

ABSTRAK

AUTOMASI PROSES BISNIS SALES CLOUD INTEGRASI PADA UMKM PRODUKSI MENGGUNAKAN SALESFORCE (Studi Kasus: PT. Garsel)

Oleh

ZAKIYAH SALSABILA

NIM : 1202170315

PT. Garsel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang produksi sepatu dan merupakan salah satu perusahaan yang terkena dampak dari *pandemic* COVID-19. Sehingga mengharuskan PT. Garsel dalam melakukan tugas secara *work from home*. Tentunya PT. Garsel membutuhkan aplikasi yang mendukung penyimpanan data yang aman, dan aplikasi yang bisa melakukan proses bisnis secara efisien sehingga dapat membantu PT. Garsel dalam melakukan proses bisnis. Berdasarkan masalah yang ada pada PT. Garsel, PT. Garsel membutuhkan solusi untuk mengatasi masalah yang ada yaitu menjaga kenyamanan pelanggan sehingga pelanggan tidak berpaling dan menjadi prospek penjualan menurun. Solusi yang diberikan adalah dengan membuat sistem automasi yang dapat membantu PT. Garsel terhindar dari proses bisnis yang berulang. Solusi selanjutnya dengan menggunakan aplikasi *Mobile* dari Salesforce yang bertujuan untuk pengaksesan sistem secara flexible. Solusi selanjutnya adalah dengan menggunakan fitur *Case* untuk mendata keluhan pelanggan dan secara otomatis memberi tahu pelanggan jika *case* yang dimiliki telah selesai.

Kata kunci: CRM, *Process Builder*, *Case*, *Mobile Salesforce*, UMKM, Salesforce.