



## **IS-306 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (3 SKS)**

**Dosen : Heru Wijayanto, MM. MBA. M.MT**

E-mail : [si\\_heyu@hotmail.com](mailto:si_heyu@hotmail.com) / WebSite : <http://siheyu.info>

---

### **Tujuan :**

- Mahasiswa dapat memahami konsep CRM (Customer Relationship Management)
- Mahasiswa dapat mengetahui faktor penentu keberhasilan dan kegagalan penerapan CRM di organisasi.
- Mahasiswa dapat mengembangkan dan menerapkan CRM pada perusahaan.

### **Materi :**

- Framework CRM  
Lingkungan, Teknologi, Pendekatan Transaksi, Budaya Perusahaan, Struktur Organisasi dan Proses
- Customer  
Basic Building Block, Identifikasi Customer, Perbedaan Customer, Siklus Hidup Customer, Kepuasan, Kesetiaan, Defection, Karakteristik, Interaksi dengan Customer, Privasi dan Feedback dari Customer
- Keuntungan dan Implikasi Organisasi  
Bisnis baru organisasi, pendekatan organisasi, manajemen perubahan dan inisiatif CRM.
- Prinsip Managing Customer Relationship  
Evolusi hubungan customer, karakteristik dan teori relationship customer.
- Pengukuran dan Managing untuk membangun Customer Value  
Pengukuran kesuksesan, analisa dan strategi customer, pengorganisasian, pengelolaan strategi customer yang menguntungkan.
- Penentuan CRM  
CRM di Marketing, Customer Service, Otomatisasi Sales Force, E-Business, ERP, SCM, Partner Relationship Management
- Analytical CRM  
Integrasi data, tipe analisa data, analisa clickstream, personalisasi dan kolaborasi, analyst checklist.
- Perencanaan CRM  
Penentuan kesuksesan, persiapan perencanaan bisnis, proses bisnis, fokus customer, pendekatan pengembangan, tim pengembang, implementasi dan tolak ukur kesuksesan.
- CRM Perusahaan  
Peningkatan internal, hambatan menuju sukses dan perspektif masa depan.

**Prasyarat :** IS-106 Pengantar Bisnis

**Pustaka :**

- Francis Buttle, Customer Relationship Management, Elsevier, 2007
- Federico Rajola, Customer Relationship Management, Springer Verlag, 2003
- Jill Dyche, The CRM Handbook, A Business Guide to Customer Relationship Management, Addison Wesley, 2004