

[Dashboard](#)

CUSTOMER RELATIONSHIP

[Profil Klien](#)[Dokumentasi Sesi](#)[Komunikasi](#)[Pelacakan Kemajuan](#)[Ulasan & Rating](#)[Analytics CRM](#)

Dashboard / CRM / Profil Klien

Profil Klien Komprehensif

Fitur CRM #1: Manajemen data klien yang lengkap untuk personalisasi layanan.

**Sarah Anderson**

ID: CLT-2025-001

Klien Aktif

sarah.anderson@email.com
 +62 812-3456-7890
 28 tahun (15 Maret 1996)
 Jakarta Selatan

Statistik Klien

Total Sesi

12 sesi

Bergabung

3 bulan lalu

CLV

Rp 4.200.000

Segmen

High Value

[Data Demografis](#)[Riwayat Medis](#)[Preferensi](#)[Riwayat Interaksi](#)**Informasi Demografis**

Nama Lengkap

Sarah Anderson

Email

sarah.anderson@email.com

Nomor Telepon

+62 812-3456-7890

Tanggal Lahir

15 Maret 1996

Jenis Kelamin

Perempuan

Pekerjaan

Marketing Manager

Alamat Lengkap

Jl. Kemang Raya No. 45, Bangka, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan 12730

Kontak Darurat

Nama Kontak Darurat

John Anderson (Suami)

Nomor Telepon Darurat

+62 813-9876-5432

CRM Insights

Klien ini termasuk segmen **High Value** dengan CLV Rp 4,2 juta. Tingkat engagement tinggi (12 sesi dalam 3 bulan). Rekomendasi: Tawarkan program loyalitas dan referral incentive.

Fitur CRM #1: Manajemen Profil Klien Komprehensif

Sistem menyimpan data demografis, medis, preferensi, dan riwayat interaksi secara terstruktur untuk mendukung personalisasi layanan dan kontinuitas perawatan. Tingkat adopsi: 100% | Kepuasan: 4.6/5.0

CRM 02 session documentation

eHeart Consulting + Therapy

Dashboard / CRM / Dokumentasi Sesi

Dokumentasi Sesi Terapi

Fitur CRM #2: Formulir terstruktur untuk dokumentasi sesi yang konsisten

Informasi Sesi

Klien: Sarah Anderson | Tanggal & Waktu: 25 Nov 2025, 14:00 WIB | Durasi: 90 menit

Layanan: Stress & Anxiety Release | Sed Ke-12 dari 15 | Tipe Sesi: Online (Zoom)

Sesi Selesai

Teknik yang Digunakan

Hypnosis, Progressive Relaxation, Guided Imagery, + Tambah

Menggunakan teknik progressive relaxation untuk membantu klien mencapai state relaksasi mendalam, dilanjutkan dengan guided imagery untuk visualisasi situasi yang menenangkan. Hypnotic suggestion diberikan untuk memperkuat kemampuan klien dalam mengelola stres.

Kondisi Klien Saat Sesi

Mood: Baik | Energy Level: Tinggi | Cooperation: Sangat Kooperatif

Klien datang dengan mood yang cukup baik, meskipun terlihat sedikit lelah dari pekerjaan. Energy level sedang. Sangat kooperatif dan responsif terhadap instruksi. Mampu mencapai state relaksasi dengan baik.

Catatan Kemajuan (Progress Notes)

Kemajuan signifikan terlihat dalam kemampuan klien mengelola stres kerja. Klien melaporkan bahwa teknik breathing yang diajarkan di sesi sebelumnya sangat membantu. Tingkat kecemasan menurun dari 7/10 menjadi 4/10. Klien mulai dapat mengidentifikasi trigger stres dan menerapkan coping mechanism yang lebih sehat.

Observasi Terapis

Klien menunjukkan peningkatan awareness terhadap pola pikir negatif. Masih ada sedikit resistensi ketika membahas konflik dengan atasan, namun lebih terbuka dibanding sesi sebelumnya. Perlu eksplorasi lebih lanjut tentang perfeksionisme yang menjadi sumber stres utama.

