



Journal of Integrated Engineering and Applied Technology, Volume 1, Number 1, 2026, pp.46-55.
<https://journalindcendekia.ransel.in/index.php/jieat>
ISSN 3123-8912 (online)

ANALISIS KESESUAIAN DAN GAP MANAJEMEN PROYEK APLIKASI CRM PADA LINGKUNGAN RAILWAY BERDASARKAN PMBOK 6

Irpan Budiana¹

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Al-Ghifari

*Corresponding author, e-mail: irpan.budiana@gmail.com

Abstract: *The development of Customer Relationship Management (CRM) applications in the railway sector involves high complexity due to critical operational requirements, multi-stakeholder coordination, and integration with various supporting information systems. These conditions require structured and standardized project management practices to ensure project success. This study analyzes the gap between existing project management practices and the PMBOK 6th Edition standard during the development of a Customer Relationship Management (CRM) application for an Indonesian railway company. Utilizing a qualitative case study approach with document-based analysis, the research mapped project artifacts across six key PMBOK knowledge areas. While the findings reveal partial alignment in project integration and schedule management, significant gaps were identified in formal risk management, structured stakeholder engagement, and comprehensive communication documentation. To address these deficiencies, the study recommends strengthening process standardization, improving documentation practices, and implementing regular project evaluations to better align complex railway CRM projects with PMBOK 6 standards.*

Keywords: Project Management, PMBOK 6, CRM, Railway, Gap Analysis

Article history

Received:	Revised:	Accepted:	Published:
24 November 2025	15 Desember 2025	3 Januari 2026	31 Januari 2026

Citation (APA): Budiana, I., (2026). Analisis Kesesuaian dan Gap Manajemen Proyek Aplikasi CRM pada Lingkungan Railway Berdasarkan PMBOK 6. *Journal of Integrated Engineering and Applied Technology (JIEAT)*, 1(1), 1–9



Copyright © 2025, author, e-ISSN xxxx-xxxx. p-ISSN xxxx-xxxx. This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>

PENDAHULUAN

Industri perkeretaapian saat ini tengah mengalami transformasi digital guna meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pelanggan. Salah satu inisiatif strategis dalam transformasi tersebut adalah penerapan sistem Customer Relationship Management (CRM). Sistem ini berperan sebagai platform terintegrasi dalam mengelola interaksi, penanganan keluhan, permintaan layanan, dan komunikasi pelanggan. Dalam konteks operasional perkeretaapian, aplikasi CRM diklasifikasikan sebagai sistem kritis karena mendukung layanan publik yang beroperasi secara real-time dan menuntut koordinasi antarunit kerja yang masif.

Pengembangan aplikasi CRM di sektor perkeretaapian memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Hal ini dipicu oleh keharusan integrasi dengan sistem legacy, pelibatan multidimensi pemangku kepentingan (stakeholders), serta dinamika perubahan kebutuhan bisnis. Kompleksitas tersebut menuntut penerapan praktik manajemen proyek yang terstruktur dan terstandarisasi guna memastikan bahwa pengembangan aplikasi dapat diselesaikan sesuai dengan ruang lingkup, jadwal, dan standar kualitas yang ditargetkan.

Sebagai landasan teoretis dan praktis, Project Management Body of Knowledge (PMBOK) Edisi Keenam yang dikembangkan oleh Project Management Institute (PMI) merupakan salah satu standar manajemen proyek yang diaplikasikan secara luas. PMBOK 6 menyediakan kerangka kerja yang memuat praktik-praktik terbaik (best practices) melalui berbagai knowledge area dan process group (PMI, 2017). Meskipun demikian, penerapan standar ini secara empiris kerap disesuaikan dengan kondisi dan tingkat maturitas organisasi. Penyesuaian ini berpotensi memunculkan kesenjangan (gap) antara praktik manajemen proyek aktual dengan standar ideal yang direkomendasikan.

