**BUSINESS RELATIONSHIP MANAGEMENT**

**TUJUAN BRM**

Tujuan utama BRM adalah untuk membangun dan mempertahankan yang efektif, produktif hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan, didirikan berdasarkan pemahaman pelanggan dan kebutuhan bisnisnya. Ini berarti lebih dari bereaksi terhadap yang baru kebutuhan pelanggan. Ini lebih mendalam dari ini. Ini tentang pemahaman pelanggan, strategi dan penggerak bisnisnya cukup untuk dapat mengantisipasi dan memengaruhi persyaratan pelanggan saat keadaan berubah.

**PRINSIP-PRINSIP UMUM**

* **Dasar-dasar BRM**

Hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan komoditas di pasar yang kompetitif akan memiliki lebih sedikit seruan untuk manajemen terstruktur daripada di mana layanan ini kompleks dan strategis penting bagi pelanggan. Penyedia layanan juga ingin fokus pada pelanggan besar atau pelanggan yang memiliki kepentingan strategis bagi mereka.

* **Kepuasan pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah perhatian utama bagi BRM karena begitu pula untuk banyak proses SM lainnya. Namun, kepuasan pelanggan untuk BRM kurang tentang memberikan layanan ke target yang disepakati untuk garansi dan utilitas daripada tentang memastikan bahwa pelanggan menerima layanan yang mendukung tujuan bisnisnya.

* **Manajemen hubungan bisnis dan manajemen tingkat layanan**

Perbedaan fokus antara BRM dan proses lainnya diilustrasikan oleh perbedaan antara BRM dan manajemen tingkat layanan (SLM). Kedua proses berkaitan dengan hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan dengan memastikan bahwa pelanggan senang dengan apa yang disampaikan.

* **Portofolio pelanggan**

Agar efektif, BRM harus menjaga informasi terkini tentang pelanggannya. Perlu memahami siapa pelanggan sebenarnya, terutama di organisasi pelanggan yang lebih besar di mana pelanggan nyata dan pengambil keputusan mungkin tidak sama dengan pengguna layanan utama.

* **Portofolio perjanjian pelanggan**

Bagian dari informasi yang diperlukan pada pelanggan menyangkut perjanjian antara penyedia layanan dan pelanggan. Ini adalah sumber utama informasi yang diperlukan oleh BRM dan dapat dianggap secara logis sebagai komponen portofolio pelanggan.

**KEGIATAN UTAMA**

Aktivitas utama BRM berkaitan dengan:

* Memahami pelanggan dan tujuan bisnisnya dan bagaimana hal ini diterjemahkan ke dalam persyaratan layanan;
* Membantu pelanggan merumuskan persyaratan untuk layanan baru dan mengembangkan kasus bisnis pelanggan untuk investasi di dalamnya;
* Mengidentifikasi perubahan yang dapat memengaruhi penggunaan atau persyaratan pelanggan untuk layanan;
* Mengidentifikasi perkembangan dalam teknologi dan hal-hal terkait yang dapat memberikan peluang untuk layanan yang lebih baik atau biaya yang lebih rendah bagi pelanggan;
* Memastikan bahwa pengiriman dan pengoperasian layanan, termasuk, misalnya, transisi ke operasi penuh, terus mengenali dan memenuhi kebutuhan bisnis pelanggan;
* Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan proses BRM dan kinerja penyedia layanan secara keseluruhan;
* Berurusan dengan laporan layanan, keluhan, komentar dan umpan balik lainnya
* Memastikan penyediaan yang efektif dan peningkatan berkelanjutan dari layanan yang diberikan.

**HUBUNGAN DENGAN PROSES MANAJEMEN LAYANAN LAINNYA**

Pentingnya BRM dari portofolio pelanggan dan perjanjian pelanggan portofolio dibahas sebelumnya dalam bab ini. Selain itu, BRM membuat gunakan yang berikut ini:

* **Portofolio layanan TI**

Ini digunakan oleh BRM untuk merekam informasi tentang peluang baru bagi pelanggan BRM, sebagai sumber informasi untuk membantu BRM mengevaluasi layanan baru atau yang diubah dan untuk melacak kemajuan dan status pengembangan layanan bagi pelanggan.

* **Portofolio proyek**

Ini memberikan informasi lebih rinci tentang status proyek yang direncanakan atau sedang berjalan sehubungan dengan layanan baru atau yang diubah untuk pelanggan.

* **Portofolio aplikasi**

Ini memberikan informasi tentang aplikasi TI yang ada, fungsi yang mereka berikan, orang-orang yang mengembangkannya dan orang-orang yang mendukung dan mengelolanya.

FINANCIAL MANAGEMENT FOR IT SERVICES