

NAMA : OKA MAULANA
NIM : 2205903040045
PRODI : TEKNOLOGI INFORMASI
DOSEN PENGAMPU : ABDURRAHMAN RIDHO, S.Kom., M.Kom

1. Berikan contoh perusahaan yang menggunakan CRM dan jelaskan bagaimana sistem ini membantu bisnis mereka.

Berikut adalah contoh perusahaan yang menggunakan CRM (Customer Relationship Management) dan bagaimana sistem ini membantu bisnis mereka:

Contoh Perusahaan: Coca-Cola

Coca-Cola adalah salah satu perusahaan yang sukses dalam mengimplementasikan sistem CRM untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan distributor. Mereka menggunakan Salesforce CRM untuk mengelola data pelanggan, meningkatkan efisiensi pemasaran, dan mengoptimalkan distribusi produk mereka.

Bagaimana CRM Membantu Coca-Cola?

1. **Manajemen Data Pelanggan** – CRM memungkinkan Coca-Cola mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan dari berbagai saluran, termasuk toko ritel, e-commerce, dan media sosial.
2. **Personalisasi Pemasaran** – Dengan CRM, Coca-Cola dapat mengirimkan promosi yang lebih tepat sasaran berdasarkan preferensi dan riwayat pembelian pelanggan.
3. **Meningkatkan Loyalitas Pelanggan** – Sistem ini membantu Coca-Cola memahami kebiasaan konsumsi pelanggan dan menawarkan program loyalitas yang lebih efektif.
4. **Optimasi Distribusi** – CRM terintegrasi dengan rantai pasok sehingga perusahaan dapat memastikan stok produk tersedia di lokasi yang tepat dan pada waktu yang sesuai.
5. **Analisis Kinerja Penjualan** – Dengan laporan dan analisis yang dihasilkan oleh CRM, Coca-Cola dapat mengidentifikasi tren pasar dan membuat strategi penjualan yang lebih baik.

Dengan implementasi CRM, Coca-Cola berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat hubungan dengan pelanggan, yang berdampak pada peningkatan penjualan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.