Hingga saat ini, kajian empiris yang secara spesifik mengevaluasi kesesuaian praktik manajemen proyek berdasarkan standar PMBOK 6 pada pengembangan aplikasi CRM di sektor perkeretaapian masih sangat terbatas. Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara praktik manajemen proyek aktual pada pengembangan aplikasi CRM di salah satu perusahaan perkeretaapian di Indonesia dengan standar PMBOK Edisi Keenam. Ruang lingkup analisis difokuskan pada enam area pengetahuan utama, yaitu: Project Integration Management, Scope Management, Schedule Management, Risk Management, Stakeholder Management, dan Communications Management. Luaran dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan strategis untuk meningkatkan efektivitas manajemen proyek, sekaligus mendukung keberhasilan implementasi aplikasi CRM di industri perkeretaapian.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Proyek

Manajemen proyek merupakan penerapan pengetahuan, keterampilan, alat, dan teknik untuk memenuhi kebutuhan serta tujuan proyek. Manajemen proyek berperan penting dalam memastikan bahwa suatu proyek dapat diselesaikan sesuai dengan ruang lingkup, waktu, biaya, dan kualitas yang telah ditetapkan. Dalam konteks pengembangan sistem informasi, manajemen proyek juga berfungsi sebagai mekanisme pengendalian terhadap kompleksitas



teknis, perubahan kebutuhan, serta koordinasi antar pemangku kepentingan yang terlibat (Kerzner, 2017).

Pengelolaan proyek teknologi informasi memiliki karakteristik khusus, seperti tingkat ketidakpastian yang tinggi, perubahan kebutuhan yang dinamis, serta kompleksitas teknis dalam pengembangan perangkat lunak, yang menuntut pendekatan manajemen proyek yang adaptif dan terstruktur (Sommerville, 2016). Selain itu, proyek teknologi informasi juga sangat bergantung pada teknologi serta membutuhkan komunikasi yang intensif antara tim teknis dan pengguna, sehingga penggunaan kerangka kerja dan standar manajemen proyek yang terstruktur menjadi faktor penting dalam meningkatkan peluang keberhasilan proyek (Schwalbe, 2018).

PMBOK Edisi Keenam

Project Management Body of Knowledge (PMBOK) edisi keenam merupakan standar manajemen proyek yang dikembangkan oleh Project Management Institute (PMI) dan digunakan secara luas sebagai acuan praktik terbaik dalam pengelolaan proyek. PMBOK

6 mendefinisikan manajemen proyek ke dalam lima process group, yaitu Initiating, Planning, Executing, Monitoring and Controlling, dan Closing, serta sepuluh knowledge area yang mencakup berbagai aspek pengelolaan proyek.

Standar ini dirancang agar dapat diterapkan secara fleksibel pada berbagai jenis proyek, termasuk proyek pengembangan teknologi informasi. PMBOK 6 tidak bersifat preskriptif, melainkan memberikan panduan yang dapat disesuaikan dengan karakteristik organisasi dan lingkungan proyek. Fleksibilitas ini memungkinkan organisasi untuk mengadopsi praktik PMBOK sesuai kebutuhan, namun pada saat yang sama berpotensi menimbulkan perbedaan tingkat kesesuaian antara praktik aktual dan standar yang direkomendasikan.

Penelitian ini menggunakan PMBOK edisi keenam sebagai kerangka analisis utama untuk mengevaluasi praktik manajemen proyek pengembangan aplikasi CRM, dengan fokus pada beberapa knowledge area yang dianggap paling relevan terhadap karakteristik proyek teknologi informasi di sektor perkeretaapian (PMBOK Guide Sixth Edition).

Knowledge Area PMBOK yang Diteliti

Penelitian ini memfokuskan analisis pada enam knowledge area PMBOK 6, yaitu:

1. Project Integration Management

Area ini berkaitan dengan koordinasi seluruh elemen proyek agar berjalan secara terpadu, termasuk pengembangan rencana proyek, pengendalian perubahan, serta pengambilan keputusan yang berdampak pada keseluruhan proyek.

