

PENERAPAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) DI CV. LENSA CCTV BERBASIS WEB

Feby Budi Setiawan¹, Syahtriatna D, M.Kom.², Susi Handayani, SE.,M.Kom, AK³
Setiawanbudi017@gmail.com¹, eet@unilak.ac.id², susi@unilak.ac.id³

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Lancang Kuning Pekanbaru-Riau

ABSTRAK

CV. Lensa CCTV merupakan usaha bisnis di bidang pengadaan barang dan jasa yang terletak di kota pekanbaru. Strategi bisnis yang terdapat pada CV. Lensa CCTV belum berjalan dengan baik karena proses pemasaran dan pendataannya masih manual. Akibatnya promo produk berupa barang dan jasa tidak dapat tersalurkan dengan baik untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menerapkan aplikasi E-CRM (*Electronic Customer Relationship Management*), dimana aplikasi E-CRM dapat mendatangkan banyak keuntungan untuk peningkatan loyalitas pelanggan, terutama terhadap loyalitas pelanggan lama. Hasil implementasi dari penelitian ini berupa sistem berbasis *web* dan *SMS Gateway* dan juga *E-mail* yang langsung bisa diakses admin kepada konsumen CV. Lensa CCTV.

Kata Kunci : E-CRM, *Web*, *SMS Gateway*, *E-mail*.