



# MANFAAT CRM



Manfaat yang dapat berpengaruh bagi meningkatnya nilai suatu perusahaan yaitu :

# 1. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Konsistensi dan aksesibilitas informasi tentang pelanggan memungkinkan penjualan & pelayanan yang lebih baik.



## 2. Mengurangi Biaya

- CRM memungkinkan penjualan / pelayanan dengan **biaya lebih murah** dalam skema **program pemasaran yang spesifik dan terfokus**. Tertuju ke pelanggan yang tepat dan pada waktu yang tepat pula.



### 3. Meningkatkan Efisiensi Operasional;

- Otomasi penjualan dan proses layanan dapat **mengurangi resiko** turunnya kualitas **pelayanan** dan mengurangi beban *cashflow*.
- Penggunaan teknologi *web* dan *call center* misalnya, akan **mengurangi hambatan birokrasi** dan biaya serta proses administratif yang mungkin timbul.



## 4. Peningkatan *Time to Market*;

- Aplikasi CRM memungkinkan membawa produk ke pasar dengan lebih cepat dengan informasi pelanggan yang lebih baik, adanya **data trend pembelian** oleh pelanggan

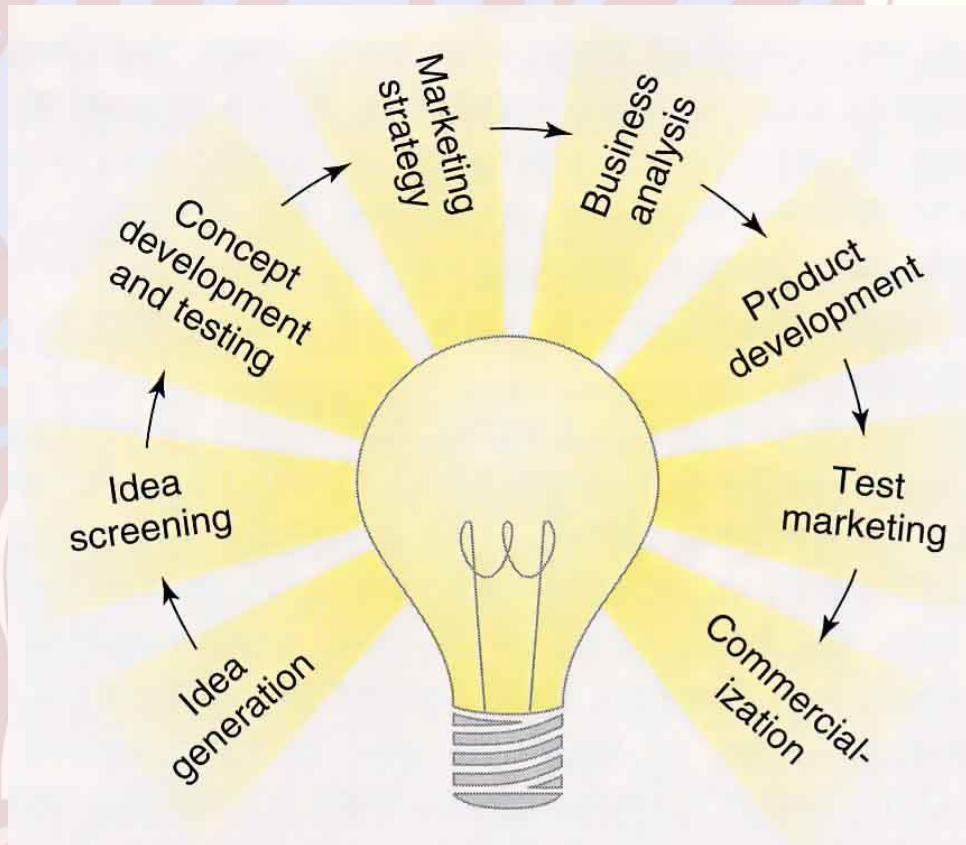


## 5. Peningkatan Pendapatan

- Dengan aplikasi CRM, perusahaan dapat melakukan penjualan dan pelayanan melalui **website** sehingga peluang dari **penjualan secara global** tanpa perlu menyediakan upaya khusus untuk mendukung penjualan dan pelayanan tersebut.



## 6. Pengembangan produk baru



- CRM membantu perusahaan untuk **mengembangkan produk baru** berdasarkan pengetahuan yang lengkap tentang **keinginan pelanggan**, **dinamika pasar** dan **pesaing** dengan cara:
  - **Menjaga pelanggan** yang sudah ada
  - Menarik **pelanggan baru**
  - **Cross Selling**: **menjual produk lain** yang mungkin dibutuhkan pelanggan berdasarkan pembeliannya
  - **Upgrading**: menawarkan **status pelanggan** yang lebih tinggi (gold card vs. silver card)

## Manfaat yang lainnya adalah :

7. Identifikasi kebiasaan pelanggan untuk menghindari penipuan
8. Mengurangi resiko operasional karena data pelanggan tersimpan dalam satu sistem
9. Respon yang lebih cepat ke pelanggan
10. Meningkatkan efisiensi karena otomasi proses
11. Meningkatkan kemampuan melihat dan mendapatkan peluang

# TUGAS 5

(TUGAS KELOMPOK)

BUATLAH KELOMPOK dalam 1 kelas terdiri dari 5 kelompok ( dengan jumlah anggota yang seimbang)

Setiap kelompok membuat state of the art (minimal 5 penelitian) mengenai

- Pembukaan cabang baru menggunakan CRM
- Penentuan prioritas pelanggan menggunakan CRM
- Menentukan strategi promosi dengan CRM
- Perbaikan kualitas pelayanan menggunakan CRM
- Pengembangan produk baru menggunakan CRM
- TUGAS AKAN DIJELASKAN LEBIH LANJUT DI GRUP KELAS MASING MASING