



IBIK

DATA, INFORMASI DAN TEKNOLOGI

Dr. Adil Fadillah, SE., MM.



Agenda

01 Manajemen Hubungan Pelanggan dan Manajemen Data

02 Teknologi dan Data Platform





Manajemen Hubungan Pelanggan dan Manajemen Data

Peran Teknologi Informasi terhadap Manajemen Hubungan Pelanggan

Teknologi Informasi (TI):
digunakan dalam pembentukan,
penyimpanan, dan penyebaran informasi.

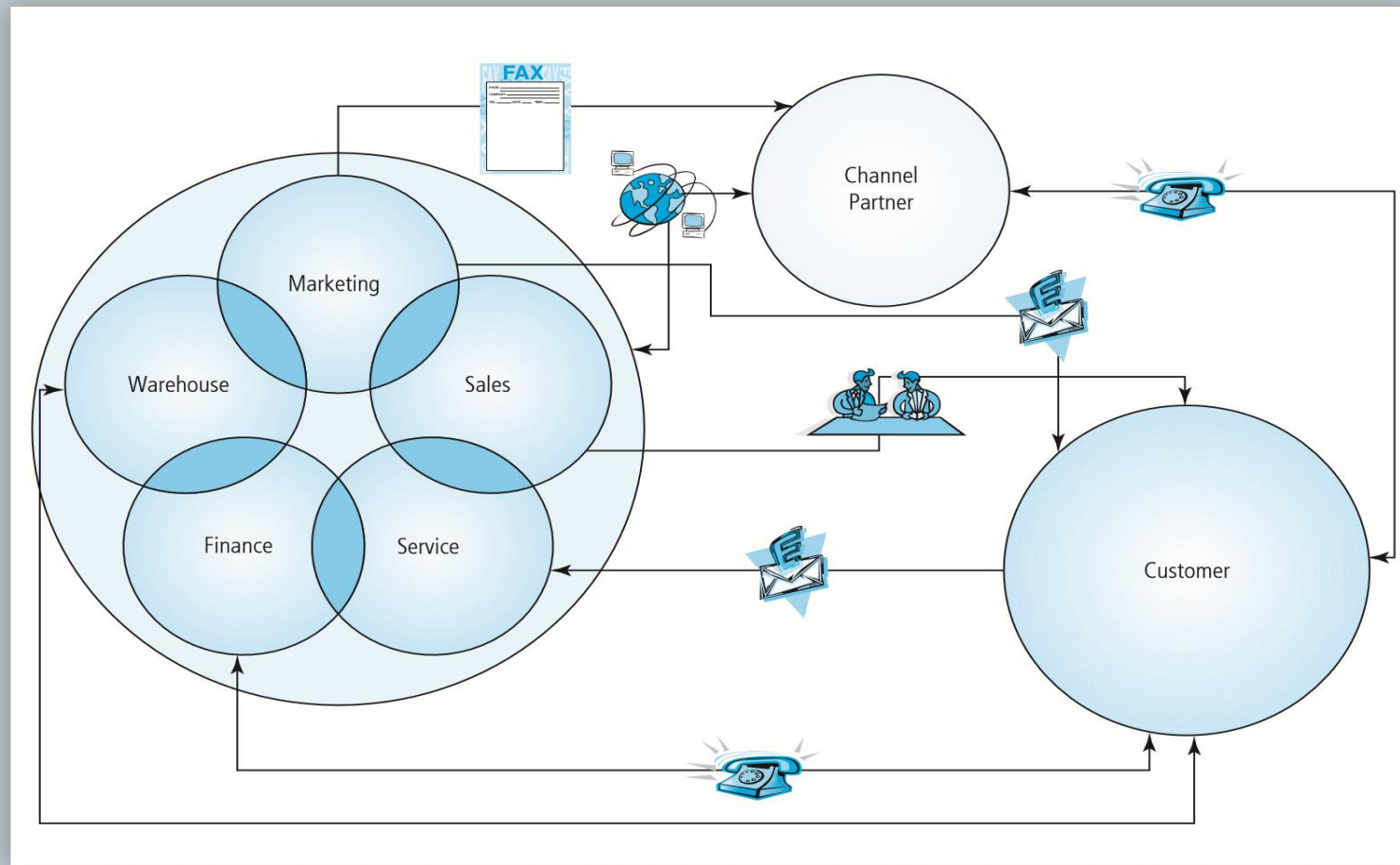
Perlunya Teknologi Informasi karena:

- Kompleksitas tugas manajemen
- Pengaruh globalisasi
- Perlunya *response time* cepat
- Tekanan persaingan bisnis



Peran Teknologi Informasi terhadap Rantai Nilai

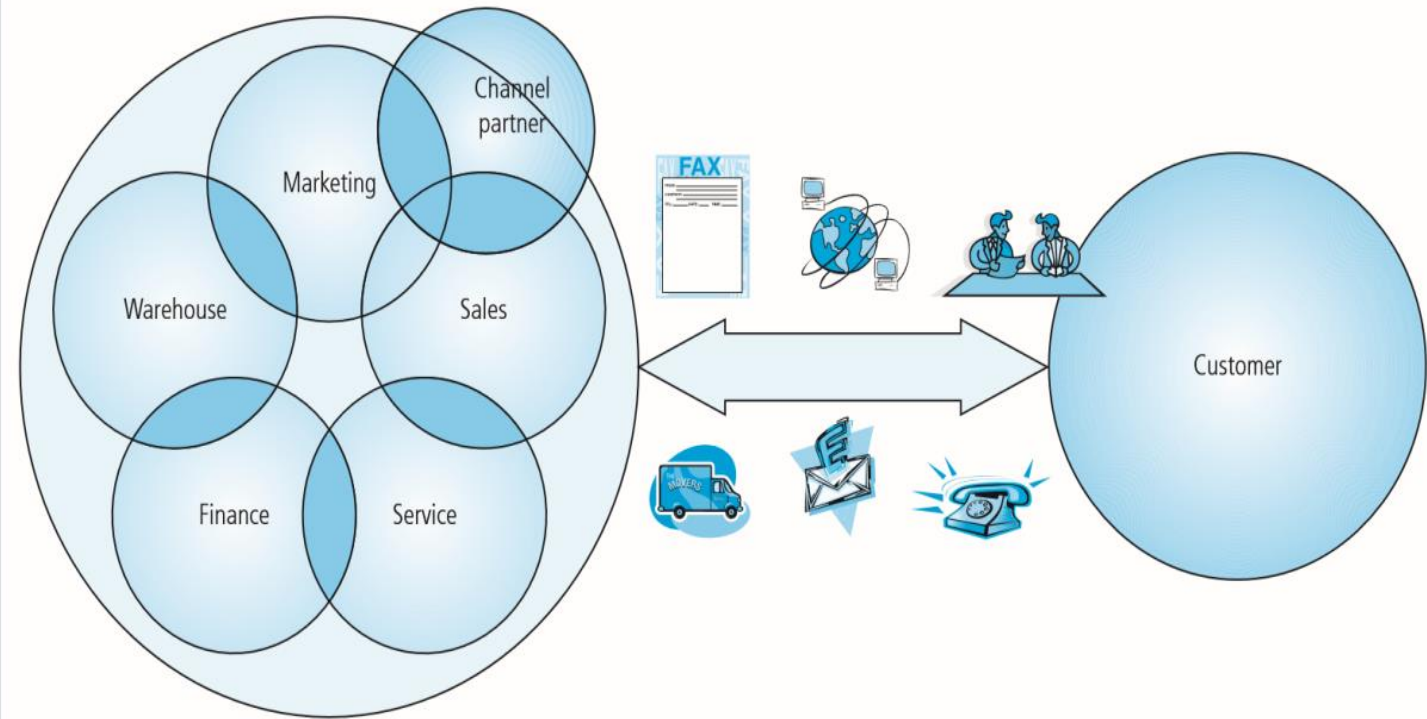
Manajemen
Hubungan
Pelanggan
dan
Manajemen
Data





Peran Teknologi Informasi terhadap Rantai Nilai

Manajemen
Hubungan
Pelanggan
dan
Manajemen
Data





Manajemen Hubungan Pelanggan dan Manajemen Data

Peran Teknologi Informasi

- Menggantikan peran manusia
→ otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
- Memperkuat peran manusia
→ menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
- Restrukturisasi terhadap peran manusia
→ melakukan perubahan-perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.



