

Why Do The SAP CRM Implementation Not Worked ?

Oleh : Kusnadi Kadar
MM-Biztel X
NPM. 213301015

Abstraksi

Aplikasi SAP CRM (Customer Relationship Management) seringkali mengalami kegagalan dalam hal implementasi. Dari penerapan infrastruktur, teknologi, kebijakan, biaya dan manusia. Maka faktor kunci terbesar terletak pada manusia. Butir-butir berikut ini menggambarkan bagaimana kebijakan yang diambil sehingga implementasi SAP CRM tidak dapat berjalan dengan lancar.

Case:

Aplikasi CRM (Customer Relationship Management) sebagai bagian dari SAP (System Analysis and Program Development) merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan SAP dimana berfungsi sebagai solusi bisnis dalam pengelolaan customer/pelanggan.

Dalam beberapa kasus SAP CRM seringkali ditemukan kegagalan dalam implementasinya. Mengapa hal tersebut dapat terjadi, dan apa yang perlu dilakukan sehingga implementasi SAP CRM dapat berjalan dengan baik?

Pembahasan:

Terkait dengan kasus tersebut, maka berikut ini beberapa butir kenapa implementasi SAP CRM dapat gagal tidak dapat bekerja disebabkan antara lain sebagai berikut:

1. Kurang fokus akan pentingnya Visi CRM
Dengan implementasi CRM, maka sangat penting akan apa yang akan dikerjakan dengan CRM tersebut. Hal ini berarti setiap orang harus memiliki persepsi dan visi yang sama dan jelas terkait dengan implementasi SAP CRM tersebut dan bagaimana melaksanakannya.
Tanpa ada setting tujuan implementasi yang jelas dan bagaimana standar implementasi SAP CRM tersebut, maka aplikasi SAP CRM akan tidak berjalan lancar

2. Tidak Melihat Persepsi Customer

Customer dan persepsi tentang perusahaan kita adalah informasi yang sangat penting yang dimiliki untuk kesuksesan bisnis perusahaan. Tanpa pengetahuan tentang persepsi customer, maka kita bagaikan berjalan dalam kegelapan terkait dengan implementasi SAP CRM tersebut. Patut diingat huruf "C" di CRM adalah singkatan dari Customer. Kita mesti tahu apa yang customer persepsikan terkait bisnis kita dan bagaimana perusahaan menangani customer sebelum diimplementasikan CRM. Apa yang mereka lihat sebagai kekuatan kita? Bagaimana tantangannya?

3. Ketidakmampuan Menghubungkan Antar Bagian/Unit

Salah satu kunci sukses SAP CRM adalah mengembangkan pandangan yang terintegrasi antara customer dan sales, marketing, pelayanan dan berbagai kontak dengan customer pada bisnis perusahaan. Statement "360 derajat pelanggan" bukan hanya sekedar jargon semata dalam implementasi CRM yang sukses. Sebaliknya hal itu merupakan jantung dari proses implementasi SAP CRM.

Namun untuk menembus silo-silo informasi customer tidak selalu mudah. Tiap bagian unit memiliki kecenderungan untuk menjaga informasi sendiri-sendiri dan menolak berbagi. Lebih buruk lagi, masing-masing unit mungkin memiliki metode yang berbeda untuk mengelola pelanggan. Dibutuhkan kerja keras untuk menempatkan semua orang pada persepsi yang sama.

4. Data yang Tidak Valid

Data yang tidak konsisten, tidak valid atau tercecer dapat menjadi hambatan besar pada implementasi SAP CRM. Data-data yang tersimpan terpisah dan tersebar di seluruh unit perusahaan akan mengakibatkan kesalahan ini. Diupayakan waktu dan ketekunan dalam implementasi CRM untuk memvalidasi data. Contoh sederhana adalah penggunaan singkatan untuk hal yang sama di suatu alamat misalnya atau data yang rumit

berupa penggabungan tiga atau empat versi data yang berbeda dari sejarah data pelanggan.

Ini bukan hal yang mudah dan memerlukan upaya yang sungguh-sungguh, dengan tidak validnya data dan tanpa konsistensi menjaga validasi data, adanya duplikasi data ganda maka hal ini akan menghalangi pengembangan terpadu dari customer.

5. Pengukuran Implementasi Tidak jelas

Implementasi SAP CRM harus bisa terukur untuk melihat keberhasilan dan bagaimana dapat ditingkatkan. Hal ini berarti mengatur pengukuran kuantitatif yang jelas untuk mengukur dan menilai keberhasilan dan tantangan.

Dalam pemilihan pengukuran diusahakan mendapatkan sasaran, dimana mudah dipahami dan setiap orang dapat mengerti.

6. Memperkenalkan Sistem SAP CRM ke Semua Pihak Sekaligus

Jika kita memiliki banyak karyawan yang menggunakan sistem SAP CRM maka perlu dipertimbangkan pelaksanaan fase implementasi secara bertahap. Hal ini berarti dimulai dengan sebuah tim lintas fungsional yang melibatkan semua unit yang bekerja bersama di bawah sistem baru. Tidak mungkin implementasi fitur-fitur SAP CRM langsung sekaligus pada semua unit.

Untuk itu, diperlukan pilot project yang dilaksanakan dengan cermat sekaligus dan melihat kemungkinan timbulnya kelemahan-kelemahan suatu saat pada saat diimplementasikan secara luas pada seluruh perusahaan.

7. Penanganan CRM Seperti Layaknya Proyek IT

Meskipun melibatkan komputer dan otomatisasi proses bisnis, CRM bukanlah sebuah proyek TI. Sebaliknya CRM merupakan upaya yang fokus pada sales, marketing dan proyek pelayanan.

Dengan pemikiran SAP CRM sebagai suatu proyek IT, dan mungkin dengan menempatkan orang IT sebagai penanggung jawab, dimana umumnya memiliki visi terbatas untuk implementasi CRM, maka hasil yang diperoleh tidak akan berjalan maksimal.

Kesimpulan:

Implementasi sistem SAP CRM walaupun tidak sebesar proyek aplikasi yang lain (seperti SAP ERP / Enterprise Structure), tetapi tetap dibutuhkan perencanaan yang matang sehingga sistem dapat terimplementasi dengan baik. Dimana dalam implementasinya dibutuhkan kesamaan visi, integrasi seluruh bagian perusahaan dimana setiap unit saling terhubung, pentingnya validasi data, pengukuran yang jelas dalam pencapaian, penekanan akan kepentingan customer, dan penanganan implementasi ini tidak disamakan dengan proyek IT karena fungsi kepentingan customer adalah sudut yang terpenting.

Penyediaan waktu dan usaha seluruh pihak ke dalam sistem maka hasilnya adalah implementasi sistem SAP CRM yang akan memuaskan customer dan ujung-ujungnya adalah peningkatan keuntungan bagi perusahaan.

Referensi:

- <http://it.toolbox.com/blogs/insidecrm/how-not-to-do-a-crm-implementation-61545>
- <http://www.enterpriseappstoday.com/crm/8-common-crm-mistakes-and-how-to-avoid-them.html>