Homework & Rekomendasi

Homework:

- Praktik breathing exercise 2x sehari (pagi & malam) selama 10 menit
- Journaling: Catat situasi yang memicu stres dan respons yang diberikan
- Dengarkan audio self-hypnosis yang telah diberikan sebelum tidur

Bagikan catatan ini dengan klien (catatan yang dibagikan akan terlihat di dashboard klien)

Simpan sebagai Draft Simpan Dokumentasi

Fitur CRM #2: Dokumentasi Sesi Terapi Terstruktur
Formulir terstruktur memastikan dokumentasi yang konsisten, memudahkan pelacakan kemajuan, dan mendukung kontinuitas perawatan. Tingkat adopsi: 95% | Kepuasan: 4.7/5.0

crm_U2_communication

Komunikasi dengan Klien

Fitur CRM #3: Kelola komunikasi multi-channel dengan klien secara terpusat.

Pesan Masuk	Reminder Aktif	Avg Response Time	Satisfaction Rate
12 Belum dibaca	8 Follow-up hari ini	2.5 jam	4.8 dari 5.0

Inbox (12) **Terkirim** **Reminder (8)** **Arslip**

- SJ** Sarah Johnson WhatsApp Belum Dibaca
Halo, saya ingin reschedule sesi besok. Apakah bisa pindah ke hari Jumat?
• Balas • Arsipkan • Set Reminder 10 menit lalu
- MC** Michael Chen Email Belum Dibaca
Terima kasih untuk sesi kemarin. Saya merasa jauh lebih baik. Kapanjadwal sesi berikutnya?
• Balas • Arsipkan • Set Reminder 9 jam lalu
- ER** Emily Rodriguez SMS Belum Dibaca
Bali, terima kasih konfirmasinya. Sampai jumpa besok!
• Balas • Arsipkan 3 jam lalu
- DK** David Kim WhatsApp Belum Dibaca
Apakah ada paket untuk 10 sesi? Saya tertarik untuk program jangka panjang.
• Balas • Arsipkan • Set Reminder 5 jam lalu

Kirim Pesan Baru

Kirim pesan ke klien via WhatsApp, Email, atau SMS

Set Reminder

Atur pengingat follow-up otomatis untuk klien

Template Pesan

Gunakan template untuk komunikasi yang efisien

Template Pesan Populer

Konfirmasi Appointment WhatsApp
 Halo [Nama], ini pengingat untuk sesi hypnotherapy Anda pada [Tanggal] pukul [Waktu]...

Reminder Sesi Berikutnya SMS
 Reminder: Sesi berikutnya dijadwalkan [Tanggal]. Konfirmasi kehadiran Anda...

Follow-up Pasca Sesi Email
 Terima kasih telah mengikuti sesi hypnotherapy. Bagaimana perasaan Anda setelah sesi?...

Request Feedback Email
 Kami ingin mendengar pengalaman Anda. Mohon luangkan waktu untuk memberikan feedback...

Fitur CRM #3: Komunikasi Multi-Channel
 Kelola semua komunikasi dengan klien (WhatsApp, Email, SMS) dalam satu platform terpusat. Tingkat adopsi: 95% | Kepuasan: 4.8/5.0

CRM_D4_Progress_Tracking

cUHeart Building a Better Future

Dashboard / CRM / Pelacakan Kemajuan

Pelacakan Kemajuan Klien

Fitur CRM #4: Monitor perkembangan terapi dan pencapaian tujuan klien

SJ Sarah Johnson
Program: Anxiety Management | Sesi: 6/10

Sesi Selesai: 6/10 (60% progress)
Skor Kemajuan: 7.8 (+2.3 dari awal)
Target Tercapai: 4/6 (67% goals)
Tingkat Kepatuhan: 92% (Attendance rate: Sangat baik)

Grafik Kemajuan Terapi

Scatter plot showing therapy progress from Session 1 to Session 6. The Y-axis represents the score (Skor Kemajuan) ranging from 6.0 to 10.0. The X-axis represents sessions. A solid blue line shows the actual progress, and a dashed green line shows the target. The graph shows a steady upward trend.

Target Terapi

- Mengurangi serangan panik**: Dari 5x/minggu menjadi 1x/minggu. (Tercapai pada Sesi 4)
- Meningkatkan kualitas tidur**: Tidur nyenyak minimal 6 jam/malam. (Tercapai pada Sesi 3)
- Mengelola stres kerja**: Mampu menerapkan teknik relaksasi. (Tercapai pada Sesi 5)
- Meningkatkan kepercayaan diri**: Berani berbicara di depan umum. (Tercapai pada Sesi 6)
- Mengatasi fobia sosial**: Nyaman dalam situasi sosial. (Belum dimulai - Target Sesi 8)
- Mempertahankan hasil jangka panjang**: Konsisten 3 bulan pasca terapi. (Belum dimulai - Target Sesi 10)

