

Aplikasi e-business:

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan tepat dan jelas.

1. Salah satu bentuk aplikasi e-business adalah *Customer Relationship Management (CRM)*. Jelaskan minimal dua hal terkait dengan pengertian *CRM*.
2. Jelaskan minimal tiga macam kedisiplinan dalam mengimplementasikan perangkat lunak CRM (misalnya SugarCRM).
3. Salah satu *open source software (OSS) CRM* yang saat ini banyak digunakan adalah SugarCRM.
 - a. Jelaskan keunggulan model *commercial OSS* yang diterapkan pada SugarCRM
 - b. Jelaskan pengalaman anda dalam mengintegrasikan sebuah *Web Service* dengan SugarCRM.
4. Pada suatu perangkat lunak CRM, jelaskan perbedaan antara *accounts, contacts, opportunities* dan *leads*.
5. Jika anda diminta mengimplementasikan CRM pada suatu organisasi, persiapan-persiapan yang perlu anda lakukan dari sisi *teknologi* dan *infrastruktur*.