

ABSTRACT

Aims of this article is to analyze and design an appropriate system to help PT Zero Celcius Indonesia in offering service to their customers, those are to keep a good relationship and communication and also to obtain information as needed. Research methods used were library study, customers' needs analysis, designing and creating of e-CRM system, programming, and system testing as suggested. Result company was that the current CRM system indicated only run by limited company staffs, whereas the clients owned by company were considered quite many. Therefore, a CRM based on web or also known as e-CRM was being created. The conclusion clarifies that because of e-CRM, a better service to the customers will be more focus and a relationship between company and customers can be closer; not only as market subjects, but as colleagues also.

Keywords: *system analysis, system design, e-CRM*

ABSTRAK

Artikel menganalisis dan merancang sistem yang tepat untuk membantu PT Zero Celcius Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada kliennya agar hubungan dan komunikasi tetap terjaga, serta bisa memperoleh informasi sesuai kebutuhan. Metode penelitian yang digunakan yaitu studi pustaka, analisis kebutuhan pengguna, perancangan dan pembuatan system e-CRM, pemrograman, serta pengujian sistem yang diusulkan. Hasil yang didapat dari survei ke perusahaan adalah CRM yang sedang berjalan hanya dijalankan oleh staf perusahaan yang terbatas. Sedangkan klien yang dimiliki perusahaan tergolong cukup banyak. Oleh karena itu, dirancanglah CRM berbasis web atau biasa disebut dengan e-CRM. Disimpulkan dengan adanya e-CRM, pelayanan yang diberikan kepada klien akan semakin terfokus, serta hubungan antara klien dengan perusahaan bisa lebih dekat; bukan hanya sebagai pelaku pasar, tetapi sebagai teman kerja.

Kata kunci: *analisis sistem, perancangan sistem, e-CRM*