

# CRM

## Customer Relationship Management Trend in Indonesia Telecommunication Industry 2008

### Did You Know?

51% responden berpendapat kurangnya pengetahuan pelanggan dapat mengganggu performansi perusahaan.

44% responden menyadari bahwa loyalitas pelanggan sangat penting, tetapi mereka tidak mengetahui bagaimana cara meningkatkannya. (Source: Management Tools and Trends 2007).

Hanya 1% pelanggan 3G yang bertanya langsung kepada Customer Services operatornya untuk mengetahui informasi terbaru mengenai layanan 3G.

Dalam rentang waktu 6 bulan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap Customer Services layanan High Speed Internet meningkat sebanyak 36%.

Customer Services menjadi pertimbangan terakhir pelanggan dalam memilih layanan 3G (11%).

Pelanggan PSTN mengharapkan pelayanan yang lebih profesional dan memuaskan (23%) serta customer services lebih tanggap (10%). (Source : Sharing VisionTM, Telecommunication Market Survey, 2007)

Bagaimana global tren  
Telco CRM saat ini?

Apa saja paradigma baru  
dalam membangun CRM saat ini?

Bagaimana suara pasar tentang  
Telco CRM di Indonesia?

Apa pendapat mereka dan  
keluhan-keluhan tentang  
Telco CRM di Indonesia?

Bagaimana strategi  
pengembangan Telco CRM  
dan portofolio-nya?

Bagaimana meng-assess  
Telco CRM di Indonesia  
saat ini?

Bagaimana kualitasnya?

## Customer Relationship Management Trend in Indonesia Telecommunication Industry 2008

Thursday, March 27, 2008

- 09.15 - 09.30 Morning Coffee/Tea & Registration  
09.30 - 11.30 Global Trend and Paradigm Shift in Telecommunication Customer Relationship Management 2008  
11.30 - 13.00 Prayer & Luncheon  
13.00 - 14.30 Voice of Market in Indonesia Telecommunication Customer Relationship Management 2007 and How to Identify Customer Requirement  
14.30 - 15.00 Afternoon Coffee Break  
15.00 - 16.30 Building Telecommunication Customer Relationship Management Portfolio: CRM as Support Tools for Sales, Customer Relations, Contact Centre, and Community Center

Friday, March 28, 2008

- 08.00 - 09.30 Telecommunication Customer Relationship Management Assessment and Quality  
09.30 - 10.00 Morning Coffee  
10.00 - 11.30 Workgroup and Discussion  
11.30 - 11.50 Penutup  
11.50 - 14.00 Prayer & Luncheon

### Waktu, Tempat & Biaya

Kegiatan ini akan dilaksanakan pada:

Hari: Kamis - Jumat

Tanggal: 27-28 Maret 2008

Tempat: Hotel Savoy Homann Bandung

Jl. Asia Afrika 112, Bandung

Biaya Sharing Vision adalah Rp 6.500.000,- per orang.

Biaya tersebut sudah termasuk

*hotel accomodation (room only + breakfast), meeting package,*

*course materials & certificate*

### Reservasi

Paling lambat 25 Maret 2008

### Informasi & Registrasi

Intan ( 08156021012, 02270442245 intan@lskk.ee.itb.ac.id )

Asep ( 0811203356, 0817437979, asepa@lskk.ee.itb.ac.id )

Phone : 022-2532692 Fax: 022-2514758

Website : <http://www.sharingvision.biz>

# Form Registrasi

Application Form

Berilah tanda  untuk event yang akan diikuti

**Wholesale Telecommunication Business: Global Trend, Indonesia Market, Business Model & Regulation**   
Grand Preanger, Bandung, 13- 14 Maret 2008

**Customer Relationship Management Trend in Indonesia Telecommunication Industry 2008**   
Savoy Homann, Bandung, 27-28 Maret 2008

**Business Continuity and Disaster Recovery Trend and Issue in Indonesia 2008**   
Grand Preanger, Bandung, 13- 14 Maret 2008

**Data Center Management**   
Grand Preanger, Bandung, 18 - 19 Maret 2008

**3P, The Ultimate IT Key Success Strategy in Indonesia 2008: IT Planning, IT Portfolio & IT Performance**   
Savoy Homann, Bandung, 27-28 Maret 2008

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : .....

Institusi : .....

Jabatan : .....

Alamat : .....

Phone : ..... Kode pos

Fax : .....

Bersedia mengikuti Professional Workshop dengan mentransfer biaya per Event Rp. 6.500.000,- per orang  
Pembayaran dapat dilakukan dengan mentransfer ke:

**Bank BRI Kantor Cabang Pembantu ITB Bandung**  
**No. Rek. 0593.01.005224.50.7;**  
**a/n. Sharing Vision**

..... / ..... 2008

\_\_\_\_\_  
Tandatangan dan nama lengkap

Untuk kepastian reservasi, mohon *application form* dan bukti transfer dikirim/fax ke : Sdri. Intan atau Sdr. Asep  
Phone : 022-2532692 Fax : 022-2514758 sebelum batas akhir pendaftaran.  
Jika terjadi pembatalan sehari setelah batas akhir pendaftaran dikenakan biaya administrasi sebesar 50 % dari biaya.