

Ringkasan Eksekutif

Project Improvement ini memiliki pembahasan terkait ketidakpahaman seorang *Account* terhadap esensi dari *Account Management* di MullenLowe Group Indonesia, dimana hal ini merupakan akar masalah dari masalah yaitu *Account* yang tidak mengerti proses kerja secara menyeluruh, sehingga menyebabkan waktu pengerjaan proyek yang lebih lama dari yang direncanakan dan berakibat pada terjadinya inefisiensi waktu dan penurunan *profit* bisnis perusahaan. Penemuan masalah ini diawali dengan melakukan wawancara kepada berbagai pihak yang memiliki peran atau hubungan dengan departemen *Account Management*. Pencarian akar masalah dalam *project improvement* ini didukung dengan melakukan pendekatan pada teori *Service Blueprint*, *Gap Analysis*, *Fishbone Analysis*, dan *Inter-relationship Diagram*.

Berdasarkan akar masalah tersebut, 3 (tiga) alternatif solusi yang diusulkan adalah *Lowe Labs*, aktivitas khusus *Account Management* pada TINTA, dan sistem *appraisal*. Setelah melakukan pembobotan, *Lowe Labs* merupakan alternatif solusi yang akan diimplementasikan pada solusi jangka pendek. Sedangkan untuk jangka panjang ialah aktivitas khusus *Account Management* pada TINTA. Pada proses implementasi, kami mengadakan aktivitas pendahuluan yaitu pembagian poster undangan dan penyebaran *pre test* untuk para partisipan yang diundang. Dengan diimplementasikannya solusi yang ditawarkan, diharapkan adanya peningkatan pemahaman seorang *Account* terhadap esensi pekerjaan *Account Management*.

Executive Summary

This Project Improvement will discuss the incomprehension of an Account towards the essence of Account Management, where this is the main root cause of why a project duration is longer than it is planned and in result it creates inefficiency of time and the decrease of the business profit of the company. The finding of this root cause of the problem began with a depth interview that we have done that involved many parties that have a role in Account Management. The search of this root cause is supported by the theory of Service Blueprint, Gap Analysis, Fishbone Analysis, and Inter-Relationship Diagram.

Based on the root cause, we have created 3 (three) alternative solutions which are, Lowe Labs, Account Management Activity on TINTA, and appraisal system. The result with the highest weighing score is the first alternative solution that is Lowe Labs, that will be implemented for the short-term solution. Whilst, for the long term solution, the company will implement our 2nd alternative with the second biggest weighing score that is Account Management activity on TINTA. For the implementation process, we will execute an introduction activity that includes the distribution of the Lowe Labs invitation in the form of a poster and the distribution of a pre-test for all the participants that is invited. By implementing the solution that is being offered, hopefully, there will be an enhancement of the understanding of an Account towards the essence of Account Management.