

ABSTRACT

Online Shop is a phenomenon that has been a trend in the last couple year, since Internet more easily consumed by the public. Like other companies, in deal with current rapid development PT. Warna Mardhika focus on product and service development and focusing on maintaining relationship with customer. The purpose of the design process that has been built for PT. Warna Mardhika are to analyze relationship between customer and company trough web-based CRM application. The systemdesigning process using Object Oriented and Design approach and have features such as access products, order, registration, see the ongoing promo, contact the company and other features. The system that designed In hope, the result will be able togive contribution for the company in increasing service and relationship with customer. Noteworthy, e-CRM need to continuously improve so the quality will be continue to refined.

Keywords : E-CRM, analysis, service, customer



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Online shop merupakan fenomena yang marak beberapa tahun belakang ini semenjak internet semakin mudah dikonsumsi oleh masyarakat. Seperti perusahaan lainnya dalam menghadapi pesatnya perkembangan bisnis, PT. Warna Mardhika dituntut untuk fokus pada pengembangan produk dan jasa dan berfokus pada hubungan dengan pelanggan. Perancangan yang dibentuk untuk PT. Warna Mardhika bertujuan untuk menganalisis kebutuhan pelanggan dan perusahaan melalui aplikasi sistem E-CRM berbasis website. Perancangan menggunakan pendekatan Object Oriented dan Design sebagai basis perancangan sistem dan memiliki fitur-fitur seperti fitur untuk mengakses produk, melakukan pemesanan, melakukan registrasi, melihat promo-promo yang sedang berlangsung, menghubungi perusahaan dan fitur lainnya. Hasil perancangan E-CRM akan memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan hubungan pelanggan. Perlu diperhatikan, bahwa E-CRM perlu ditingkatkan agar kualitas tidak menurun dan terus disempurnakan.

Kata Kunci : E-CRM, analisa, pelayanan, pelanggan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA