



Online Exchange

OLX

By: Kelompok 5





Hanif Imam R



Ibni Sabilia



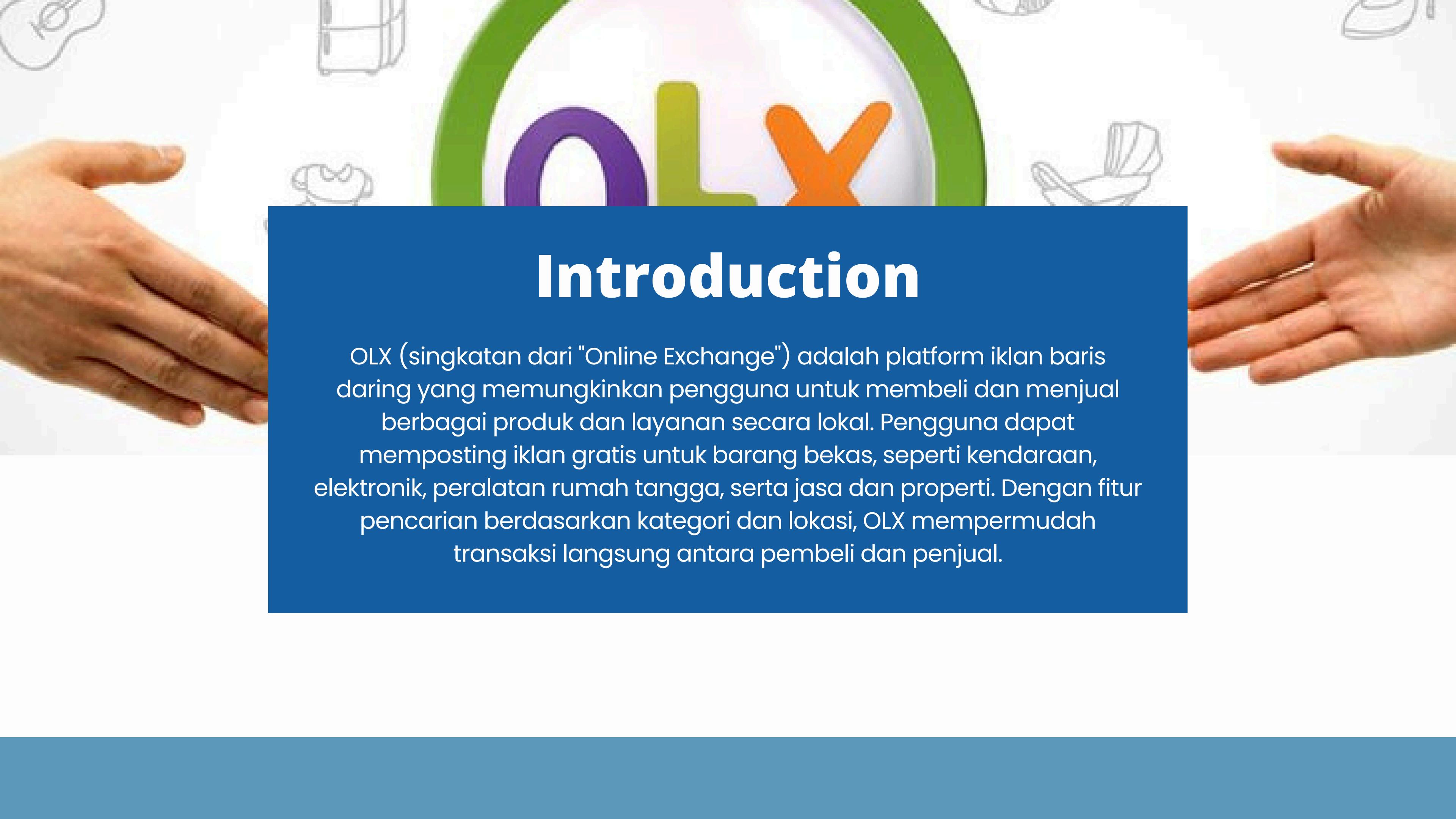
Mikhail Daffa



Tsamara Hasna

Overview

- ▶ Introduction 01
- ▶ Customer Relationship Management 04 - 08
- ▶ Risk Management 09 - 10



Introduction

OLX (singkatan dari "Online Exchange") adalah platform iklan baris daring yang memungkinkan pengguna untuk membeli dan menjual berbagai produk dan layanan secara lokal. Pengguna dapat memposting iklan gratis untuk barang bekas, seperti kendaraan, elektronik, peralatan rumah tangga, serta jasa dan properti. Dengan fitur pencarian berdasarkan kategori dan lokasi, OLX mempermudah transaksi langsung antara pembeli dan penjual.

