

Usulan perancangan business intelligence pada pengimplementasian customer relationship management. (Studi kasus: Divisi cellular contact centre operation PT Indosat)

Hasibuan, Hans Aulia Utama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247907&lokasi=lokal>

Abstrak

Konsumen merupakan aset yang sangat berharga dalam menciptakan keuntungan bagi setiap perusahaan. Meskipun banyak perusahaan yang menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dalam menjaga hubungannya dengan konsumen, hasil yang didapatkan perusahaan tersebut tidaklah seperti yang diharapkan karena banyak kebijakan yang diambil perusahaan tersebut kurang didasarkan atas data ataupun fakta tentang konsumennya. Hal tersebut mengakibatkan berbagai kebijakan yang dijalankan tidak mencapai hasil yang maksimal karena memang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh para konsumen. Permasalahan utama dari hal tersebut ternyata terletak pada keterlambatan pengolahan data menjadi informasi dan juga knowledge. Peneliti akan merancang Business Intelligence sebagai solusi dari permasalahan diatas. Perancangan Business Intelligence sangat dirasa perlu diimplementasikan pada divisi tersebut mengingat divisi ini memiliki fungsi yang sangat penting yaitu mengumpulkan seluruh pengaduan konsumen yang selanjutnya berguna untuk ditanggapi. Perancangan Business Intelligence juga dipicu oleh permasalahan serius yang saat ini terjadi pada divisi tersebut ialah terdapatnya 89.906 pengaduan konsumen (Periode April-24 Mei 2006) yang belum ditanggapi oleh divisi tersebut karena kesalahan dari aplikasi yang dipakai saat ini. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk memberikan usulan perancangan Business Intelligence yang berguna bagi divisi CCCO tersebut dalam menjalankan mngsinya agar bisa menjadi lebih baik.

.....Customers are the valuable asset in yielding profit for every company. In keeping the good relationship with the customers, many companies even implement Customer Relationship Management (CRM), but the result of it is not same as what has been expected before. Although those companies implement CRM, those companies' policies are not based at the data, and absolutely it makes the policies, which the companies has taken, is not suitable with what the customers want. The main problem is the lateness in mining the customers' data. The writer will design Business Intelligence as solution of that problem. The design of Business Intelligence is considered as an important thing to be implemented because of the importance role of this division. This division is responsible for gathering the complaint of the customers and handling those complaints well. Designing of Business Intelligence is also triggered with the serious problem which happens to this division. The Problem is, there are 89.906 problems between april and 24th Mai 2006, which can not be handled because the the problems happen to aplication needed. The goal of this observation is the designing of Business Intelligence which will be useful for CCCO division for running its tasks well.