

Kelompok 10

ENTERPRISE SYSTEM POST-TEST

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Anggota Kelompok:

Wildan Fatahillah Akbar (20082010122)

Angga Pornama (20082010125)

Rama Ariya Candra (20082010135)

1. Banyak kriteria yang dapat digunakan untuk mengkategorikan sistem CRM, berdasarkan perspektif strategi bisnisnya adalah berikut ini kecuali?
 - a. Bisnis
 - b. Pelanggan
 - c. Sumber daya manusia*
 - d. Teknologi
2. Menyatukan semua tim untuk mencapai satu tujuan yang kemudian menggunakan suatu informasi untuk meningkatkan kualitas *customer service* sehingga dapat menghasilkan loyalitas pelanggan dan mendapat pelanggan baru untuk meningkatkan penjualan merupakan manfaat dari?
 - a. Analytical CRM
 - b. Collaborative CRM*
 - c. Operational CRM
 - d. Force Sales Automation
3. Berikut merupakan kunci daripada proses delivery yang perlu untuk CRM dukung adalah?
 - a. Campaign Management
 - b. Sales Management
 - c. Complaint Management
 - d. Benar semua*
4. Proses CRM yang berfokus dalam mendukung aktivitas dengan kontak pelanggan alih-alih memfasilitasi kontak pelanggan secara langsung merupakan?
 - a. Support Processes*
 - b. Analysis Processes
 - c. Delivery Processes
 - d. Business Processes
5. Hal berikut ini yang termasuk peranan dari CRM adalah?
 - a. Mendukung kebutuhan pelanggan
 - b. Meningkatkan pengalaman pelanggan*
 - c. Mengumpulkan data pelanggan

- d. Melakukan interaksi langsung dengan pelanggan
- 6. Perusahaan mulai menggunakan TI untuk mengotomatisasi proses pelanggan dengan aplikasi adalah bentuk evolusi CRM pada tahun?
 - a. 1980-an hingga pertengahan 1990-an*
 - b. Akhir 1990
 - c. Awal 1980
 - d. Salah semua
- 7. Mengintegrasikan strategi perusahaan, metodologi bisnis, dan teknologi untuk mencapai segudang tujuan bagi perusahaan yang ingin beroperasi dalam lingkungan yang digerakkan oleh pelanggan adalah salah satu pengertian dari?
 - a. SCM
 - b. ERP
 - c. Marketing
 - d. CRM*
- 8. Dua fungsi utama dari market research adalah?
 - a. Manajemen Kampanye dan Analisis Pasar*
 - b. Layanan dan Interaksi Pelanggan
 - c. Sales dan Komplain
 - d. Manajemen Pencarian dan Loyalty
- 9. Yang bukan merupakan komponen dari CRM adalah?
 - a. Market Research
 - b. Operational and Analysis*
 - c. Sales Force Automation
 - d. CS and Support
- 10. Peranan penting dari Application Server yang benar pada arsitektur CRM adalah?
 - a. Menjalankan pemrosesan front-end atau permintaan data dan antarmuka Web pada sistem CRM*
 - b. Mengambil informasi pelanggan dari sistem untuk disajikan pada server aplikasi
 - c. Mengumpulkan semua data pelanggan kemudian disimpan untuk menjadikannya sebagai bahan strategi perusahaan
 - d. Membuat server untuk sistem aplikasi CRM pada perusahaan