Manajemen Hubungan Pelanggan dan Manajemen Data

Asal-usul Teknologi Manajemen Hubungan Pelanggan

Teknologi Manajemen Hubungan Pelanggan berkembang secara terpisah (1970)

- Pusat Layanan Telepon
- Sistem otomatisasi tenaga penjualan
- File-file informasi pelanggan

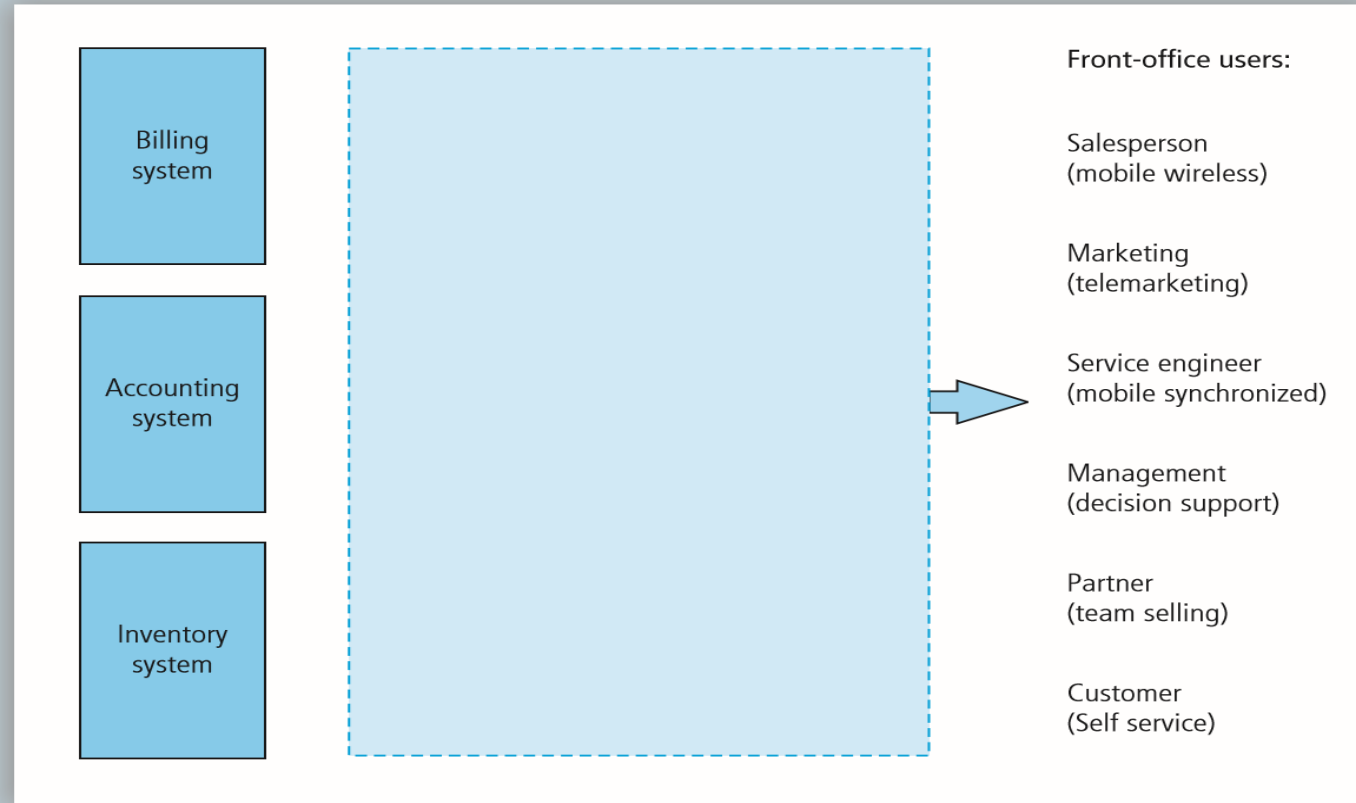
Tahun 1980, konsolidasi teknologi terpisah

- File-file informasi pelanggan (*customer Information file/ CIF*) sebagai sumber informasi pemasaran.
- Layanan telepon biasa untuk menelepon keluar (*upsell*).



