APLIKASI BERBASIS KOMPUTER LAINNYA

BY LILIS PUSPITAWATI, SE,M.SI

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

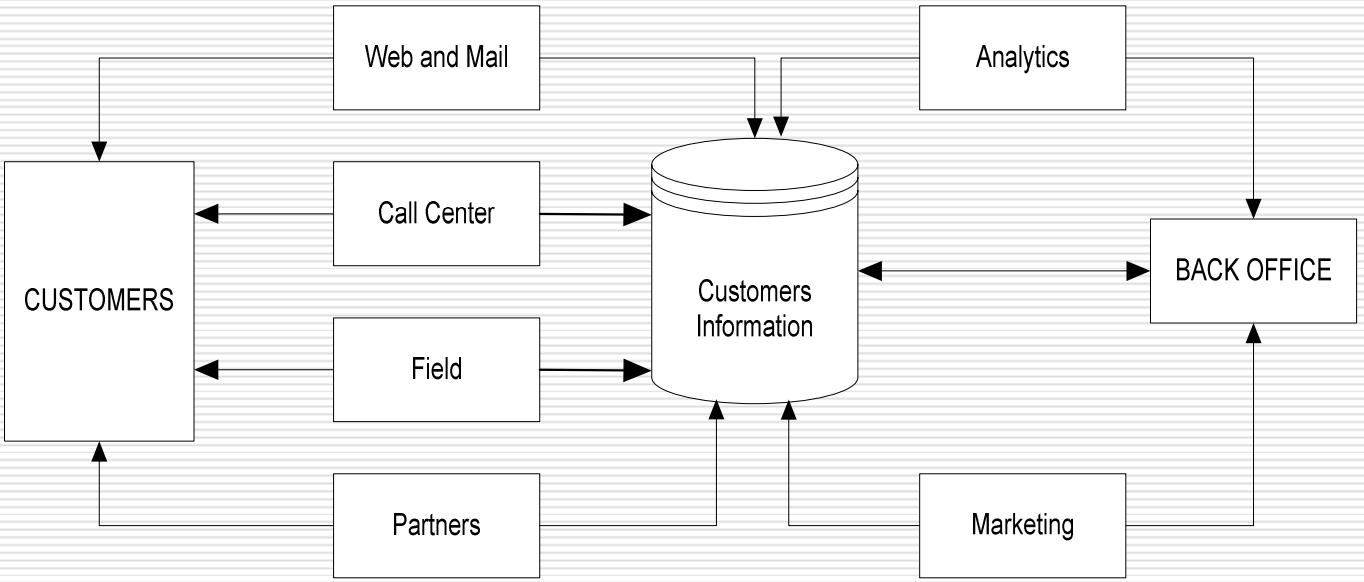
Tujuan

- Di dunia bisnis, CRM memegang peranan yang cukup signifikan. CRM berperan untuk membina hubungan yang baik antara perusahaan dengan customer. CRM mencatat data-data customer agar dapat mengetahui kebutuhan customer sehingga nantinya akan diambil strategi marketing yang tepat dan sesuai. Dengan adanya CRM, maka perusahaan dapat mengenali dengan lebih baik mengenai perilaku costumernya. Customer akan mendapatkan pelayanan yang layak, sesuai dengan kebutuhannya terhadap perusahaan. Dengan demikian, diharapkan costumer dapat merasa nyaman terhadap perusahaan, sehingga tujuan utama dari CRM yaitu memperoleh kesetiaan customer dapat tercapai.

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM

- CRM merupakan pendekatan bisnis yang memanfaatkan teknologi untuk mencari, mendapatkan, dan mempertahankan customer. Panting' bagi perusahaan untuk memberikan customer kepercayaan bahwa customer berhubungan dengan perusahaan yang tepat, yang mengenali customer dengan baik. Di mana customer dapat. berhubungan dengan perusahaan melalui media apapun -*web, email, call center, fieldsevice,* maupun *partner networks* dimanapun, dan kapan pun. CRM membantu perusahaan untuk memaksimalkan hubungan yang menguntungkan dengan customer dan memberikan pelayanan terbaik yang diinginkan oleh customer.

