

PERMASALAHAN IMPLEMENTASI SAP CRM TIDAK DAPAT DIJALANKAN DI INSTITUSI PENDIDIKAN TINGGI

M. Yudha Febrianta – 213301018

Penerapan implementasi dari SAP CRM diperlukan dukungan dari seluruh pihak, tentunya pada dunia pendidikan yang diperlukan adalah bagaimana adaptasi individu di dalam perguruan tinggi dapat mengikuti penerapan dari SAP CRM tersebut.

Kriteria Permasalahan

Sekitar setengah dari semua implementasi CRM gagal di sektor swasta, dan persentasenya lebih tinggi dan tidak dapat jauh lebih baik meskipun menghabiskan enam sampai dua belas kali lebih lama untuk memulai pelaksanaan SAP CRM tersebut.

Pengelolaan proses terkadang dikelola dengan kurang dengan kurang tepat dalam CRMs tersebut sehingga dapat terlihat dalam proses pelaksanaan kegiatan CRM tidak meningkatkan pengalaman pelanggan.

Untuk start-up awal diperlukan waktu sekitar satu bulan untuk melakukan penelitian terhadap solusi yang akan didapatkan, mengalokasikan sumber daya, menyelesaikan pembelian peralatan yang diperlukan dan langkah memulai kegiatan tersebut.



Infrastructure

Infrastruktur yang perlu diterapkan dalam implementasi penerapan SAP CRM adalah sangat besar. Jika dibandingkan dengan improvement yang dihasilkan adalah tidak cukup signifikan untuk hasil penerapan dari SAP CRM. Server-server baru untuk sistem informasi dan website serta mail server diperlukan untuk dapat meningkatkan pengalaman pengguna dari SAP CRM tersebut. Sedangkan nature dari sebuah pendidikan tinggi adalah tidak dapat dibandingkan dengan perusahaan yang selalu akan meningkatkan profitnya.

Technology

Developer, penjual dan pelaksana tidak sama. Bahwa penerapan dari SAP CRM adalah dari sisi teknologi yaitu developer, penjual dan pelaksana adalah dari perusahaan yang berbeda sehingga banyak terjadi perbedaan persepsi pelaksanaan SAP CRM

Contoh Vendor CRM yang populer pada bidang Pendidikan (terakhir diperbarui 19 Juni 2014)

- Admissions Plus Pro
- Admittor
- Azorus
- Campus Management (aka Talisma)
- CollegeNET (aka Intelligent Connections)
- Data Harvesting
- Edge IP (aka ezRecruit)
- Education Systems (aka EMAS Pro)
- Ellucian (aka Recruiter, aka Datatel, aka Banner Relationship Management)

Management / Policy

Audit dan mendokumentasikan segala sesuatu. Permasalahan audit dan mendokumentasikan segala sesuatu adalah titik krusial dalam penerapan SAP CRM. Dokumentasi sangat diperlukan untuk mengetahui sampai mana perguruan tinggi telah melakukan implementasi SAP CRM dengan baik.

Email adalah penting

Peralatan komunikasi seperti email adalah tools penunjang penerapan SAP CRM yang sangat penting. Sehingga pendokumentasian dari email yang ada akan membantu penerapan SAP CRM. Selama ini email di perguruan tinggi masih digunakan dalam level yang rendah dibandingkan dengan perusahaan swasta. Masih banyak digunakan surat kertas sebagai media komunikasi utama

Pikirkan tentang karyawan garis depan Anda, bukan bos Anda

Karyawan garis dengan juga menjadi utama dalam penerapan SAP CRM, selama ini perguruan tinggi belum melihat karyawan garis dengan sebagai referensi utama dalam pembuatan SAP CRM.

Tidak ada yang memahami sepenuhnya bagaimana CRM akan meningkatkan performansi kinerja. Bahwa sosialisasi dalam perguruan tinggi untuk memberikan informasi bahwa SAP CRM akan meningkatkan kinerja sangat perlu dilakukan, perguruan tinggi masih belum menilai kondisi tersebut.

Pastikan semua orang tahu perbedaan antara ERP, CRM dan ERM

Masih banyak karyawan yang belum memahami perbedaan antara ERP, CRM dan ERM sehingga bagaimana mereka akan mengimplementasikan CRM tersebut adalah sebuah kendala yang besar.

Berikut perbedaan antara Recruitment-focused CRM dan ERP-focused Data System

Recruitment-focused CRM	An ERP-focused Data System
Often unit-, division- or silo-specific	Usually enterprise-wide
Outward facing	Inward facing
Customer-driven	User-driven
Increases revenue through marketing efficiency	Reduces costs by eliminating redundancies and standardizing information
Improves message- and brand-specific coordination between select constituents in Enrollment Services and Marketing/Communications	Improves data- and record-specific coordination between many various constituents
Generally implemented after an ERP (reversed in the private sector)	Generally implemented before a CRM (reversed in the private sector)
Increasingly web-based	Typically desktop-based
Used to measure marketing ROI and evaluate marketing success	Used to measure student metrics and university health
Thousands or millions interact externally	Thousands interact externally
Dozens interact internally	Hundreds or thousands interact internally
Tracks most prospective student activity	Does not track most prospective student activity
Typically hosted off-site	Typically hosted on-site
Minimal IT support	Extensive IT support
Sends emails	Does not usually send emails
Manages print and email campaigns	Does not manage print and email campaigns
Automatically segments customers	Does not automatically segment customers
Provides automatic reporting	Provides managed reporting
Generally a marketing function	Generally an IT function

Required expertise: business knowledge (e.g. sales, marketing, customer service)	Required expertise: algorithmic optimization
Nature of process flows: unstructured, spontaneous	Nature of process flows: structured, deterministic
Process focus: relationship building	Process focus: transactional
Business-driven, not dictated by technology	Data- and event-driven, not dictated by marketing
Mass customization	Mass standardization
Essential for product/brand differentiation	Not necessary for product/brand differentiation
Provides customer interaction analytics	Provides no customer interaction analytics
Can be expanded to an Extended Relationship Management (ERM) tool	Cannot be expanded into an ERM but can serve as a component
Processes triggered by customer actions	Processes triggered by university staff actions
Expandable to include any constituents as customers	Limited to university-affiliated constituents as records

Cost / Plan

Biaya dalam implementasi SAP CRM sudah dapat dipastikan sangat tinggi. Hal ini berlainan dengan kenyataan bahwa sebenarnya institusi pendidikan adalah bukan lembaga dengan profit oriented. Institusi pendidikan lebih kepada lembaga sosial yang perlu menerapkan sistem yang berbeda dan terfokus terhadap kualitas dari pada profit.

Biaya untuk implementasi SAP CRM diperlukan dalam pembelian peralatan dan teknologi yang tinggi, kemudian sosialisasi dan adaptasi budaya juga memerlukan biaya yang tidak sedikit.

People

Banyak permasalahan dari penerapan CRM yang timbul dari people. Individu pada pendidikan tinggi mempunyai budaya yang berbeda dengan budaya pada perusahaan. Di perusahaan kita dibudayakan untuk terus meningkatkan performansi, dilain sisi tekanan

dari atasan untuk meningkatkan performansi kinerja secara terus-menerus.

Budaya ini menjadi permasalahan sangat pelik, karena inersia dari karyawan sendiri menjadi masalah yang cukup besar. Apalagi harapan dari pimpinan untuk mendapatkan hasil performansi dari karyawan yang tinggi.