Manajemen Hubungan Pelanggan dan Manajemen Data

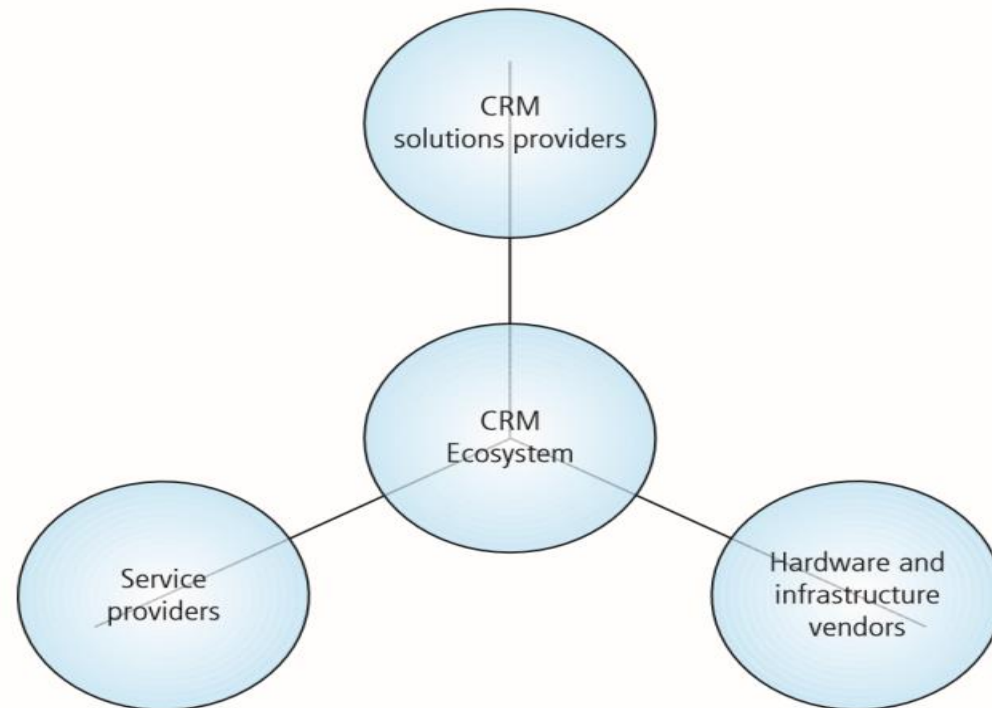
Asal-usul Teknologi Manajemen Hubungan Pelanggan





Manajemen Hubungan Pelanggan dan Manajemen Data

Asal-usul Teknologi Manajemen Hubungan Pelanggan





Manajemen Hubungan Pelanggan dan Manajemen Data

Pasar dan Dinamika Manajemen Hubungan Pelanggan

- Struktur Pasar
Pasar Manajemen Hubungan Pelanggan tumbuh drastis sejak awal 1990-an.
 - Tingkat pertumbuhan dan penetrasi berbeda-beda pada setiap segmen perangkat lunak,
 - Kondisi geografis,
 - Industri yang berbeda.
- Perangkat Lunak
Pasar perangkat lunak Manajemen Hubungan Pelanggan merupakan bagian dari pasar perangkat lunak aplikasi perusahaan (EAS) mencakup Aplikasi Utama
 - Manajemen rantai pasokan (SCM)
 - Perencanaan sumberdaya perusahaan (ERP)
 - Manajemen hubungan pelanggan (CRM)



Manajemen Hubungan Pelanggan dan Manajemen Data

Pasar dan Dinamika Manajemen Hubungan Pelanggan

Geografi

- Pasar AS adalah penggerak utama pertumbuhan selama 1990-an (Eropa dan AS menguasai 80-90% penjualan perangkat lunak CRM global)
- Tingkat pertumbuhan tertinggi saat ini adalah Amerika Latin dan Asia

Industri

- Industri pelopor : perbankan, keuangan, dan telekomunikasi
- Perdagangan grosir, pergudangan dan jasa-jasa profesional.