2. Scope Management

Scope Management berfokus pada pendefinisian dan pengendalian ruang lingkup proyek agar pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan yang telah disepakati serta menghindari terjadinya scope creep.

3. Schedule Management

Area ini mengatur perencanaan, penyusunan, dan pengendalian jadwal proyek untuk memastikan aktivitas proyek dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

4. Risk Management

Risk Management mencakup proses identifikasi, analisis, dan penanganan risiko proyek yang berpotensi memengaruhi pencapaian tujuan proyek, baik dari sisi teknis maupun non-teknis.



5. Stakeholder Management

Area ini berkaitan dengan identifikasi pemangku kepentingan proyek, analisis kepentingan dan pengaruhnya, serta pengelolaan keterlibatan stakeholder agar mendukung keberhasilan proyek.

6. Communications Management

Communications Management mengatur proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian komunikasi proyek guna memastikan informasi yang tepat dapat disampaikan kepada pihak yang tepat pada waktu yang tepat.

Pemilihan keenam knowledge area tersebut didasarkan pada relevansinya terhadap pengembangan aplikasi CRM yang melibatkan banyak pemangku kepentingan, kebutuhan koordinasi lintas unit, serta risiko Sistem Customer Relationship Management (CRM) pada Industri Perkeretaapian

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sistem informasi yang dirancang untuk mengelola hubungan antara organisasi dan pelanggan secara terintegrasi (Payne & Frow, 2005). Dalam industri perkeretaapian, CRM berperan penting dalam mendukung pelayanan pelanggan, pengelolaan keluhan, penyampaian informasi layanan, serta peningkatan pengalaman pengguna jasa transportasi kereta api.

Pengembangan aplikasi CRM di lingkungan perkeretaapian memiliki tantangan tersendiri karena harus terintegrasi dengan sistem operasional, sistem tiket, serta berbagai aplikasi pendukung lainnya. Selain itu, aplikasi CRM juga dituntut memiliki keandalan tinggi karena berkaitan langsung dengan layanan publik. Kondisi ini menjadikan pengelolaan proyek pengembangan CRM sebagai aktivitas yang membutuhkan pendekatan manajemen proyek yang matang dan terstandar operasional yang tinggi di lingkungan perkeretaapian.

Penelitian Terkait

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan standar manajemen proyek dapat meningkatkan keberhasilan proyek teknologi informasi, khususnya dalam hal pengendalian waktu, ruang lingkup, dan risiko. Namun demikian, studi yang secara spesifik membahas evaluasi kesesuaian praktik manajemen proyek terhadap PMBOK pada pengembangan aplikasi CRM di sektor perkeretaapian masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah penelitian (research gap) dengan memberikan analisis empiris mengenai kesesuaian dan kesenjangan praktik manajemen proyek pada konteks industri perkeretaapian.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik manajemen proyek yang diterapkan pada pengembangan aplikasi Customer Relationship Management (CRM) di lingkungan perkeretaapian. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menganalisis secara sistematis kesesuaian praktik yang ada terhadap standar manajemen proyek yang digunakan sebagai acuan.



Objek dan Fokus Penelitian

Objek penelitian adalah proyek pengembangan aplikasi CRM pada salah satu perusahaan perkeretaapian di Indonesia. Fokus penelitian diarahkan pada praktik manajemen proyek yang diterapkan selama siklus pengembangan aplikasi, khususnya pada enam knowledge area PMBOK edisi keenam, yaitu:

1. Project Integration Management
2. Scope Management
3. Schedule Management
4. Risk Management
5. Stakeholder Management
6. Communications Management

Pemilihan fokus tersebut didasarkan pada relevansinya terhadap karakteristik proyek pengembangan aplikasi CRM yang melibatkan banyak pemangku kepentingan dan kebutuhan koordinasi lintas unit.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, tanpa melibatkan wawancara atau kuesioner. Data diperoleh dari berbagai artefak manajemen proyek yang tersedia, antara lain:

1. Dokumen perencanaan proyek (project charter dan dokumen inisiasi)
2. Dokumen ruang lingkup proyek dan perubahan (scope dan change request)
3. Jadwal proyek dan rencana aktivitas
4. Dokumen pengelolaan risiko proyek (jika tersedia)
5. Laporan komunikasi proyek dan notulen rapat
6. Dokumen atau catatan terkait pengelolaan pemangku kepentingan

Dokumen-dokumen tersebut digunakan sebagai sumber utama untuk mengidentifikasi praktik manajemen proyek yang telah diterapkan dalam pengembangan aplikasi CRM.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan pemetaan dan analisis kesenjangan (gap analysis). Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Mengidentifikasi praktik manajemen proyek yang diterapkan berdasarkan dokumen proyek.
2. Memetakan praktik tersebut ke dalam process group dan knowledge area PMBOK edisi keenam.
3. Membandingkan praktik aktual dengan praktik yang direkomendasikan dalam PMBOK 6.
4. Mengidentifikasi tingkat kesesuaian dan kesenjangan (gap) pada setiap knowledge area yang diteliti.
5. Menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis kesenjangan.

Hasil analisis disajikan dalam bentuk deskriptif dan tabel pemetaan untuk memperjelas hubungan antara praktik aktual dan standar PMBOK 6 (PMBOK Guide Sixth Edition).

Teknik Validasi Data

Untuk meningkatkan keandalan hasil penelitian, dilakukan validasi data melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai dokumen proyek yang berbeda. Konsistensi antar dokumen menjadi dasar dalam menilai keabsahan praktik manajemen proyek yang dianalisis. Selain itu, standar PMBOK edisi



keenam digunakan sebagai acuan tunggal dalam proses evaluasi untuk menjaga konsistensi analisis.

Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, antara lain:

1. Penelitian hanya difokuskan pada satu proyek pengembangan aplikasi CRM.
2. Analisis terbatas pada enam knowledge area PMBOK edisi keenam.
3. Data penelitian hanya bersumber dari dokumen proyek yang tersedia, tanpa melibatkan wawancara atau observasi langsung.

Meskipun memiliki keterbatasan tersebut, penelitian ini diharapkan tetap dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai tingkat kesesuaian praktik manajemen proyek pengembangan aplikasi CRM di lingkungan perkeretaapian terhadap standar PMBOK 6.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Praktik Manajemen Proyek Aplikasi CRM

Berdasarkan studi dokumentasi terhadap proyek pengembangan aplikasi Customer Relationship Management (CRM) pada salah satu perusahaan perkeretaapian di Indonesia, diketahui bahwa praktik manajemen proyek telah diterapkan untuk mendukung pelaksanaan proyek. Praktik tersebut tercermin dari adanya dokumen perencanaan awal, jadwal pengembangan, serta mekanisme koordinasi antar tim. Namun, tingkat formalitas dan kelengkapan dokumentasi manajemen proyek masih bervariasi pada setiap aspek pengelolaan proyek.

Secara umum, penerapan manajemen proyek lebih berorientasi pada pencapaian target penyelesaian aplikasi dan pemenuhan kebutuhan fungsional, sementara penerapan proses manajemen proyek yang terstruktur sesuai standar masih terbatas. Untuk menilai tingkat kesesuaian tersebut, dilakukan analisis kesenjangan (gap analysis) dengan menggunakan standar PMBOK Guide Sixth Edition sebagai acuan.

Analisis Gap Manajemen Proyek Berdasarkan PMBOK 6

Analisis kesenjangan dilakukan dengan memetakan praktik manajemen proyek aktual ke dalam proses-proses utama pada enam knowledge area PMBOK 6, yaitu Project Integration Management, Scope Management, Schedule Management, Risk Management, Stakeholder Management, dan Communications Management. Ringkasan hasil analisis gap disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Gap Analysis Manajemen Proyek Aplikasi CRM terhadap PMBOK 6.

