

Perancangan sistem pemeliharaan pelanggan dan penjualan sebagai bagian dari manajemen hubungan pelanggan di Industri Telekomunikasi dengan menggunakan kerangka kerja proses kebutuhan volere (studi kasus : PT. X.) = The design of customer care and sales system as part of customer relationship management in telecommunication industry using volere requirement process framework. (Case study: PT X)

Arief Effendy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249957&lokasi=lokal>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan rancangan fungsional dari sistem pemeliharaan pelanggan dan penjualan sebagai bagian dari inisiatif Manajemen Hubungan Pelanggan, dengan mengambil industri telekomunikasi pada umumnya dan PT X sebagai pemain mayor di bidang ini pada khususnya, sebagai fokus penelitian. Di bawah kerangka kerja proses kebutuhan Volere, penelitian berhasil menguasai kebutuhan pelanggan. Proses iteratif dan inkremental ini berawal dengan peluncuran proyek, penjarangan kebutuhan, purwa rupa kebutuhan, penulisan kebutuhan, dan gerbang kualitas untuk mengumpulkan kebutuhan. Ia kemudian diteruskan kepada perancangan dan pembangunan, purwa rupa kebutuhan lanjutan, penggunaan ulang kebutuhan, peninjauan ulang kebutuhan, serta penggunaan dan evolusi produk untuk memproses kebutuhan dan mencapai tujuan pokok dari pembangunan rancangan fungsional.

Penelitian menyimpulkan bahwa: 1) Sistem pemeliharaan pelanggan dan penjualan mencakup manajemen interaksi, manajemen akun, manajemen pesanan, manajemen permohonan layanan (PL), dan manajemen tagihan; 2) Manajemen interaksi melibatkan pengelolaan interaksi/ kontak; 3) Manajemen akun melibatkan pengelolaan permohonan pelanggan, akuisisi prospek dan akuisisi pelanggan; 4) Manajemen pesanan melibatkan kelayakan pra pemesanan, penerbitan pesanan serta penelusuran pesanan dan pengelolaan risiko; 5) Manajemen PL melibatkan isolasi permasalahan dan inisiasi resolusi, eskalasi dan tindak lanjut PL serta penutupan/ pembatalan PL; dan 6) Manajemen tagihan melibatkan pengelolaan penyelidikan tagihan, penerapan penyesuaian, pengelolaan tagihan pelanggan, dan pengelolaan koleksi.

.....The purpose of this study is to obtain the functional design of customer care and sales system as part of Customer Relationship Management (CRM), with telecommunication industry, generally, and PT X as the major player in this field, specifically, as the focus. Within the framework of Volere Requirement Process, the study manages to master customer requirements. This iterative and incremental process starts with project blast-off, requirements trawling, initial requirements prototyping, requirements writing, and quality gateway to gather requirements. It then proceeds to design and build, advanced requirements prototyping, requirements reuse, requirements review, and product use and evolution to process requirements and attain the ultimate objective of establishing functional design.

The study concludes that: 1) Customer care and sales system encompasses interaction management, account management, order management, service request (SR) management, and billing management; 2) Interaction management involves interaction/ contact management; 3) Account management involves customer's requests management, prospect acquisition, and customer acquisition; 4) Order management involves pre-order feasibility, order issue, and order tracking and jeopardy management; 5) SR management involves problem isolation and resolution initiation, SR escalation and follow up, and SR closing/ cancellation; and 6)

Billing management involves billing inquiries management, adjustment application, customer billing management, and collection management.