CRM OLX

1. Customer Purchases

- Tidak ada pembelian langsung seperti e-commerce tradisional, tetapi interaksi pembeli-penjual adalah inti platform.
- CRM OLX mencatat aktivitas pembelian untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, seperti memberikan rekomendasi produk terkait berdasarkan riwayat pencarian dan transaksi.

2. Sales Force Contacts

- Tidak memiliki tenaga penjualan langsung untuk konsumen individu, tetapi bekerja sama dengan bisnis melalui fitur iklan premium atau kemitraan.
- CRM mendukung komunikasi ini dengan memberikan laporan performa iklan kepada penjual bisnis.



CRM OLX

3. Service and Support Calls

- Menyediakan layanan pelanggan melalui chatbot, email, dan FAQ.
- CRM mengelola dan memonitor pertanyaan serta keluhan untuk meningkatkan layanan dan menyelesaikan masalah dengan cepat.

4. Website Visits

- CRM memantau data kunjungan situs, termasuk halaman yang paling sering dikunjungi, waktu yang dihabiskan di platform, dan aktivitas pengguna lainnya.
- Data ini digunakan untuk mengoptimalkan antarmuka pengguna dan meningkatkan pengalaman platform



CRM OLX

5. Satisfaction Surveys

- Secara berkala mengumpulkan feedback pengguna melalui survei kepuasan untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan pengguna.
- CRM memproses hasil survei untuk merancang fitur baru atau meningkatkan layanan.

6. Credit and Payment Interaction

- Memiliki fitur pembayaran aman untuk transaksi tertentu.
- CRM mencatat interaksi ini untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi.



CRM OLX

7. Research Studies

- Melakukan riset pasar untuk memahami tren kebutuhan pelanggan dan preferensi mereka.
- Hasil riset digunakan untuk merancang strategi pemasaran dan pengembangan fitur



Risk Management OLX

Keamanan Transaksi

- Penipuan
 - Pembayaran Palsu
 - Barang tidak dikirim setelah transaksi
-
- Memberikan layanan escrow untuk menjaga dana pembeli sampai barang diterima
 - Edukasi pengguna tentang metode pembayaran yang aman
 - Memantau dan mendeteksi aktivitas mencurigakan di platform.

Privasi dan Perlindungan Data

Penyalahgunaan Data Pribadi Pengguna

- Menggunakan enkripsi untuk melindungi data pengguna
- Menyediakan opsi penyamaran kontak untuk menyembunyikan informasi pribadi
- Mematuhi peraturan privasi data, seperti GDPR atau peraturan lokal lainnya

Kepercayaan Pengguna

Penurunan Kepercayaan akibat Pengalaman Buruk

- Menyediakan fitur rating dan ulasan untuk pembeli dan penjual
- Menyediakan label "terverifikasi" untuk penjual yang telah melewati proses verifikasi ketat
- Menangani keluhan pengguna secara cepat melalui layanan pelanggan

Risk Management OLX

Risiko Teknologi

- Downtime Platform
 - Peretasan
 - Kerentanan Sistem
-
- Menjaga sistem dengan patch dan update keamanan yang rutin
 - Menerapkan sistem monitoring
 - Menggunakan infrastruktur cloud yang andal

Kepatuhan Hukum

Pelanggaran hukum lokal, seperti iklan yang melanggar aturan

- Menyaring iklan untuk memastikan sesuai dengan kebijakan dan hukum setempat
- Melibatkan tim hukum untuk meninjau kebijakan operasional

Risiko Penipuan Internal

Karyawan menyalahgunakan akses mereka untuk keuntungan pribadi

- Menerapkan kontrol akses berbasis peran (RBAC)
- Audit internal secara berkala untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan
- Memberikan pelatihan tentang etika kepada karyawan

Customer Interaction



Purchases

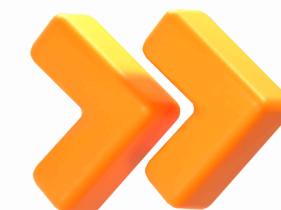


Website Visits



Surveys

Data Input



CRM Features



Record Purchases



Analyse Website Visits



Process Surveys

Actionable Support

Service & Security



Customer Service



Secure Transactions

enhanced service

Optimize Customer Experience & Business Growth



Improved business
strategies

Business Support



Sales Report



Marketing Strategy

THANK YOU!