Catatan Kemajuan per Sesi

- Sesi 6 - 20 Nov 2025**: Skor: 7.8. Klien menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepercayaan diri. Berhasil presentasi di kantor tanpa anxiety berlebihan.
- Sesi 5 - 13 Nov 2025**: Skor: 7.2. Teknik mula-mula efektif. Klien mampu mengelola stres kerja dengan lebih baik.
- Sesi 4 - 6 Nov 2025**: Skor: 6.8. Serangan panik berkurang drastis. Hanya 1 episode dalam se minggu terakhir.
- Sesi 3 - 30 Okt 2025**: Skor: 6.3. Kualitas tidur membaik. Klien tidur nyenyak 6-7 jam setiap malam.
- Sesi 2 - 23 Okt 2025**: Skor: 5.0.

Pelacakan Gejala

Gejala	Skor	Batasan
Serangan Panik	-80%	1x/minggu
Gangguan Tidur	-70%	Berasa: 5-6x/minggu
Tingkat Stres	-60%	1-2x/minggu

Aksi: + Tambah Catatan Kemajuan | Export Laporan | Bagikan dengan Klien

Fitur CRM #4: Pelacakan Kemajuan Terapi
Monitoring sistematis terhadap perkembangan klien dengan visualisasi progress dan pencapaian target. Tingkat adopsi: 100% | Kepuasan: 4.9/5.0

CRM Review

cUHeart

Dashboard / CRM / Ulasan & Rating

Ulasan & Rating Klien

Fitur CRM #5: Kelola feedback dan testimoni untuk meningkatkan kualitas layanan

4.8
Berdasarkan 127 ulasan

Response Rate: 98% | Avg Response Time: 4.2 jam

Distribusi Rating:

Rating	Persentase
5 ★	99
4 ★	19
3 ★	6
2 ★	2
1 ★	1

[Semua Rating](#) [Terbaru](#) [Semua Status](#) [Request Review](#)

SJ Sarah Johnson ★★★★★ 2 hari lalu Verified
Pengalaman yang luar biasa! Setelah 6 sesi hypnotherapy, anxiety saya berkurang drastis. Therapist sangat profesional dan membuat saya merasa nyaman. Highly recommended!
Anxiety Management Program 10 Sesi

CUR-HEART Team 1 hari lalu
Terima kasih atas kepercayaan dan feedback positifnya, Sarah! Kami senang bisa membantu perjalanan pemulihan Anda. Tetap semangat! ❤️

MC Michael Chen ★★★★★ 3 hari lalu Verified
Pelayanan sangat memuaskan. Sistem CRM mereka memudahkan komunikasi dan tracking progress. Saya bisa melihat perkembangan saya dari waktu ke waktu. Terima kasih CUR-HEART!
Stress Management Program 8 Sesi
[Balas](#) [Helpful \(12\)](#)

ER Emily Rodriguez ★★★★★ 1 minggu lalu Verified
Terapi sangat membantu untuk mengatasi insomnia saya. Hanya saja jadwal sesi kadang bentrok dengan pekerjaan. Overall, pelayanan bagus dan hasilnya memuaskan.
Sleep Therapy Program 6 Sesi
CUR-HEART Team 6 hari lalu
Terima kasih feedbacknya, Emily! Kami akan lebih fleksibel dengan jadwal. Jangan ragu untuk reschedule kapan saja melalui sistem kami. ↗

DK David Kim ★★★★★ 2 minggu lalu Verified
Sistem CRM yang canggih membuat saya bisa tracking progress dengan mudah. Therapist responsif dan profesional. Hasil terapi melebihi ekspektasi saya!
Confidence Building Program 12 Sesi
[Balas](#) [Helpful \(8\)](#)

LA Lisa Anderson ★★★★★ 3 minggu lalu Perlu Tindak Lanjut
Terapi cukup membantu, tapi saya merasa perlu lebih banyak sesi untuk hasil maksimal. Harga juga agak mahal untuk budget saya.
Depression Treatment Program 5 Sesi
[Balas Sekarang](#) [Hubungi Klien](#)

Menampilkan 1-5 dari 127 ulasan

[Fitur CRM #5: Manajemen Ulasan & Rating](#)
Kelola feedback klien secara sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun reputasi. Tingkat adopsi: 89% | Kepuasan: 4.7/5.0

crm.00Analytics

cUHeart Consulting Therap

November 2025 Admin CRM Admin

Dashboard Analitik CRM

Fitur CRM #6: Monitoring aktivitas dan performa sistem CRM

Total Klien Aktif: **62**
+8 klien vs bulan lalu
45 klien baru, 17 returning.

