

Modul 3

Teknologi Informasi untuk Manajemen Hubungan Pelanggan

1. Tujuan Pembelajaran

Pada sesi ketiga ini akan dipahami beberapa hal berikut:

- a. Asal-usul teknologi CRM (manajemen hubungan pelanggan/customer relationship management).
- b. Ukuran dan dinamika pasar untuk perangkat lunak aplikasi CRM.
- c. Struktur ekosistem CRM.
- d. Atribut-atribut terpenting dari arsitektur teknologi efektif untuk CRM.
- e. Bidang-bidang aplikasi utama CRM.
- f. Peran kaum analis dalam teknologi CRM.
- g. Bagaimana TI mendukung tahap-tahap utama rantai nilai CRM.

2. Deskripsi Matakuliah

Pada pertemuan ketiga ini akan dibahas

3. Pembahasan

- a. Asal-Usul Teknologi CRM
- b. Pasar CRM
- c. Arsitektur CRM
- d. Aplikasi-Aplikasi CRM
- e. Teknologi untuk Rantai Nilai CRM

4. Kegiatan Kelas Dan Tugas

5. Evaluasi

6. Referensi

Customer Relations Management, Francis Buttle, Terj. Bayu Media Publishing, Jakarta, 2004