Knowledge Area	Proses PMBOK 6 (Ringkas)	Praktik Aktual Proyek CRM	Tingkat Kesesuaian	Gap yang Ditemukan	Implikasi Terhadap Proyek
Project Integration Management	Project Charter, Project Management Plan, Integrated Change Control	Dokumentasi inisiasi dan koordinasi proyek tersedia; perubahan dibahas melalui forum internal.	Cukup Sesuai	Proses integrasi belum	Potensi inkonsistensi keputusan proyek



Scope Management	Scope Definition, WBS, Scope Control	Ruang lingkup proyek didefinisikan secara formal; perubahan ruang lingkup dikelola melalui mekanisme change request.	Cukup Sesuai	Dokumentasi analisis dampak perubahan belum sepenuhnya terstandar.	Potensi keterlambatan evaluasi dampak perubahan
Schedule Management	Activity Definition Sequencing, Schedule Control	Jadwal proyek tersedia dan digunakan untuk memonitoring progres	Cukup Seseai	Analisis dependensi dan dampak perubahan jadwal tidak terdokumentasi	Keterlambatan sulit diantisipasi
Risk Management	Stakeholder Identification, Analysis, Response Planning	Resiko ditangani secara reaktif saat perubahan muncul	Tidak Sesuai	Tidak tersedia risk register dan rencana mitigasi resiko	Resiko proyek tidak terkelola
Stakeholder Management	Stakeholder Identification, Engagement Planning	Stakeholder terlibat dalam pengembangan dan pengujian sistem.	Kurang Sesuai	Tidak ada pemetaan dan strategi keterlibatan stakeholder	Potensi konflik kepentingan
Communications Management	Communication Planning, Information Distribusi	Komunikasi dilakukan melalui rapat dan media internal	Kurang Sesuai	Tidak tersedia rencana komunikasi proyek formal	Informasi proyek tidak konsisten

Pembahasan Hasil Analisis Gap

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa tingkat kesesuaian praktik manajemen proyek terhadap PMBOK 6 bervariasi antar knowledge area. Project Integration Management dan Schedule Management menunjukkan tingkat kesesuaian yang relatif lebih baik karena telah didukung oleh dokumen inisiasi dan jadwal proyek yang digunakan sebagai acuan pelaksanaan. Meskipun demikian, kedua area tersebut masih memerlukan penguatan pada aspek dokumentasi formal dan pengendalian perubahan terintegrasi.

Pada Scope Management, Hasil analisis menunjukkan bahwa Scope Management pada proyek pengembangan aplikasi CRM telah diterapkan secara formal. Ruang lingkup proyek didefinisikan melalui dokumen perencanaan, dan perubahan ruang lingkup dikelola menggunakan mekanisme change request yang disepakati. Mekanisme ini memungkinkan pengendalian perubahan kebutuhan agar tetap selaras dengan tujuan proyek. Meskipun demikian, masih ditemukan keterbatasan pada aspek standarisasi dokumentasi analisis dampak perubahan, khususnya terkait implikasi perubahan terhadap jadwal dan sumber daya proyek. Kondisi ini menunjukkan bahwa praktik Scope Management telah cukup selaras dengan PMBOK edisi keenam, namun masih memerlukan penguatan pada konsistensi dokumentasi dan integrasi dengan area manajemen proyek lainnya.

Kesenjangan paling signifikan ditemukan pada Risk Management. Tidak adanya dokumentasi formal terkait identifikasi dan mitigasi risiko menunjukkan bahwa pengelolaan risiko belum menjadi bagian integral dari proses manajemen proyek. Dalam konteks



pengembangan aplikasi CRM di lingkungan perkeretaapian yang bersifat kritis, kondisi ini dapat meningkatkan potensi gangguan terhadap keberhasilan proyek.

