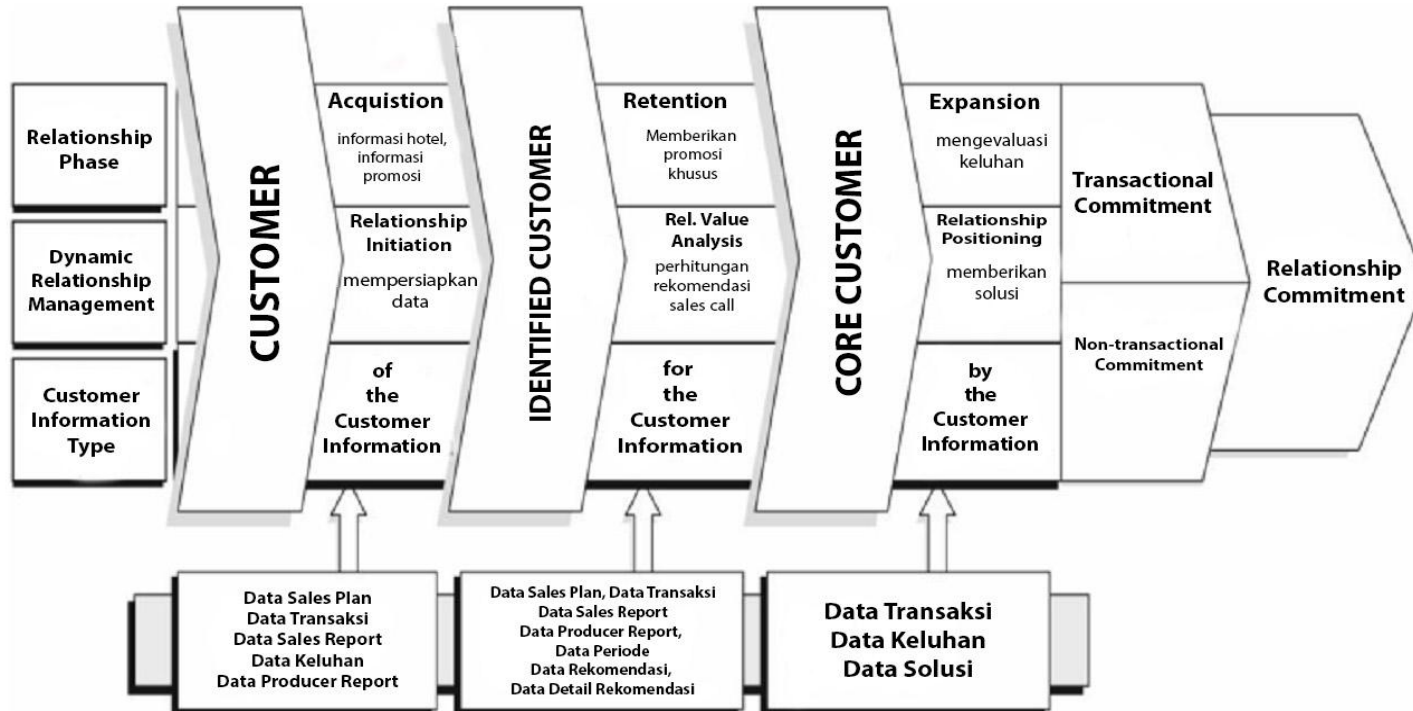


Cross-Functional Processes
Breaking Down Departmental Walls

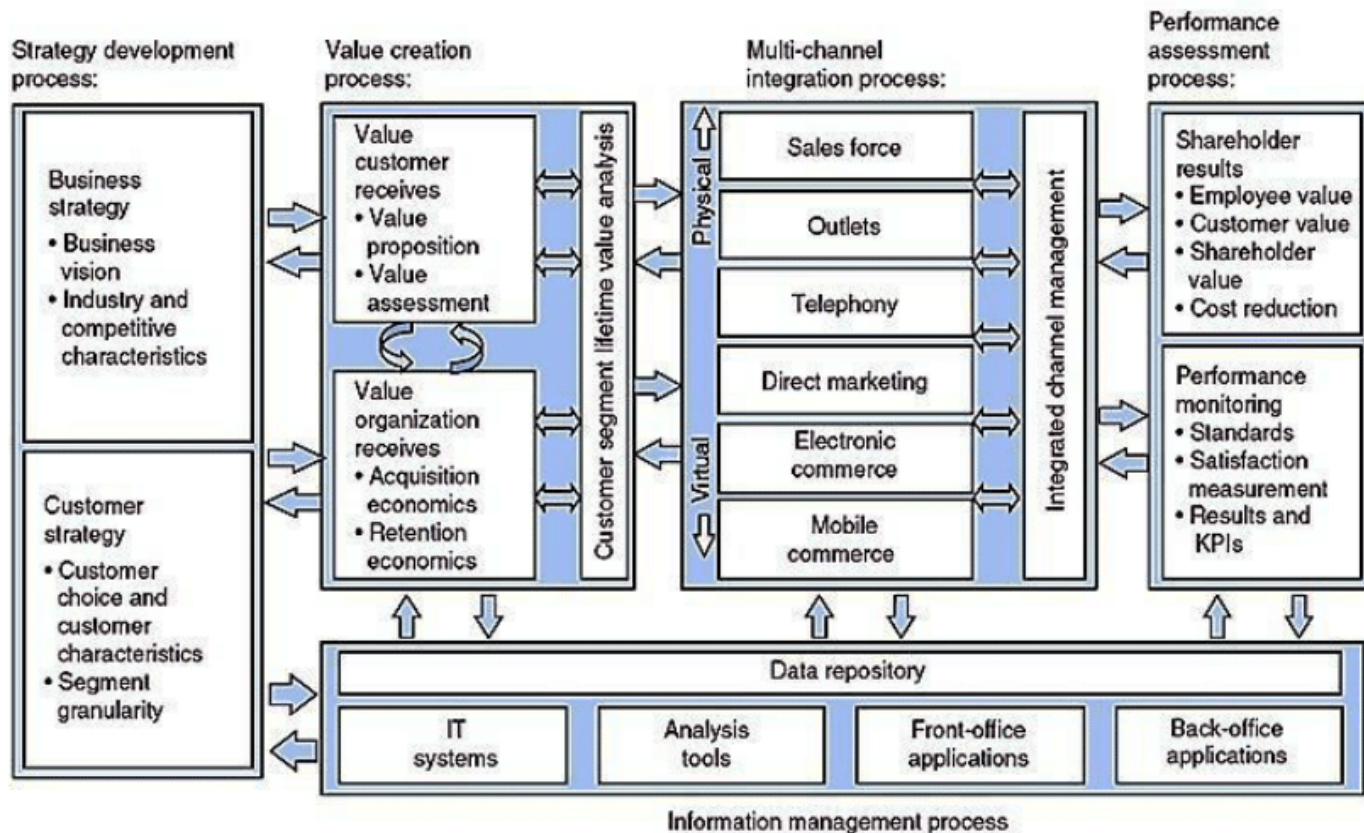
Framework of Dynamic CRM



Contoh Implementasi Framework of Dynamic CRM



CRM Framework according to Payne Model



Tugas Kelompok

- ▶ **Buat Laporan yang berisi:**
- ▶ Cover
- ▶ 1. Buatlah *state of the art* minimal dari 5 jurnal yang dipublikasi nasional/ internasional (bukan dari elib unikom). Jelaskan tentang framework CRM yang digunakan dan hasil dari sistem CRM nya, kemudian jelaskan persamaan dan perbedaan dengan sistem yang akan kalian bangun.
- ▶ 2. Buat ulang atau perbaiki Framework CRM yang sudah dibuat sebelumnya, dan jelaskan dengan lengkap di setiap tahapan prosesnya
- ▶ Daftar Pustaka

“Preview” Tugas Kelompok berikutnya

- ▶ **(boleh dikerjakan dari sekarang)**
- ▶ 1. Cari metode yang sesuai untuk melakukan analisis di dalam CRM Analytical yang akan kalian bangun sehingga mendapatkan hasil rekomendasi. Buatlah ringkasan hasil kajian metodenya
- ▶ 2. Lakukan rekapitulasi dari data yang kalian dapatkan dari perusahaan/ tempat penelitian. Pastikan hasil rekap data tersebut dapat digunakan untuk proses analisis
- ▶ 3. Lakukan analisis kasus berdasarkan data dan metode yang sudah sesuai tersebut

Tugas Kelompok

- ▶ Kirimkan file laporan ke email: gentisya.tri.mardiani@email.unikom.ac.id
- ▶ Subject: Tugas Kelompok-Kelas-Kelompok ke-
- ▶ Nama file: Tugas4-Kelas-Kelompok ke-.docx dan pptx
- ▶ Tugas dikirimkan paling lambat **Rabu, 24 Juni 2020**
 - ▷ Kelompok ke-: silakan atur dengan Ketua Kelasnya
(boleh berdasarkan tema, contoh: CRM1-a, artinya kelompok dengan tema strategi promosi atau silakan atur sendiri dengan ketua kelasnya)

► Kuliah Online

► CRM [2020]

