

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Customer Relationship Management (CRM)

Sebuah sistem CRM menyediakan Hub terpusat yang menyimpan semua data kontak bisnis, seperti: kontak pelanggan, calon pelanggan, pemasok barang, pers, dan kolega Anda. Seiring waktu, sistem tersebut akan membangun riwayat interaksi Anda dengan setiap kontak, termasuk email, panggilan, catatan rapat, dan penjualan. Hal terbaik dari keseluruhannya adalah semua yang Anda butuhkan tersimpan di satu tempat sehingga memberi Anda sebuah visibilitas yang jelas tentang jalur penjualan.

Aplikasi CRM juga dapat diintegrasikan ke aplikasi dan saluran lain, seperti situs web Anda, pemasaran digital dan perangkat lunak akuntansi/ERP. Hal ini memungkinkan Anda membuat alur kerja yang otomatis sehingga dapat menggantikan proses manual rutin apa pun di bisnis.

B. Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics adalah perangkat lunak yang bertujuan untuk mengelola dan berinteraksi dengan pelanggan secara langsung. Sebagai CRM, Dynamics menyediakan pilihan yang lebih baik bagi pasar, lebih produktif dalam penjualan, dan memberikan solusi layanan pelanggan terbaik. Dynamics memberikan cara bagi perusahaan untuk menjaga pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan tetap terorganisir dan bersifat otomatis sehingga perusahaan dapat berfokus pada bisnis yang lebih bermakna serta hubungan dengan klien untuk membantu perusahaan agar berkembang.

Microsoft Dynamic CRM merupakan solusi yang dirancang untuk mendukung manajemen yang efektif dalam siklus hidup dan hubungan dengan pelanggan. Bila dilaksanakan dengan baik, Microsoft CRM dapat meningkatkan client retention dan attraction dengan cara memberikan layanan fasilitas yang sangat baik untuk pelanggan. Aplikasi ini juga dirancang untuk pertumbuhan bisnis sekaligus menawarkan kesempurnaan dalam proses bisnis menyeluruh untuk penjualan, pemasaran, dan departemen layanan pelanggan.

C. Website

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman - halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lainnya disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.