

[Dashboard](#)

CUSTOMER RELATIONSHIP

9 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



Dashboard

CUSTOMER RELATIONSHIP

Profil Klien

Dokumentasi Sesi

Komunikasi

Pelacakan  
Kemajuan

Ulasan & Rating

Analytics CRM



Dr. Sarah  
Terapis

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

Sesi 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 perfeksonisme 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



Dashboard

CUSTOMER RELATIONSHIP

Profil Klien

Dokumentasi Sesi

Komunikasi

Pelacakan  
Kemajuan

Ulasan & Rating

Analytics CRM



Admin CRM  
Administrator

Dashboard / CRM / Komunikasi

## Komunikasi dengan Klien

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

Pesan Masuk



12

Belum dibaca

Reminder Aktif



8

Follow-up hari ini

Avg Response Time



2.5

jam

Satisfaction Rate



4.8

dari 5.0

Inbox (12) Terkirin Reminder (8) Arsip



Sarah Johnson

WhatsApp

Belum Dibaca

Halo, saya ingin reschedule sesi besok. Apakah bisa pindah ke hari Jumat?

10 menit lalu

Balas Arsipkan Set Reminder



Michael Chen

Email

Belum Dibaca

Terima kasih untuk sesi kemarin. Saya merasa jauh lebih baik. Kapan jadwal sesi berikutnya?

1 jam lalu

Balas Arsipkan Set Reminder



Emily Rodriguez

SMS

Baik, terima kasih konfirmasinya. Sampai jumpa besok!

3 jam lalu

Balas Arsipkan



David Kim

WhatsApp

Belum Dibaca

Apakah ada paket untuk 10 sesi? Saya tertarik untuk program jangka panjang.

5 jam lalu

Balas Arsipkan Set Reminder



### 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

Dashboard

CUSTOMER RELATIONSHIP

Profil Klien

Dokumentasi Sesi

Komunikasi

Pelacakan  
Kemajuan

Ulasan & Rating

Analytics CRM

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

Sarah Johnson

Sesi Selesai

6/10

60% progress

Skor Kemajuan

7.8

+2.3 dari awal

Skala 1-10

Target Tercapai

4/6

67% goals

2 target teresa

Tingkat Kepatuhan

92%

Attendance rate

Sangat baik

### Grafik Kemajuan Terapi



### Target Terapi

- ✓ Mengurangi serangan panik  
Dan 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  
Dalam proses - Target Sesi 4
- ⚙ 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 relaksasi mulai 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 seminggu 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: 5.9

### Pelacakan Gejala



+ 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% | Kapuasan: 4.8/5.0



Dashboard

CUSTOMER RELATIONSHIP

Profil Klien

Dokumentasi Sesi

Komunikasi

Pelacakan  
Kemajuan

★ Ulasan & Rating

Analytics CRM



Dashboard / CRM / Ulasan & Rating

## Ulasan & Rating Klien

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



Semua Rating

Terbaru

Semua Status

Request Review



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! 💙



Michael Chen

★★★★★ 5 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)



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. 🙏



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)



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

Batas Sekarang

Hubungi Klien

Menampilkan 1-5 dari 127 ulasan

< 1 2 3 ... 26 >

Fitur CRM #5: Manajemen Ulasan & Rating

Kelola feedback klien secara sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun reputasi. Tingkat adopsi: 99% | Kepuasan: 4.7/5.0

Dashboard

CUSTOMER RELATIONSHIP

Profil Klien

Dokumentasi Sesi

Komunikasi

Pelacakan  
Kemajuan

★ Ulasan &amp; Rating

Analytics CRM

Dashboard / CRM / Analytics CRM

## Dashboard Analitik CRM

Fitur CRM #6: Monitoring aktivitas dan performa sistem CRM

Total Klien Aktif

62

+8 klien bulan ini  
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  
98% pesan dibalas hari ini

Rating Rata-rata

4.8 /5.0

127 ulasan bulan ini  
78% rating 5 bintang

## Aktivitas Sesi (30 Hari Terakhir)



## Distribusi Jenis Layanan



## Penggunaan Fitur CRM (Bulan Ini)

FITUR	TOTAL AKTIVITAS	PENGUNA 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  
**1.160**  
Aktivitas sistemEngagement Rate  
**83%**  
Klien aktif menggunakanKepuasan Sistem  
**4.6/5.0**  
Rata-rata semua fiturUptime  
**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%

4.4/5.0



### 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