

## Software Requirement untuk E-CRM pada Bisnis E-Commerce

Dibya Pradana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20375689&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Setiap pelaku bisnis dalam semua bidang usaha selalu menginginkan produk mereka, baik itu barang maupun jasa, dapat menjadi yang terbaik di mata konsumen. Tidak diragukan lagi bahwa setiap aktifitas bisnis sekarang selalu terpusat pada pencapaian kepuasan konsumen. Untuk dapat menjaga hubungan perusahaan dengan konsumennya maka timbulah konsep CRM (Customer Relationship Management). Penerapan konsep CRM ini akan lebih baik jika didukung oleh teknologi, sehingga memungkinkan tersedianya informasi yang memberikan informasi secara terintegrasi, tepat, akurat, dan cepat terhadap apa saja kebutuhan konsumen.

Dengan teknologi yang ada sekarang, khususnya teknologi internet dan intranet memungkinkan penerapan CRM ini secara total. Dimulai dari front-office sampai ke bagian back-office.

Tujuan atau hasil dari penulisan tesis ini adalah berupa CRM software requirement, dan juga analisa strategi penerapan sistem tersebut kedalam bisnis ecommerce. Sebagai studi kasus penerapan CRM, dipilih bidang usaha yang proses bisnisnya sangat erat dengan penggunaan teknologi internet dan intranet. Bidang usaha ini adalah online commerce atau lebih sering disebut e-commerce.

.....

Survival in the new 'e'conomy seems to be the key priority for business today. Without any doubt, focusing business activities on the customer is one of the main marketing issues nowadays and it has been in recent years. The ability to enhance and to integrate all of the ways in which an organization interacts with its customers is what Customer Relationship Management is all about. Customer Relationship Management - or CRM, as it is commonly known - is a set of business processes that an organization performs to identify, select, acquire, develop, and retain its most profitable customers in order to better serve them.

Technology such as the Internet has contributed to the emergence of the global economy whilst information technology now allows companies to engage in far richer and relevant communication to customers to strengthen and enhance business relationships.

The most important thing about internet technology is how and where we can conduct our business. The convergence of CRM and e-Business technologies finally provides large corporations with the ability to effectively harness the power of the Internet thru e-commerce .

These thesis final results are Customer Relationship Management application requirement and e-commerce planning strategy analysis.