

Customer relationship management (CRM) & customer intelligence pada industri perbankan

Simatupang, Batara M., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=114009&lokasi=lokal>

Abstrak

Kesuksesan sebuah bank sebagai perusahaan jasa sangat ditentukan oleh kemampuannya membina relasi dengan para nasabah. Karena itu bank seyogyanya memiliki customer relationship strategy (CRS) yang terdiri dari komponen Customer Relationship management (CRM) dan Customer Intelligence (CI). CRM merupakan sarana dalam upaya memberikan layanan terbaik bagi customers dengan mengoptimalkan pemanfaatan information technology yang fleksibel cepat dan responsif. Namun, yang perlu diperhatikan adalah persiapan manusia agar mampu mengikuti prinsip CRM sebagai insani yang didukung oleh mesin bukan sebaliknya.