Analisis Efektivitas penggunaan Customer Relationship Management (CRM) serta Keterlibatan Artificial Intelligence (AI) = Analysis Of The Effectiveness Of Using Customer Relationship Management (CRM) And The Involvement Of Artificial Intelligence (AI)

Dafania Valentine, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536041&lokasi=lokal
----

Abstrak

Perkembangan teknologi telah memberikan kemudahan bagi sejumlah pihak, salah satunya dalam membangun hubungan pelanggan. Hubungan pelanggan dapat dibangun serta dipelihara melalui sistem yang terintegrasi antara CRM dan AI. Keduanya memberikan solusi bagi perusahaan maupun institusi lainnya untuk memperoleh data serta memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh sebab itu, tulisan ini ingin melihat efektivitas penggunaan CRM dan AI dalam mengelola pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui kebutuhan maupun perilaku para pelanggannya. CRM yang telah terintegrasi oleh AI, memberikan manfaat yang besar dibandingkan CRM tradisional. Atas manfaat yang diperoleh, CRM yang terintegrasi dengan AI sangat membantu perusahaan dalam efisiensi waktu maupun biaya serta efektivitas dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan serta penyelesaian permasalahan yang sedang dihadapi. Dengan demikian, penggunaan CRM dan AI secara bersamaan dinilai lebih efektif dibandingkan dengan CRM tradisional. ......Technological developments have made things easier for several parties, one of which is building customer relationships. Customer relationships can be built and maintained through an integrated system between CRM and AI. Both provide solutions for companies and other institutions to obtain data and meet customer needs. Therefore, this paper wants to see the effectiveness of using CRM and AI in managing customers to know the needs and behaviors of customers. CRM that has been integrated with AI provides great benefits compared to traditional CRM. Due to the benefits obtained, CRM integrated with AI helps companies in terms of time and cost efficiency as well as effectiveness in meeting customer needs and resolving the problems they are facing. Thus, using CRM and AI together is considered more effective than traditional CRM.