

e-CRM MENGGUNAKAN APLIKASI WEBSITE (Implementasi Universitas Muhammadiyah Malang)

Oleh: **Abdullah (02540108)**

Industrial Engineering

Dibuat: 2009-10-05 , dengan 8 file(s).

Keywords: e-Customer Relationship Management, Sistem Informasi Data

Persaingan dalam dunia pendidikan yang ketat di dalam bidang jasa pendidikan akhir-akhir ini telah dirasakan Universitas Muhammadiyah Malang hal ini di buktikan dari pengunjung atau pengguna website UMM. Penelitian ini dilakukan untuk merancang sebuah sistem informasi berbasis data dengan menggunakan aplikasi website. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu Universitas Muhammadiyah Malang dalam mempertahankan, mempererat, dan meningkatkan hubungan yang telah terjalin dengan pelanggan. Penelitian ini dilakukan proses pengumpulan berbagai data yang akan digunakan dalam perancangan kerangka dasar sistem informasi CRM. Pada tahap ini data kemudian di implementasikan ke dalam rancangan kerangka dasar sistem informasi CRM. Hasil yang didapat dari tahap ini adalah berupa rancangan kerangka dasar sistem informasi CRM bagi Universitas Muhammadiyah Malang yang memiliki lima buah proses utama, yaitu: Proses Penggunaan Data, Proses Komunikasi, Proses Proactive Service Beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mendukung keberhasilan proses implementasi sistem informasi CRM, faktor-faktor tersebut adalah: dukungan manajemen puncak dan pimpinan, pembentukan strategi CRM dan sasaran yang ingin dicapai, peningkatan penggunaan terhadap aplikasi e-CRM berbasis website.

Competition in education is strictly in the field of education lately has felt the Muhammadiyah University in Malang in prove visitor or user of the website UMM. Research was conducted to design a system based informasi data using the application website. With this research are expected to help Muhammadiyah University in Malang maintain, strengthen, and enhance relationships with customers have been stranded. Research is carried out the process of various data to be used in the design of the basic framework of CRM information system. At this stage the data and then implemented into the design framework of a basic CRM system information. Results obtained from this stage is a framework of basic design information system for CRM Muhammadiyah University of Malang process has five main units, namely: The Use of Data, Process Communication, Process Proactive Service Some of the factors to be considered by the company to support the success of the implementation process of CRM information system, the factors are: top management support and leadership, the establishment of CRM strategies and targets to be achieved, increased use of e-CRM application based website.