

Jawaban Pertemuan 9 (CRM):

1. Di dalam sistem CRM juga memiliki fungsi yang harus diterapkan, diantaranya adalah sebagai berikut:
  - Menerapkan falsafah yang berorientasi pada pelanggan (*customer centric*).
  - Mengidentifikasi faktor penting bagi kebutuhan pelanggan.
  - Membangun proses pelayanan terhadap pelanggan secara maksimal.
  - Mengadopsi pengukuran berdasarkan sudut pandang dari customer.
  - Menyediakan dukungan kepada customer secara penuh.
  - Menangani berbagai keluhan yang berasal dari pelanggan.
  - Melakukan pencatatan terhadap setiap aspek dalam penjualan.
  - Membuat informasi yang berkaitan dengan pusat layanan dan penjualan dari customer.
2. Tujuan dari pembuatan sistem informasi berbasis CRM ini adalah, sebagai berikut:
  1. Untuk meningkatkan keuntungan bagi sebuah perusahaan melalui terjalinnya hubungan yang baik antara korporasi dengan pihak pelanggan terkait.
  2. Menyediakan informasi yang lengkap mengenai data pelanggan untuk memaksimalkan hubungan antara pihak perusahaan dan pelanggan melalui penjualan secara *up selling* dan *cross selling*.
  3. Menggunakan informasi yang telah terintegrasi sehingga menghasilkan sistem pelayanan yang memuaskan.
  4. Menghasilkan konsistensi dalam pembuatan prosedur penyaluran jawaban kepada pelanggan.
3. **CRM** berfokus untuk mengelola pelanggan, sistem **ERP** digunakan untuk mengelola bisnis secara keseluruhan.
4. **Platform Ecommerce Shopee**  
Alur kerjanya mempertemukan pengusaha kecil dengan pengusaha besar dengan konsumen, dan pada platform yang disediakan dilengkapi dengan fitur chat langsung dengan konsumen, dan juga ada bot yang disediakan untuk menginformasikan informasi penjualan, pelayanan, dll yang bisa disetting untuk tujuan informasi yang jelas bagi konsumen.
5. Menciptakan pelayanan jarak jauh yang lebih baik dan pemanfaatan call center menjadi efisien  
penjelasan :  
Dengan CRM kita bisa melayani customer tanpa harus bertemu secara langsung atau tatap muka (cara online), sehingga pemanfaatan call center menjadi lebih efisien