

**ABSTRAK**

Judul : Implementasi Metodologi Agile untuk Pengembangan Sistem Video Conference pada Digital Platform Custom Relationship Management  
Nama : Sherly Anjelina  
Program Studi : Teknik Informatika – Fakultas Ilmu Komputer

Persaingan dalam dunia bisnis mendorong perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui penerapan teknologi *Customer Relationship Management* (CRM). Startup Omni Communication Assistant (OCA), yang bergerak dalam bidang solusi omni-komunikasi, menyediakan layanan digital platform CRM. Namun, perusahaan menghadapi kendala dalam pelayanan kepada pelanggan yang hanya melalui pesan pada CRM tersebut, yang menyebabkan *customer service* menghadapi hambatan dalam memverifikasi data pelanggan, kesulitan menjelaskan layanan produk, hambatan dalam menangani keluhan dan permintaan pelanggan, serta miskomunikasi melalui pesan teks. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem *video conference* yang terintegrasi dengan CRM OCA. Pengembangan sistem *video conference* pada CRM sebagai solusi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antara perusahaan dan pelanggan tanpa batasan waktu dan tempat. Sistem ini dirancang untuk memungkinkan komunikasi langsung dengan suara dan video tanpa ketergantungan pada platform *video conference* terpisah. Metode pengembangan yang akan digunakan adalah metode *agile*, karena sifatnya yang adaptif, waktu pengembangan yang singkat dan pendekatan bertahap. Metode ini memiliki tingkat kesuksesan yang lebih tinggi dibandingkan dengan metode pengembangan lainnya, seperti *waterfall*. Hasil dari penelitian ini yaitu terimplementasinya sistem *video conference* pada aplikasi CRM OCA yang dapat membantu perusahaan dalam proses pelayanan kepada pelanggan menjadi interaktif, efektif dan efisien di dalam satu platform yang terpusat.

Kata kunci : Digital Platform CRM, *Video Conference*, Metode *Agile*, Pelayanan

**ABSTRACT**

Title : *Implementation of Agile Methodology for Video Conference System Development on a Custom Relationship Management Digital Platform*

Name : Sherly Anjelina

Study Program : *Informatics Engineering – Faculty of Computer Science*

*Competition in the business world drives companies to enhance customer loyalty through the implementation of Customer Relationship Management (CRM) technology. The Omni Communication Assistant (OCA) startup, specializing in omni-communication solutions, provides a digital CRM platform. However, the company faces challenges in serving customers solely through messages on the CRM, leading to customer service encountering obstacles in verifying customer data, explaining product services, handling customer complaints and requests, and experiencing miscommunication through text messages. This research aims to implement a video conference system integrated with the OCA CRM to address these issues. The development of a video conference system within the CRM serves as a solution to improve communication effectiveness between the company and customers without time and location constraints. This system is designed to facilitate direct voice and video communication without reliance on separate video conference platforms. The agile development method will be employed due to its adaptive nature, short development time, and phased approach, which has a higher success rate compared to other development methods such as the waterfall model. The outcome of this research is the successful implementation of a video conference system within the OCA CRM application. This system can assist the company in making customer service processes interactive, effective, and efficient within a centralized platform.*

Keywords : *CRM Digital Platform, Video Conference, Agile Method, Services*