

CRM Business Plan

GENTISYA TRI MARDIANI, S.KOM., M.KOM

TEKNIK INFORMATIKA – UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA



Pendahuluan

Setiap perusahaan pasti menginginkan implementasi program CRM, tetapi apakah perusahaan dapat menjawab pertanyaan:

“Nilai bisnis apa yang diharapkan dari CRM?”

Semakin jelas pandangan manajer tentang bagaimana solusi CRM tertentu dapat memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan, maka semakin besar kemungkinan ia akan mendapatkan dukungan yang dibutuhkan

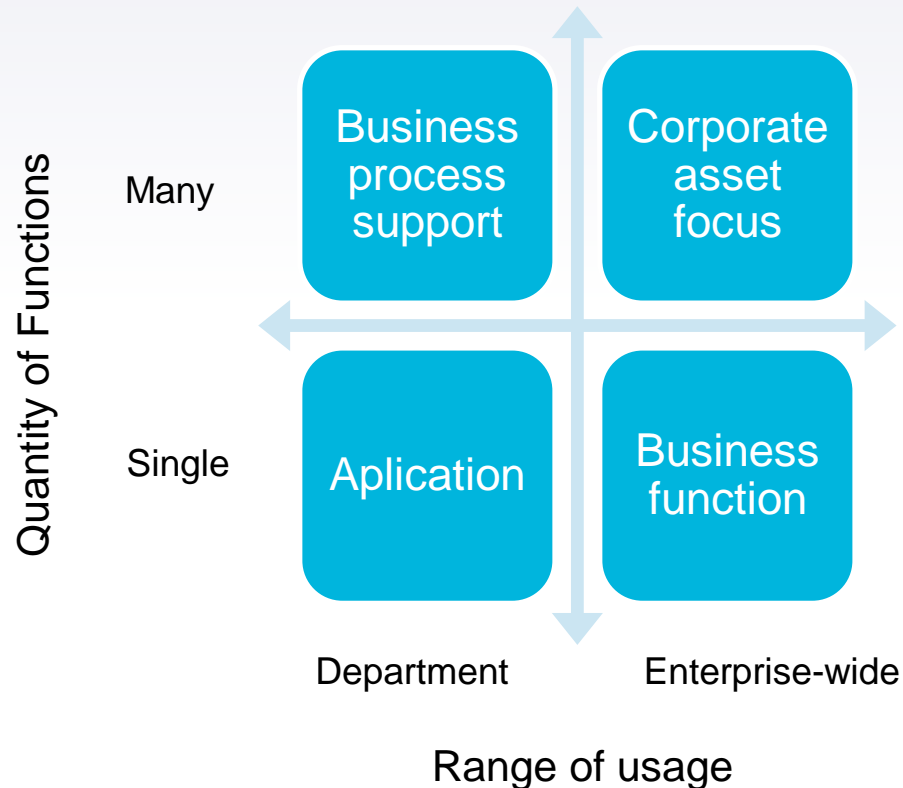
Skenario Implementasi CRM

Organization	Objective	Data
CRM 1: Call Center	<ul style="list-style-type: none">■ Customer satisfaction monitoring■ Self-service efficiencies■ Faster trouble ticket resolution	<ul style="list-style-type: none">■ Trouble ticket■ Customer name/address■ Customer satisfaction scores■ Rudimentary web access detail
CRM 2: Marketing	<ul style="list-style-type: none">■ More target mailings■ Customer satisfaction by segment analysis■ Refined marketing campaigns	<ul style="list-style-type: none">■ Customer segment■ Mailing history■ Response rates

Skenario Implementasi CRM

Organization	Objective	Data
CRM 3: Sales	<ul style="list-style-type: none">■ Streamline sales process■ Qualify prospects based on past successes■ Track contact history	<ul style="list-style-type: none">■ Sales activities■ Order■ Contact■ Prospect
CRM 4: field service	<ul style="list-style-type: none">■ Track installation■ Track repair status	<ul style="list-style-type: none">■ Equipment outage■ Order and repair data (e.g. date, status, location)

Estimating CRM complexity



- **Quantity of functions:** if your CRM objective is simply to deliver customer profiling, you probably have a single function. If it's to automate your campaign management, you'll likely have at least a handful of functions to implement.
- **Range of usage:** how many departments are slated to use CRM system after it's up and running? Implement CRM for a single relatively small departments is much less complex than deploying it to the entire enterprise

CRM Business Plan

Hal yang harus dipersiapkan untuk menentukan rencana bisnis dari penerapan sistem CRM yaitu:

1. Kebutuhan untuk penerapan teknologi baru
2. Pengaruh terhadap teknologi yang sudah digunakan
3. Dukungan yang terus menerus dan kebutuhan pemeliharaan
4. Alternatif CRM

CRM Business Plan

- CRM business plan yang dibuat sebaiknya tidak hanya berfokus pada kebutuhan customer saja, tetapi tentukan juga rencana penerapan penggunaan aplikasi CRM dengan lebih spesifik dan sebaiknya aplikasi CRM menyediakan fitur untuk pihak management dalam mendapatkan informasi yang dapat mengarahkan untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan

Mapping CRM Features to Business Requirement

Business Objective \ CRM Features	Web-based self service	Personalization	Contact center scripting	List generation (predictive)	Sales activity management
Greater number of web site return visitors	Grey	Blue	Grey	Grey	Grey
E-commerce efficiencies	Red	Red	Red	Blue	Red
Increase in market share for core product	Grey	Grey	Blue	Grey	Grey
Higher customer satisfaction ratings	Red	Red	Red	Red	Blue
Intelligent marketing campaigns	Blue	Red	Blue	Red	Red
Increased service and repair effectiveness	Red	Grey	Blue	Grey	Blue



Critical path



Related



Unknown/ low impact

Tugas Kelompok

- ▶ Lakukan analisis tujuan bisnis dari perusahaan/ tempat penelitian kelompok masing-masing
- ▶ Kemudian jelaskan menurut pendapat Anda, sistem CRM yang akan dibangun harus seperti apa untuk mencapai tujuan bisnis tersebut.
- ▶ Kirim file yang berisi: cover, analisis tujuan bisnis, dan penjelasan

Tugas Kelompok

- ▶ Kirim ke email: gentisya.tri.mardiani@email.unikom.ac.id
- ▶ Subject: Tugas Kelompok-Kelas-Kelompok ke-
- ▶ Nama file: Tugas3-Kelas-NIM-Kelompok ke-.docx
- ▶ Tugas dikirimkan paling lambat **Kamis, 30 April 2020**, sesuai jadwal mulai kuliah.
 - ▷ NIM merupakan NIM salah satu anggota kelompoknya
 - ▷ Kelompok ke-: silakan atur dengan Ketua Kelasnya (boleh berdasarkan tema, contoh: CRM1-10119000-a, artinya kelompok dengan tema strategi promosi atau silakan atur sendiri dengan ketua kelasnya)

► Kuliah Online

► CRM [2020]

