

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. *Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management)*

Software CRM digunakan untuk menangkap dan menyimpan semua informasi yang terkait dengan interaksi pelanggan perusahaan [3]. Dari sudut pandang layanan, CRM memberikan solusi berbasis data yang terintegrasi ke dalam *database* yang nyaman. Sistem CRM memungkinkan setiap orang dalam organisasi untuk melacak interaksi pelanggan, mengirim *email*, mempromosikan prospek, dan focus pada keterlibatan untuk memberikan data yang dapat ditindaklanjuti guna menghasilkan hasil yang baik [4].

CRM menyediakan sistem standar yang dapat mengumpulkan dan berbagi data pelanggan dan katalog interaksi pelanggan. Data standar dibagikan ke seluruh perusahaan, memberikan wawasan hubungan pelanggan utama yang dapat digunakan untuk meningkatkan penjualan dan meningkatkan loyalitas pelanggan[9]. Secara keseluruhan, CRM meningkatkan dan mempermudah hubungan perusahaan dengan pelanggan. CRM biasanya digunakan oleh suatu perusahaan untuk beberapa tugas berikut [3]:

1. Mengotomatiskan proses pemasaran bisnis.
2. Mengidentifikasi potensi bisnis baru dan prospek penjualan.
3. Mengamati pelanggan dan siklus pembelian.
4. Menyederhanakan proses penjualan dan mengurangi pekerjaan berulang.

Keuntungan utama dari *software CRM* ini dapat menyimpan informasi tentang pelanggan perusahaan dan pola interaksi mereka. Informasi atau data dikumpulkan dan dibagikan untuk dapat digunakan di seluruh perusahaan [3].

Software CRM sudah terintegrasi dengan sistem *cloud*, dengan beberapa fitur seperti [5]:

1. *Sales Cloud*: Mampu memaksimalkan penjualan, meningkatkan pendapatan, produktivitas, dan visibilitas dalam bisnis.
2. *Service Cloud*: Transformasi layanan pelanggan dan menciptakan hubungan yang baik dengan mereka.
3. *Marketing Cloud*: Memantau dan berpartisipasi dalam jejaring sosial.

4. *Salesforce Platform and AppExchange*: Membuat aplikasi sosial yang inovatif, *mobile* dan *real-time* pada *platform* yang dapat digunakan oleh lebih dari 100.000 pelanggan.
5. *Salesforce Chatter*: Membuat proses bisnis dalam hal sosial dan dapat berkolaborasi secara *Real-Time* dari mana saja.

CRM mengacu pada metodologi dan alat yang dapat membantu sebuah bisnis untuk mengelola hubungan pelanggan secara terorganisir. Di dalam CRM terdapat banyak komponen teknologi seperti pendekatan holistik yang digunakan untuk memahami CRM dalam proses yang dapat membantu menyatukan banyak informasi tentang pelanggan, penjualan, efektivitas pemasaran, daya tanggap terhadap berbagai program (promosi), dan tren pasar[10].

2.2. Project Survey

Project Survey adalah menu yang di-generate dari *Opportunity* yang akan dilakukan oleh tim *Sales* sebagai prospek *customer*, dari menu *Project Survey* ini akan didapatkan Rincian Anggaran Biaya (RAB) sebagai dasar dari pembuatan *Quotation* ke *Customer*. Dari satu layanan pada *Opportunity* akan di-generate tiga *record* atas *Project Survey*, yaitu [2]:

- *Project Survey*, sebagai *main* berisi *summary* dari masing-masing *Project Survey Node* dan informasi RAB.
- *Project Survey Node Originating*, berisi informasi dari data *Originating* (PIC, *Device Port*, BOQ, dan Estimasi Aktivasi)
- *Project Survey Node Terminating*, berisi informasi dari data *Terminating* (PIC, *Device Port*, BOQ, dan Estimasi Aktivasi)

Project Survey Node adalah detail dari *Project Survey* yang berisi informasi data pelanggan, alamat pemasangan atau penarikan jaringan, *material* dan *device port* yang digunakan, serta status dan *progress* dari *Project Survey* di masing-masing *Node*. *Project Survey Node* hanya dapat diakses dan dilakukan perubahan oleh masing-masing PIC yang telah di *assign* atas *Project Survey Node* tersebut [2].

Disposition atas *Project Survey Node* bertujuan untuk melakukan *assign* kepada masing-masing PIC *Region*, sehingga *Project Survey Node* tersebut dapat dilakukan pengisian dan *update* data sesuai dengan hasil *survey* yang dilakukan.

Ketika PS telah ter-*disposed* kepada PIC, PS tersebut nantinya akan muncul pada CRM PIC tersebut yang terdapat pada menu *Project Survey* dan *Project Survey Node* dengan status *disposition*. Pada umumnya akan muncul dua tipe PS *Originating* (ORI) dan PS *Terminating* (TER). Kedua tipe PS tersebut biasanya muncul jika *user* menginginkan aktivasi layanan fisik baru berupa Metronet QinQ dan Metronet *Point to Point*, dimana kedua layanan ini dapat menghubungkan tempat yang berbeda. Misalnya, kantor pusat ingin menghubungkan dengan kantor cabang, maka aktivasi di kantor pusat dinamakan PS *Originating* (ORI) dan aktivasi di kantor cabang dinamakan PS *Terminating* (TER). Untuk layanan *Project Survey* lainnya hanya memiliki satu *Node*, yaitu *Node Terminating* [2].