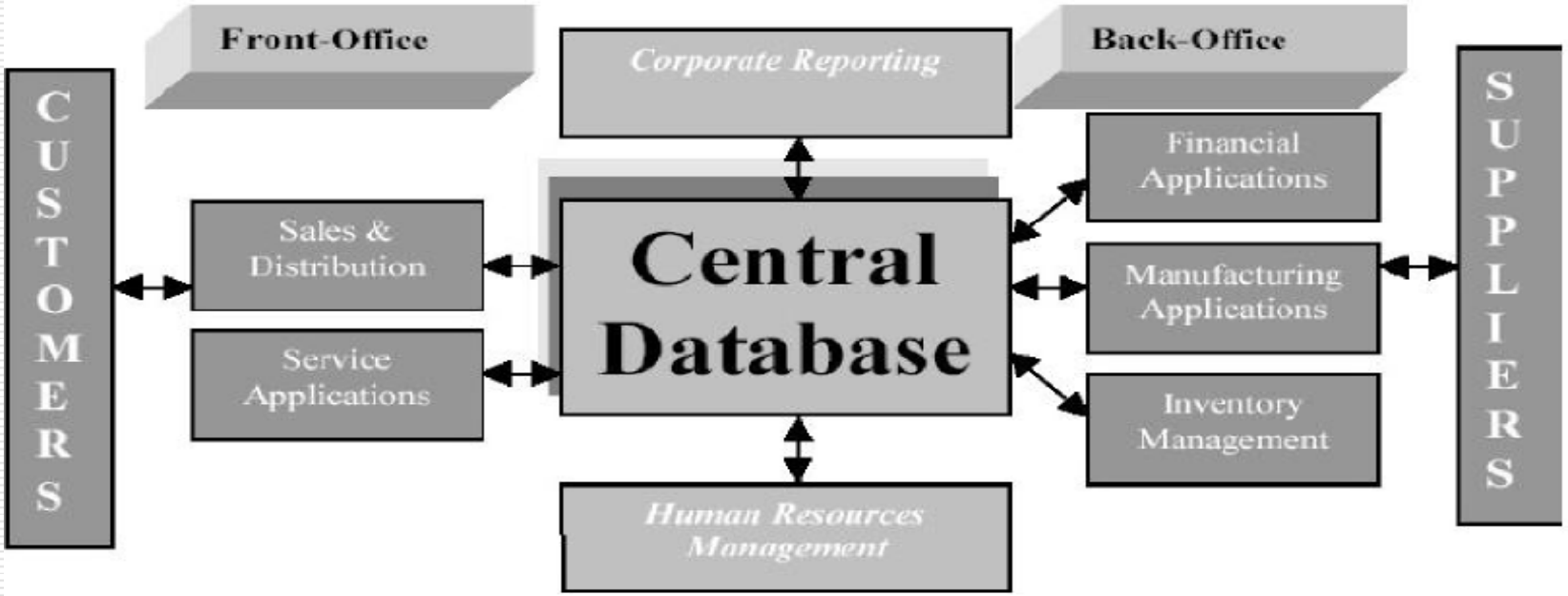
MODEL CRM


Web and Mail
Analytics
CUSTOMERS
Call Center
Customers Information
BACK OFFICE
Field
Partners
Marketing

ERP (*Interprise Resource Planning*)

- **Konsep Dasar ERP**
- Sistem ERP adalah sebuah terminologi yang diberikan kepada sistem informasi yang mendukung transaksi atau operasi sehari-hari dalam pengelolaan sumber daya perusahaan. Sumber daya tersebut meliputi dana, manusia, mesin, suku cadang, waktu, material dan kapasitas

