



# ASPEK PENTING CRM

Ada 3 aspek penting yang perlu dibenahi perusahaan dalam proses CRM, yaitu orang, proses dan prosedur, serta sistem dan teknologi.



# Aspek 1 PEOPLE

- Meliputi internalisasi **cara berpikir** orang tentang **bagaimana melayani konsumen**.
- **Visi** implementasi CRM **jelas dan dipahami** secara benar oleh semua karyawan.
- Aspek kesiapan dari sisi **pengetahuan dan keterampilan**.
  - Perusahaan mengadakan pelatihan dan proses belajar yang membuat karyawan lebih siap dalam proses implementasi CRM.

## Aspek 2 PROCESS

- Perusahaan **mendefinisikan** secara jelas **target market** yang akan dibidik dan **prosedur perusahaan** secara lebih rinci dalam melayani konsumen.
- Karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen memiliki aturan yang jelas tentang bagaimana melayani pelanggan
- Bagaimana perusahaan menghubungkan antara kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan.
- proses layanan pelanggan menjadi sistem yang harus dijalankan oleh seluruh karyawan.

## Aspek 3 Teknologi

- Perusahaan perlu membuat cetak biru tentang teknologi CRM seperti apa yang akan digunakan, bagaimana proses implementasinya, training, dan juga penerapannya yang berhubungan dengan sistem yang sudah ada sekarang.
- Pada aspek implementasi, perlu dilakukan **proyek percontohan** implementasi yang **dievaluasi secara intensif** dan menyeluruh untuk menjaga proses implementasi agar dapat berjalan dengan sukses.
- Implementasi CRM kedepan akan semakin **banyak dilakukan**, terutama disebabkan oleh persaingan antar perusahaan yang semakin ketat dan juga **tuntutan konsumen** yang semakin tinggi.

## Aspek 3 Teknologi

- Implementasi CRM pada akhirnya tidak hanya menyangkut teknologi, tetapi lebih pada **strategi perusahaan secara keseluruhan**.
- Strategi ini menyangkut persiapan karyawan perusahaan dan persiapan prosedur yang benar dalam proses pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

# TUGAS 2

## (TUGAS INDIVIDU)

Silahkan cari Website Perusahaan (boleh perusahaan profit maupun Non Profit ) yang telah menerapkan CRM, SCREENSHOOT lalu jelaskan