Selain itu, Stakeholder Management dan Communications Management juga menunjukkan kesenjangan pada aspek perencanaan dan dokumentasi. Meskipun komunikasi dan keterlibatan stakeholder telah berjalan secara operasional, ketiadaan rencana formal berpotensi menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara konsisten dan keterlibatan pemangku kepentingan tidak dikelola secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa praktik manajemen proyek pengembangan aplikasi CRM telah berjalan secara fungsional, namun belum sepenuhnya terstandarisasi sesuai PMBOK 6. Temuan ini menegaskan pentingnya penerapan proses manajemen proyek yang lebih terstruktur untuk meningkatkan tata kelola, konsistensi, dan keberlanjutan proyek di lingkungan perkeretaapian.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis kesenjangan antara praktik manajemen proyek pengembangan aplikasi Customer Relationship Management (CRM) pada perusahaan perkeretaapian di Indonesia dengan standar PMBOK edisi keenam menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui studi dokumentasi. Analisis difokuskan pada enam knowledge area, yaitu Project Integration Management, Scope Management, Schedule Management, Risk Management, Stakeholder Management, dan Communications Management.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik manajemen proyek telah diterapkan secara fungsional dan mendukung pelaksanaan proyek. Project Integration Management, Scope Management, dan Schedule Management menunjukkan tingkat kesesuaian yang relatif baik terhadap PMBOK 6, termasuk adanya mekanisme formal pengendalian perubahan ruang lingkup melalui change request. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek standarisasi dokumentasi analisis dampak perubahan.

Kesenjangan yang lebih signifikan ditemukan pada Risk Management, Stakeholder Management, dan Communications Management, yang belum diterapkan secara sistematis dan terdokumentasi. Kondisi ini berpotensi memengaruhi efektivitas pengendalian proyek dan keberlanjutan pengembangan aplikasi CRM di lingkungan perkeretaapian.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar organisasi memperkuat penerapan manajemen risiko melalui penyusunan risk register, meningkatkan pengelolaan pemangku kepentingan dan komunikasi proyek melalui perencanaan formal, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kesesuaian praktik manajemen proyek dengan PMBOK 6 sebagai bagian dari upaya peningkatan berkelanjutan tata kelola proyek teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Project Management Institute. (2017). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide)* (6th ed.). Project Management Institute.
- Kerzner, H. (2017). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling* (12th ed.). John Wiley & Sons.
- Sommerville, I. (2016). *Software engineering* (10th ed.). Pearson Education.



- Schwalbe, K. (2018). *Information technology project management* (9th ed.). Cengage Learning.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Payne, A., & Frow, P. (2005). *A strategic framework for customer relationship management*. *Journal of Marketing*, 69(4), 167–176.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1509/jmkg.2005.69.4.167>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson Education.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Metodologi penelitian sistem informasi*. Andi Offset. Project Management Institute. (n.d.).
- What is project management?
<https://www.pmi.org/about/learn-about-pmi/what-is-project-management>
- Project Management Institute. (n.d.). PMBOK guide standards and publications.
<https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards> Project Management Institute. (n.d.).
- Project management process groups.
<https://www.pmi.org/learning/library/project-management-process-groups-8085>
Association for Project Management. (n.d.).
- What is project management?
<https://www.apm.org.uk/resources/what-is-project-management/>
- Oracle. (n.d.). What is CRM?
- Zoho. (n.d.). CRM explained.
<https://www.zoho.com/crm/what-is-crm.html>
- Bitrix24. (n.d.). Bitrix24 CRM overview.
<https://helpdesk.bitrix24.com/open/25766191/>
- Bitrix24. (n.d.). CRM features and capabilities.
<https://helpdesk.bitrix24.com/open/21761828/>
- Bitrix24. (n.d.). CRM automation.
<https://helpdesk.bitri.24.com/open/24545552/>