KONSEP DASAR ERP



Konsep Dasar ERP

ERP

- Sistem ERP dibagi atas beberapa sub-Sistem yaitu Sistem Financial, Sistem Distribusi, Sistem Manufaktur, dan Sistem Human Resource. Contoh sistem ERP komersial antara lain: SAP, Baan, Oracle, IFS, Peoplesoft dan JD.Edwards. Selain itu salah satu sistem ERP open source yang populer sekarang ini adalah Compiere.
- Sistem ERP dibagi atas beberapa sub-Sistem yaitu Sistem Financial, Sistem Distribusi, Sistem Manufaktur, dan Sistem Human Resource Untuk mengetahui bagaimana Sistem ERP dapat membantu Sistem operasi bisnis kita, mari kita perhatikan suatu kasus kecil seperti di bawah ini:
- Katakanlah kita menerima order untuk 75 unit Produk A. Sistem ERP akan membantu kita menghitung jumlah barang yang dapat diproduksi berdasarkan segala keterbatasan sumber daya yang ada saat ini. Apabila sumber daya tersebut tidak mencukupi, Sistem ERP dapat menghitung berapa lagi sumberdaya yang diperlukan, sekaligus membantu kita dalam proses pengadaannya. Ketika hendak mendistribusikan hasil produksi, Sistem ERP juga dapat menentukan cara pemuatan dan pengangkutan yang optimal kepada tujuan yang ditentukan pelanggan. Dalam proses ini, tentunya segala aspek yang berhubungan dengan keuangan akan tercatat dalam Sistem ERP tersebut termasuk menghitung berapa biaya produksi dari 75 unit tersebut.

KELEBIHAN DAN KEKURANGAN ERP

- Kadang ada mitos yang salah atau mungkin bisa dibilang harapan para *owner* bahwa dengan ERP, fungsionalitas perusahaan Anda akan meningkat dalam sehari itu juga ketika ERP sudah *'go live'*. Ekspektasi yang tinggi dan peningkatan kualitas dan daya saing bergantung dengan seberapa baik sistem ERP cocok dengan fungsionalitas perusahaan dan seberapa baik *tailormade* dan proses konfigurasi sistem cocok dengan budaya, strategi dan struktur dari perusahaan.

Best Practice dan *Business Process Reengineering*

- Sistem ERP dirancang berdasarkan proses bisnis yang dianggap *'best practice'* - proses umum yang paling layak di tiru. Misalnya, bagaimana proses umum yang sebenarnya berlaku untuk pembelian *(purchasing),* penyusunan stok di gudang dan sebagainya.
- Untuk mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya dari Sistem ERP, maka industri kita juga harus mengikuti *'best practice process'* (proses umum terbaik) yang berlaku. Disini banyak timbul masalah dan tantangan bagi industri kita di Indonesia. Tantangannya misalnya, bagaimana merubah proses kerja kita menjadi sesuai dengan proses kerja yang dihendaki oleh Sistem ERP, atau, merubah Sistem ERP untuk menyesuaikan proses kerja kita.
- Proses penyesuaian itu sering disebut sebagai proses Implementasi. Jika dalam kegiatan implementasi diperlukan perubahan proses kerja yang cukup mendasar, maka perusahaan ini harus melakukan *Business Process Reengineering* (BPR) yang dapat memakan waktu berbulan-bulan.

MODUL-MODUL ERP

- **A. *Financial***
- ***FI - Financial Accounting***
- ***CO-Controlling***
- Fungsi dari modul IM ini saling melengkapi dengan fungsi yang dijalankan oleh modul TR,
- ***IM - Investment Management***
- ***EC - Enterprise Controlling***
- ***5. TR - Treasury***
- **Distribution dan Manufacturing**
- Modul LE juga merupakan modul yang terintegrasi dengan modul yang lainnya, yaitu modul
- ***LE - Logistics Execution***
- ***SD - Sales Distribution***
- ***MM - Materials Management***
- ***PP - Production Planning***
- ***PM - Plant Maintenance***
- ***QM - Quality Management***
- Modul PS dikonsentrasikan untuk mendukung kegiatan-kegiatan berikut ini:
- ***PS - Project System***
- Berfungsi untuk:
- **Human Resources**
- **Arsitektur ERP**

Arsitektur ERP

- Sistem ERP sekarang ini banyak menganut sistem arsitektur 3-tier atau lebih. Dalam sistem arsitektur 3-tier, *user interface* berjalan di client.

