

Jenis CRM dan Penerapan yang dilakukan

Notebook:	First Notebook		
Created:	11/4/2018 7:43 PM	Updated:	11/4/2018 8:25 PM
Author:	denny.az45@gmail.com		
URL:	https://www.youtube.com/watch?v=OvwfDPeX7Nw		

1. Ocean Resort (Korea)

Resort ini memanfaatkan teknologi IT dalam memberikan layanan kepada customer yaitu wireless LAN, seperti wifi gratis bagi turis yang membawa notebook, dan juga resort dapat melapor kejadian dengan lancar dengan menggunakan wireless phone, selain itu pada tiap kamar terdapat IP Phone yang dapat digunakan untuk mendapatkan informasi seperti cuaca, bandara atau mall terdekat, memudahkan check-in dan check-out, pada bagian resepsionis dapat memberikan pesan via SMS kepada tamu VIP seperti pesan ulang tahun, tamu tidak perlu lagi lama menunggu pada meja resepsionis, karena data check-out mereka sudah dapat dilihat melalui aplikasi.

CRM Operasional : otomatisasi dalam pelayanan tamu (check-in, check-out melalui ip phone sehingga pada resepsionis dapat melihat data check-out tamu melalui aplikasi, memberikan pesan via sms kepada tamu VIP melalui IP Phone)

2. Tesco Homeplus

Tesco homeplus membuat sebuah ide baru, dengan virtual store pada tempat dimana setiap hari orang menunggu kereta karena pada korea banyak orang yang tidak sempat berbelanja dan stasiun tempat yang sering didatangi oleh orang-orang korea sehabis pulang kerja. Pada stasiun di pasang display produk yang dijual dalam bentuk gambar virtual, dimana apabila ingin membeli, pembeli cukup melakukan scan qr pada hp mereka melalui aplikasi, dan barang akan di kirimkan ke rumah pembeli. sehingga pembeli tidak perlu lagi repot-repot datang berbelanja.

CRM Operasional : otomatisasi penjualan (dimana pembeli hanya perlu melakukan scan qr dan membayar lewat aplikasi, maka barang akan di kirimkan ke rumah mereka)

3. Amazon Go

Pada amazon go adalah toko pertama yang tidak memiliki kasir, amazon go menggunakan teknologi AI dimana mereka dapat mengetahui barang apa yang dibeli pembeli melalui kamera AI dan memasukkan barang tersebut kedalam akun dari pembeli. Pada saat pertama kali masuk pembeli harus melakukan scan qr melalui aplikasi mereka, setelah itu mereka melakukan pembelian seperti biasa namun yang berbeda mereka tidak perlu lagi mengantarkan barang tersebut ke kasir untuk melakukan pembayaran karena dengan teknologi Ai, saldo pada akun mereka akan terpotong otomatis sesuai dengan barang yang mereka ambil setelah mereka keluar dari amazon go.

CRM Operasional : otomatisasi penjualan (konsumen tidak perlu lagi membayar ke kasir, karena dengan teknologi AI dapat mengetahui barang apa yang mereka beli dan saldo pada akun mereka berkurang sesuai dengan barang yang di ambil).