

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi komunikasi dewasa ini berlangsung sangat cepat dan merambah ke seluruh bidang. Salah satu di antaranya adalah di bidang bisnis yang mulai tersentuh oleh kemajuan teknologi. Terutama bagi anda yang berniat mewujudkan system Customer Relationship Management (CRM). Namun tidak semua pelaku bisnis yang menawarkan suatu produk menyadari pentingnya pelayanan terhadap customer, hal ini timbul karena berbagai alasan. Antara lain bisa jadi disebabkan karena kurang menyadari aspek kepuasan customer, ataupun karena dirasakan produk yang dijual merupakan produk yang tidak pernah sepi dari peminat sehingga tidak ada kekhawatiran ditinggalkan oleh customer.

CRM (Customer Relationship Management) merupakan sebuah strategi bisnis yang berorientasi pada customer, dengan tujuan akhirnya memaksimalkan profit perusahaan dan kepuasan customer. Persaingan bisnis saat ini tidak hanya dapat mengandalkan produk semata, didorong dengan semakin ketatnya kompetisi, juga dikarenakan kemajuan informasi teknologi itu sendiri, kebutuhan akan system CRM akan semakin terasa hari demi hari. Secara operasional, CRM mendukung proses bisnis front office seperti penjualan, marketing ataupun service. Perhatikan bahwa kegiatan tersebut berinteraksi dengan sangat berhubungan erat dengan customer..

Dalam materi ini penulis mencoba mengimplementasikan CRM pada suatu perusahaan dan kebetulan perusahaan yang kami implementasikan pada materi ini adalah "DELL". Perusahaan DELL merupakan perusahaan besar yang membutuhkan system untuk maintenance owner serta customer agar dapat mengontrol penjualan serta perkembangan perusahaan. Kenapa kami menggunakan CRM pada materi karena CRM mempermudah laporan dan mengefisienkan waktu.

Kata kunci : **asp.net, oracle, IIS, Web Site, CRM**

## ABSTRACT

The development of communication technology today takes place very rapidly and spreads out into all fields. One of them is in the field of business that starts to use the advanced technology. It is necessary, especially for those who intend to create the system of Customer Relationship Management (CRM). But not all businesses that offer products realize the importance of quality service to the customers. It happens for various reasons. Among others, they are not really concerned with satisfaction costurner, or because they think that they sell products needed by customers so they have no worries about losing customers.

CRM (Customer Relationship Management) is a business strategy that is oriented on the customers, with the goals to maximize companys' profits and customer satisfaction. To win the business competition today can not just rely on products. Because of increasingly tight competition, also due to the advancement of information technology, the needs of CRM system will increase day by day. In operation, CRM supports front office business processes such as sales, marketing or services. As we know that these activities are very closely related to the customers.

In this material the writer tries to implement CRM in a company and it happens that the company we apply to use CRM is "DELL". DELL is a big company which needs the system to maintain the owner and customers in order to control the sales and development of the company. We use CRM on the material because CRM make reports easily and can save time so that is very efficient.

**Keywords: asp.net, Oracle, IIS, Web Site, CRM**