

ABSTRAK

Saat ini perkembangan dalam dunia teknologi dan bisnis yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah menjaga hubungan atau relasi yang baik dengan pelanggan. Karena dari hasil penelitian mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih mudah dibandingkan dengan mendapatkan pelanggan baru. PT ICON+ yang berfokus pada bidang penyediaan solusi-solusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), menyediakan produk layanan internet yang bernama ICONNET. Layanan ini merupakan solusi konektivitas yang memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Solusi yang diberikan berupa komunikasi data yang menghubungkan lokasi pelanggan di berbagai wilayah Indonesia. Jaringan *end to end fiber optic* akan menjamin kelancaran pertukaran informasi yang cepat dan aman. Dalam mewujudkan misi tersebut, ICON+ secara proaktif melakukan peningkatan kapasitas dan perluasan jaringan sehingga dapat memperluas jangkauan pelayanan perusahaan. Salah satu langkah yang dapat ditempuh untuk mendukung layanan ICONNET tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi dan konsep pemasaran yang ada yaitu dengan pemanfaatan Aplikasi CRM (*Customer Relationship Managemet*) berbasis *android*. Untuk itu pada PT.ICON+ menggunakan sebuah aplikasi bernama AIRCrm guna mendukung proses registrasi pada layanan ICONNET tersebut.

Kata Kunci : CRM, Aplikasi AIRCrm, ICONNET.