

## ABSTRACT

*Parents of children with special needs generally face skepticism from within himself and rejection from family or the environment when faced with the fact that their children are special children. Therefore, they need environments where they can share with each other so they are more powerful in supporting children to develop. Clinic Indigrow as parents and school partners in developing the child optimally, having a few problems relating to the operation of their services, the problems are: The schedule consultation/evaluation by a doctor that often can not be implemented because the doctor had to attend seminars abroad, oversee the implementation of home programs, and also in providing education and support for parents. With eCRM organization will be able to improve its services to support parents. ECRM for Clinical Development Indigrow starting from the analysis of internal factors and external, and then further analyzed using the SWOT Matrix and Matrix IE to get an alternative strategy in accordance with business conditions Indigrow Clinic. ECRM systems analysis and design were calculated using Object Oriented Analysis and Design (OOA & D) and documented with notations Unified Modeling Language (UML). In accordance with the problems encountered in the initial research, analysis and design, the focus is limited to the field of service. Results of the design is the eCRM system that can be developed and utilized by the Clinic Indigrow to provide more support to parents of patients.*

**Keywords:** *service, eCRM, indigrow children*

## ABSTRAK

*Orang tua dari anak-anak berkebutuhan khusus umumnya menghadapi keraguan dari dalam dirinya sendiri dan penolakan dari keluarga maupun lingkungan ketika menghadapi kenyataan bahwa anak-anak mereka adalah anak-anak yang spesial. Oleh karena itu, mereka membutuhkan lingkungan tempat mereka dapat berbagi satu sama lain agar mereka lebih kuat dalam mendukung anak-anaknya untuk berkembang. Klinik Indigrow sebagai partner orang tua dan sekolah dalam mengembangkan anak secara optimal, mengalami beberapa masalah yang berkaitan dengan penyelenggaraan jasanya, masalah-masalah itu diantaranya adalah jadwal konsultasi/evaluasi oleh dokter yang seringkali tidak dapat dilaksanakan karena dokter harus menghadiri seminar di luar negeri, mengawasi pelaksanaan home program, dan juga dalam memberikan pendidikan dan dukungan bagi orang tua. Dengan eCRM organisasi akan mampu meningkatkan pelayanannya untuk mendukung orang tua. Pengembangan eCRM bagi Klinik Indigrow dimulai dari analisis terhadap faktor-faktor internal dan eksternal, kemudian dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan Matriks SWOT dan Matriks IE untuk mendapatkan alternatif strategi yang sesuai dengan kondisi bisnis Klinik Indigrow. Analisis dan perancangan sistem eCRM dilakukan dengan menggunakan metode Object Oriented Analysis and Design (OOA&D) dan didokumentasikan dengan menggunakan notasi Unified Modelling Language (UML). Sesuai dengan masalah yang dijumpai pada penelitian awal, maka fokus analisis dan perancangan ini dibatasi pada bidang pelayanan. Hasil dari perancangan adalah sistem eCRM yang dapat dikembangkan dan dimanfaatkan oleh Klinik Indigrow untuk memberikan dukungan yang lebih terhadap orang tua pasien.*

**Kata kunci:** *pelayanan, eCRM, anak indigrow*