

	<b>Fakultas Teknologi Informasi</b> <b>Program Studi Sistem Informasi</b>	No. Dokumen : F2.SAP.SI.003
	<b>Silabus dan Satuan Acara Perkuliahan</b>  <b>Customer Relationship Managemen</b>	No. Revisi : 001
		Tgl. Revisi : 23-06-2010
		Tgl. Berlaku : 23-06-2010
		Halaman : 1 dari 3

Kode Mata Kuliah :	Strategi :	Media :	Evaluasi :
Nama Mata Kuliah : <b>Customer Relationship Management</b>	1. Menjelaskan konsep	1. White board + spidol	1. Tanya jawab
Beban Kredit : 3 SKS (Inti)	2. Memperagakan	2. LCD + Komputer	2. Kuiz
Prasyarat :-	3. Studi kasus		3. Paper / proyek
			4. Pekerjaan rumah

Uraian :  
Matakuliah ini merupakan matakuliah yang memberikan gambaran kepada mahasiswa bahwa tentang Customer Relationship Managemen. Bisnis proses CRM

Sasaran :  
Mahasiswa dapat memahami tentang konsep dari tinjauan bisnis proses Customer Relationship Managemen, design data, analisa proses dan rancangan layar.

Daftar Pustaka :  
 1. Barnes, James G., "Secrets of Customer Relationship Management", Andi Yogyakarta 2004  
 2. [www.vtiger.com](http://www.vtiger.com)  
 3. [www.openbravo.com](http://www.openbravo.com)  
 4. Paper tentang CRM