BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa pada PT Allianz Utama Indonesia, maka dapat diambil beberapa simpulan yaitu sebagai berikut:

1. Penjualan produk asuransi masih sangat bergantung kepada agen / sales, sedangkan produktivitas agen / sales rendah.
2. Pemrosesan aplikasi yang lambat karena proses bisnis yang kompleks.
3. Keterbatasan *customer service* dan agen dalam memberikan pelayanan kepada *customer*.
4. Mengajukan solusi untuk memecahkan masalah-masalah tersebut dengan menerapkan E-CRM berupa pengembangan suatu aplikasi *website* yang menyediakan fitur-fitur seperti: informasi produk, personalisasi *customer* seperti penawaran terhadap produk yang belum diambil *customer,* data pribadi, histori transaksi, pengajuan aplikasi, serta status aplikasi yang sedang diproses.
5. Aplikasi E-CRM juga dapat mempersingkat proses bisnis yang berjalan sehingga kinerja pemrosesan aplikasi semakin cepat.