Sesi Bulan Ini: **115**
+35 sesi vs bulan lalu
Rata-rata 5.2 sesi/hari

Avg Response Time: **2.5 jam**
Excellent < 4 jam
90% pesan dibalas hari ini

Rating Rata-rata: **4.8 /5.0**
127 ulasan vs bulan lalu
78% rating 5 bintang

Aktivitas Sesi (30 Hari Terakhir)

Tanggal	Sesi Selesai	Sesi Diperlakukan
1 Nov	8	2
2 Nov	7	4
3 Nov	9	3
4 Nov	8	1
5 Nov	7	2
6 Nov	10	1
7 Nov	8	2
8 Nov	11	1
9 Nov	10	1
10 Nov	9	1
11 Nov	12	2
12 Nov	8	2
13 Nov	11	2
14 Nov	9	1
15 Nov	10	1
16 Nov	8	1
17 Nov	9	2
18 Nov	10	1
19 Nov	8	1
20 Nov	11	1
21 Nov	9	1
22 Nov	10	1
23 Nov	8	1
24 Nov	9	1
25 Nov	10	1
26 Nov	7	2
27 Nov	8	1
28 Nov	9	1
29 Nov	10	1
30 Nov	8	1

Distribusi Jenis Layanan

Jenis Layanan	Persentase
Stress & Anxiety	35%
Trauma Healing	25%
Self-Confidence	20%
Sleep Therapy	10%

Penggunaan Fitur CRM (Bulan Ini)

FITUR	TOTAL AKTIVITAS	PENGUNAAN AKTIF	TINGKAT ADOPSI	KEPUASAN
Profil Klien	248 views	62 klien	100%	4.6/5.0
Dokumentasi Sesi	109 dokumen	3 terapis	95%	4.7/5.0
Komunikasi	342 pesan	47 klien	75%	4.5/5.0
Pelacakan Kemajuan	186 views	50 klien	80%	4.8/5.0
Ulasan & Rating	75 ulasan	40 klien	65%	4.4/5.0

Ringkasan Performa CRM Bulan Ini

Total Interaksi	Engagement Rate	Kepuasan Sistem	Uptime
1.160 Aktivitas sistem	83% Klien aktif menggunakan	4.6/5.0 Rata-rata semua fitur	99.8% Ketersediaan sistem

Fitur CRM #6: Dashboard Analitik CRM
Menyediakan visibilitas real-time terhadap metrik CRM untuk pengambilan keputusan berbasis data. Tingkat adopsi: 100% (Admin) | Kepuasan: 4.7/5.0

Dashboard

CUSTOMER RELATIONSHIP

Profil Klien

Dokumentasi Sesi

Komunikasi

Pelacakan Kemajuan

Ulasan & Rating

Analytics CRM

Dashboard CRM

Selamat datang di sistem Customer Relationship Management CUR-HEART

Total Klien

62

+38% vs bulan lalu

CSAT Score

4.6 /5.0

+28% dari 3.6

Retention Rate

85%

+31% dari 65%

CLV Average

Rp 1,79 jt

+59% dari Rp 1,12 jt

Fitur CRM



Manajemen Profil Klien

Data demografis, medis, preferensi, dan riwayat interaksi yang komprehensif

Adopsi: 100%

4.6/5.0



Dokumentasi Sesi Terapi

Formulir terstruktur untuk dokumentasi sesi yang konsisten dan berkualitas

Adopsi: 95%

4.7/5.0



Sistem Komunikasi

Pesan dalam aplikasi dan notifikasi untuk komunikasi yang efektif

Adopsi: 75%

4.5/5.0



Pelacakan Kemajuan

Visualisasi kemajuan terapi untuk transparansi dan motivasi klien

Adopsi: 80%

4.8/5.0



Ulasan & Penilaian

Sistem feedback untuk mengukur kepuasan dan meningkatkan kualitas

Adopsi: 65%



Dashboard Analitik

Monitoring metrik CRM untuk pengambilan keputusan berbasis data

Adopsi: 100%

4.7/5.0

Dampak Implementasi CRM

Kepuasan Klien (CSAT)

4.6/5.0

+28% dari sebelumnya

Retention Rate

85%

+31% dari 65%

Pendapatan/Bulan

+44%

Rp 38,1 Juta

ROI Investasi

2.186%

Payback 0,5 bulan