

Judul tesis : Pengembangan Sistem CRM Berbasis Web Untuk Peningkatan Service Kepada Customer

ABSTRACT

PT. Metiska Farma plans to develop a Customer Relationship Management (CRM) running today with the new CRM system so that more effective and efficient way to support corporate goals.

The purpose of this study to develop business processes Customer Relationship Management (CRM) running on PT.Metiska Farma. With the new CRM is expected to support the company's goal to be able to increase sales and improve customer relationships with the most basic, especially with the Pedangang Besar Farmasi (PBF).

Analysis and evaluation of results obtained from the comparison of Business Process is the case today with a new process using the GQM (Goal Question Metric) and Fishbone diagram. Design of information system design in the form of display for any user application is made to support the new CRM process. From this study, the results can be achieved is a more efficient business processes where PT.Metiska Farma able to process data faster and save on paper, and minimize the risk of human error, lost, damaged, or leaking of data

Keywords : Business Process, Sistem Informasi, CRM, GQM, Fishbone diagram.

ABSTRAK

PT. Metiska Farma berencana mengembangkan sistem *Customer Relationship Management (CRM)* yang sedang berjalan saat ini dengan sistem CRM baru sehingga lebih efektif dan efisien untuk mendukung goal perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengembangkan bisnis proses *Customer Relationship Management (CRM)* yang dijalankan pada PT.Metiska Farma. Dengan adanya CRM baru diharapkan akan mendukung *goal* perusahaan sehingga mampu mendongkrak penjualan dan meningkatkan hubungan dengan *customer* yang paling dasar terutama dengan Pedangang Besar Farmasi (PBF) .

Hasil analisa dan evaluasi didapatkan dari hasil perbandingan *Business Process* yang terjadi saat ini dengan yang proses baru menggunakan GQM (*Goal Question Metric*) dan *Fishbone* diagram. Desain rancangan sistem informasi berupa tampilan *aplikasi* untuk setiap *user* dibuat untuk mendukung *new* proses CRM tersebut. Dari penelitian ini, hasil yang dapat diraih adalah proses bisnis menjadi lebih efisien dimana PT.Metiska Farma mampu mengolah data menjadi lebih cepat serta menghemat pengeluaran kertas, dan memperkecil resiko *human error*, kehilangan, rusak, atau bocornya data.

Kata Kunci : Business Process, Sistem Informasi, CRM, GQM, Fishbone diagram.