

ABSTRAKSI

Era perdagangan bebas di tahun 2003 sudah semakin dekat, kita pun dituntut untuk mempersiapkan segala sesuatu untuk bersaing dengan pengusaha-pengusaha dari negara-negara maju dan berkembang lainnya supaya kita tidak menjadi obyek melainkan menjadi subyek.

Salah satu kunci keberhasilan dalam perdagangan adalah pelayanan yang baik dan memuaskan untuk para pelanggan. Oleh karenanya dunia perdagangan harus berusaha keras untuk dapat melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya sehingga usaha mereka dapat berkembang pesat dan siap untuk bersaing pada era perdagangan bebas di tahun 2003 nanti. Salah satu cara untuk dapat melayani pelanggan dengan baik adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang telah berkembang sangat pesat. Cukup banyak aspek yang dapat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap sebuah perusahaan, salah satunya adalah proses melayani pesanan dengan cepat. Semakin cepat pelanggan terlayani, semakin puas pelanggan tersebut.

Dengan melihat hal di atas, maka perangkat lunak *Telemarketing* dibuat untuk memberikan alternatif guna meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Perangkat lunak ini akan membantu bagian pemasaran dalam melayani pelanggan untuk memesan barang dengan memanfaatkan seperangkat komputer dan modem melalui saluran telepon. Dengan perangkat lunak ini seorang pelanggan akan dapat secara langsung mengakses data pemesanan dari perusahaan bersangkutan, sehingga pesanan tersebut dapat langsung diproses lebih cepat.