

CRM

Customer Relationship Management

CRM adalah sebuah proses yang kompleks dengan menggunakan media teknologi informasi yang berfokus pada penciptaan pertukaran dua arah dengan para pelanggan sehingga perusahaan mempunyai pengetahuan yang mendalam tentang kebutuhan, keinginan, dan pola pembelian mereka

CRM pada dasarnya bertujuan agar perusahaan dapat mengenali pelanggan secara lebih detail dan melayani mereka sesuai kebutuhannya

Secara Umum Aktivitas utama dari konsep CRM adalah :

1. Membangun database pelanggan yang kuat
2. Membuat profil dari setiap pelanggan
3. Analisis profitabilitas dari setiap pelanggan
4. Interaksi dengan pelanggan yang tergeted dan customized

Kita harus mempunyai database, database ini bisa kita dapatkan dari website atau aplikasi yang telah di buat oleh perusahaan tersebut contohnya Seperti perusahaan yang terkenal di indonesia yaitu Go-jek, Go-jek menggunakan CRM dengan berbasis website dan aplikasi, websitenya yang bisa kita akses melalui Go-jek.com dan Aplikasinya bisa kita download di Playstor.

Menggunakan sistem database otomatis data kita akan tersimpan pada aplikasi si Go-jek ini karena kita mendaftarkan dan memasukan nama, nomer HP, E-mail dan KTP Penggunaan CRM ini dapat membantu untuk mengidentifikasi beberapa faktor penting bagi Perusahaan.