

## **ABSTRAK**

*Dalam dunia bisnis saat ini sangatlah dibutuhkan hubungan yang baik dengan para pelanggan mereka. Fenomena ini telah membawa Customer Relationship Management (CRM) menjadi tren pada saat ini dalam dunia bisnis, karena dapat dikatakan CRM merupakan salah satu strategi yang pada akhirnya dapat menghasilkan peningkatan keuntungan, pendapatan dan kepuasan pelanggan.*

*CRM menjadi suatu hal yang sangat penting untuk diterapkan karena berbagai perkembangan dalam industry telekomunikasi seperti meningkatnya kompetisi, globalisasi dan meningkatnya biaya untuk mengakuisisi pelanggan baru.*

*Dalam tesis ini dirancang suatu sistem CRM bagi BizNet dengan tujuan untuk memberikan layanan yang baik dan kemudahan-kemudahan kepada para pelanggan. Diharapkan dengan sistem CRM ini pelanggan akan menjadi senang untuk bertransaksi dengan BizNet dan menjadi pelanggan yang setia.*

*Dalam perancangan sistem CRM ini digunakan analisa-analisa seperti Five Competitive Forces, Work Centered Analysis dan Use Case dengan berfokus pada analisa bagaimana hubungan antara departemen dengan pelanggan dan antar departemen BizNet sendiri.*

***Kata Kunci: Sistem CRM***