Manajemen Hubungan Pelanggan dan Manajemen Data

Pasar dan Dinamika Manajemen Hubungan Pelanggan

Partisipan Pasar

- Vendor perangkat lunak
 - Siebel (spesialis CRM)
 - SAP (Enterprise Suite)
 - Orachel (Enterprise suite)
 - PeopleSoft (Enterprise Suite)
- Vendor perangkat keras dan Infrastruktur
 - Perangkat keras : IBM dan Hewlett-Packard
 - Infrastruktur : Avaya, Geneys, dan Siemens
- Penyediaan layanan



**Manajemen
Hubungan
Pelanggan
dan
Manajemen
Data**

Arsitektur Manajemen Hubungan Pelanggan

aplikatif, fleksibel, berkinerja
bagus, dan terukur

In office, out of the office and over
the web



Manajemen
Hubungan
Pelanggan
dan
Manajemen
Data

Aplikasi Manajemen Hubungan Pelanggan

DISKUSI

Berikan **contoh** penggunaan
Sistem Informasi dan Teknologi
yang mendukung penerapan
Manajemen Hubungan Pelanggan
di bidang **Pemasaran dan Penjualan**



Aplikasi Manajemen Hubungan Pelanggan

Manajemen Produk dan Pelanggan

- Pemasaran
- Penjualan

Otomatisasi pemasaran

- Pemasaran dapat dilakukan secara otomatisasi tanpa perlu bertransaksi langsung antara customer dengan produsen.
- Cara pembayaran yang tidak perlu langsung membawa uang cash.

Pusat pelayanan (Call Center)

- Untuk mengetahui kebiasaan konsumen,
- Menerima keluhan dari para pelanggan sehingga data tersebut bisa digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan produknya
- Mengumpulkan customer history.

Penggudangan Data (Data Warehousing)

- Informasi tentang pelanggan harus dilakukan dalam satu system terpadu.
- Hasil analisa untuk kampanye terfokus dari staf penjualan dan marketing untuk menaikkan volume penjualan.

Manajemen
Hubungan
Pelanggan
dan
Manajemen
Data



Teknologi dan Data Platform

- SIM Produk
 - Laporan periodik terjadwal
 - Exception report
 - Laporan demand
- OLAP (Online Analytic Processing)
Untuk pengembangan database analitis, data mart, gudang data, teknik data mining struktur database multidimensi.

OLAP merupakan analisa tren dengan data online yang melibatkan operasi analitis dasar yaitu pengelompokan data, penggalian data, pengirisan dan pemotongan



Teknologi dan Data Platform

- DSS
Sistem informasi yang memberikan dukungan interaktif bagi manajer/praktisi bisnis selama proses pengambilan keputusan.

DSS menggunakan :

- Model analitis
- Database khusus
- Penilaian dan pandangan pembuat keputusan
- Proses pemodelan berbasis komputer

Software DSS menyediakan model-model (basis model) dan teknis analitis. Seperti model akuntansi yang berisi hubungan sederhana antar berbagai variabel akuntansi, model peramalan dengan regresi ganda, dan program linier.



Teknologi dan Data Platform

- **Data Mining Software**
Data mining menganalisis data bisnis historis yang jumlahnya sangat besar dari gudang data untuk menemukan pola, tren dan korelasi yang tersembunyi dalam rangka knowledge discovery.
- **Sistem Manajemen Pengetahuan – KMS**
KMS mendukung penyimpanan dan penyebaran informasi dan pengetahuan bisnis perusahaan/organisasi yang bisa berbentuk database hipermedia di jaringan web perusahaan.



**Teknologi
dan Data
Platform**

Software CRM Open Source

Sugar CRM
Splendid CRM
Leopard CRM



IBIK

TERIMA KASIH

Manajemen Hubungan Pelanggan