

Soal

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan CRM dan apa keuntungan menggunakan software CRM
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan "Integrated Procurement Solutions", apa keuntungannya?
3. Jelaskan tentang konsep "Smart Materials"
4. Apa yang anda ketahui tentang "Customer Service Level Requirement"
5. Apa yang anda ketahui tentang "WAP"? Apa bedanya dengan Web page?
6. Jelaskan apa yang dimaksud dengan QOS (Quality of Service)?

Jawaban

1. Customer Relationship Management (CRM) adalah sistem informasi yang terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengendalikan aktivitas-aktivitas prapenjualan dan pascapenjualan dalam sebuah organisasi.

Keuntungan :

- Dapat dilakukan analisis mengenai customer berdasarkan kriteria tertentu.
- Informasi customer dapat disimpan pada sebuah data historikal sehingga memudahkan proses selanjutnya.
- Dapat menampilkan warning atau reminder.
- Memahami customer lebih baik dari sebelumnya.

2. Integrated Procurement Solutions adalah

Keuntungannya yaitu:

- Total biaya yang lebih rendah
- Produk kualitas atas
- Kenyamanan bekerja dengan pemasok terbaik
- Pengiriman proyek lebih cepat

3. Konsep Smart Materials:

Definisi yang paling umum diterima adalah bahwa smart material dan system dapat merasakan dan merespon lingkungan sekitar mereka dengan cara yang dapat diprediksi dan berguna. Misalnya, 'Photochromic' bahan yang digunakan dalam lensaacamata reaktif menjadi lebih gelap sebagai respon terhadap cahaya meningkat. Smart material muncul dari penelitian di berbagai bidang dan ada tumpang tindih besar dengan nanoteknologi. Beberapa jenis smart material yang dijelaskan dalam contoh di bawah. Smart system juga merasakan dan merespon lingkungan mereka, tetapi tidak dibangun dari bahan tunggal. Mereka dapat menggabungkan smart material, tetapi juga dapat dibangun menggunakan teknologi tradisional. Alat pacu jantung adalah sistem cerdas yang dirancang untuk merespon tingkat jantung yang tidak teratur dengan impuls listrik yang mengatur hal itu.

Smart material merasakan perubahan di lingkungan sekitar mereka dan merespons dengan cara diprediksi.

Beberapa jenis smart material meliputi:

- *Piezoelektrik → Menerapkan stres mekanik bahan-bahan ini menghasilkan arus listrik. Mikrofon piezoelektrik mengubah perubahan tekanan yang disebabkan oleh gelombang suara menjadi sinyal listrik.
- *Shape memory → Setelah deformasi bahan-bahan ini dapat mengingat bentuk aslinya dan kembali ke saat dipanaskan. Aplikasi termasuk memori bentuk stent - tabung threaded ke dalam arteri yang memperluas pada pemanasan dengan suhu tubuh untuk memungkinkan aliran darah meningkat.
- *Thermochromic → Bahan-bahan ini mengubah warna dalam menanggapi perubahan suhu. Mereka telah digunakan di plug mandi yang berubah warna ketika air terlalu panas.
- *Photochromic → Bahan-bahan ini mengubah warna dalam menanggapi perubahan kondisi cahaya. Menggunakan termasuk tinta keamanan dan boneka yang 'tan' di bawah sinar matahari.
- *Magnetorheological → ini cairan menjadi padat bila ditempatkan dalam medan magnet. Mereka dapat digunakan untuk membangun peredam getaran yang menekan. Ini dapat dipasang untuk bangunan dan jembatan untuk menekan efek merusak dari, misalnya, angin kencang atau gempa bumi.

4. Customer Service Level Requirement → merupakan pernyataan luas dari pelanggan untuk penyedia layanan yang menggambarkan harapan layanan mereka. Ini mencakup persyaratan pelanggan dari penyedia layanan. Sebuah penyedia layanan kemudian menyiapkan perjanjian tingkat layanan (SLA) berdasarkan persyaratan dari pelanggan. Sebagai contoh: Seorang pelanggan mungkin memerlukan server akan beroperasi (uptime) untuk 99% dari tahun termasuk pemeliharaan.
5. Wireless Application Protocol (WAP) adalah sebuah protokol atau sebuah teknik messaging service yang memungkinkan sebuah telepon genggam digital atau terminal mobile yang mempunyai fasilitas WAP, melihat/membaca isi sebuah situs di internet dalam sebuah format teks khusus. Perbedaan web page dengan WAP:

WEB PAGE	WAP
Ukuran layar besar (komputer)	Ukuran layar kecil (HP)
Pemrograman bahasa HTML	Pemrograman bahasa WML
Kapasitas memori komputer besar	Kapasitas memori HP kecil

6. Quality of Service merupakan mekanisme jaringan yang memungkinkan aplikasi-aplikasi atau layanan dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan.