

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN MOHAN SEMARANG

ALOGO ALAN PRADIPO

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : alan03470

ABSTRAK

Adalah perusahaan Mohan Semarang, sebuah bisnis konveksi yang ingin menerapkan CRM. Seiring perkembangan zaman, perusahaan Mohan ingin bisnisnya dapat berkembang dan dapat mengalahkan pesaing “ pesaingnya dengan menggunakan salah satu strategi bisnis yang berorientasi pada pelanggan. Perusahaan ingin menjaga hubungan dengan pelanggannya sehingga pelanggan tetap loyal dan di sisi lain juga mendapatkan pelanggan baru dari waktu ke waktu. Dalam pembuatan CRM ini akan menggunakan metode pengembangan waterfall model serta menggunakan notasi UML yang meliputi: use case diagram, class diagram, dan user interface. Sedangkan untuk desain CRM meliputi: profil perusahaan, katalog, form registrasi, form pemesanan, FAQ, keluhan dan saran. Dengan adanya CRM ini diharapkan publik atau pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi tentang produk, promo sesuai dengan yang mereka inginkan. Publik atau pelanggan juga bisa dengan mudah memesan barang yang mereka inginkan. Terlebih lagi dengan adanya CRM menyediakan media komunikasi antara pemilik dengan pelanggan melalui buku tamu tentang keluhan, saran, maupun rekomendasi produk.

Kata Kunci : CRM, Mohan, waterfall model, use case diagram, PHP, MySQL

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON MOHAN COMPANY SEMARANG

ALOGO ALAN PRADIPO

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : alan03470

ABSTRACT

Mohan is a company Semarang , a convection businesses who want to implement CRM . Along with the times , the company Mohan wants his business to grow and can outdo competitors by using one of the strategies in customer -oriented business . The company wants to maintain relationships with customers so that customers remain loyal and on the other hand is also getting new customers from time to time . In making this CRM will use the waterfall development methods and models using UML notation which include : use case diagrams , class diagrams , and user interface . As for the design of CRM include : company profiles , catalogs , registration form , order form , FAQ , complaints and suggestions . With the CRM is expected to public or customers can easily access information about the product , according to the promo they want . Public or customers can also easily order the goods they want . Moreover with the CRM provides a medium of communication between the owner and the customer through the guest book of complaints , suggestions , and product recommendations .

Keyword : CRM, Mohan, waterfall model, use case diagram, PHP, MySQL