**Question 1**

**What ICT infrastructure issues did the ICT management team at XC appear to consider relevant when they decided to implement and then upgrade their ERP systems?**

**How did their ERP implementation and successive upgrades appear to address these ICT infrastructure issues in the case study?**

Upgrade ERP system sangan dibutuhkan untuk kesuksesan suatu organisasi. Karena teknologi yang ada akan terus berkembang. Maka dari itu perlu adanya upgrade suatu sitem untuk menjadi lebih baik. Pada tahun 1997, XC membuat keputusan murni teknis untuk mengadopsi sistem ERP untuk menggantikan sistem keuangan terdahulu perusahaan. Selain itu XC terus mengupgrade sistem karena sistem yang terdahulu sudah tidak sesuai Y2K. Hal lain yang membuat XC meningkatkan sistem ERP yaitu hanya sedikit ancaman gagal ketika dilakukan upgrade sistem. Setelah XC memutuskan untuk mengupgrade sistem ERP, ada beberapa pertimbangan memilih sistem yang cocok dari beberapa sistem seperti JD Edwars, CMS, dan SAP. Setelah melewati beberapa pertimbangan XC dipilih oleh PeopleSoft versi 7 untuk sistem keungan ERP yang menggunakan client-server yang pada saat itu relevant untuk digunakan.

Dari sistem ERP yang baru, XC tidak terlalu melakukan perbahan pada proses bisnis hanya menyesuaikan sistem sesuai kebutuhan. XC didorong untuk meninjau kembali proses bisnis mereka dalam rangka untuk meminimalkan kebutuhan untuk modifikasi perangkat lunak. XC membuat satuan tugas khusus untuk menyelidiki kemungkinan proses bisnis untuk re-engineering. Satuan tugas menentukan bahwa lebih baik dengan proses bisnis yang ada dan memodifikasi sistem baru dalam setiap cara untuk mewujudkan mode yang ada operasi. Peserta dalam studi kasus merasakan satuan tugas yang diberikan hanya upaya ala kadarnya sebelum tiba di keputusan. Karena bisnis tidak mengizinkan modifikasi proses, sejumlah fitur PeopleSoft diperlukan kustomisasi selama upgrade sistem ERP yang baru.

Setelah dilakukan upgrade pada sistem ERP yang baru XC dianggap sukses memilih arsitektur yang tepat dengan mengupgrade sistem ERP sesuai kebutuhan untuk menghilangkan masalah sistem terdahulu yang tidak sesuai Y2K. Selain itu sistem PeopleSoft digunakan untuk memroses data.

Setelah berjalan sistem yang diterapkan terjadi adanya peningkatan ERP beberapa kali seperti berikut :

1. Pada bulan April 2002

Dilakukan upgrade (peningkatan) murni bagian teknis untuk PeopleSoft versi 8.1 untuk mempertahankan vendor. Tidak adanya perubahan proses bisnis yang berjalan. Bisnis yang ada sangat cocok dengan sistem yang ada. Pada versi ini sistem yang digunakan berbasis Web untuk mengatasi masalah pada instalasi dari PC klien pengguna terakhir.

Selain itu ditambah perangkat tambahan yang berfungsi untuk pemberitahuan email, kemampuan pelaporan dengan menyediakan data ke PeopleSoft.

1. Pada bulan Juni 2004

XC dan perusahaan lain bergabung menjadi satu. Tim dukungan ERP dialihkan perusahaan lain untuk sistem keuangan XC karena teknologi itu lebih baru dan lebih fleksibel dari sistem mainframe perusahaan lain.

1. Pada bulan Juli 2006

tim dukungan ERP beralih unit bisnis internasional untuk sistem. Pada peningkatan ini terdapat perubahan pada antarmuka (*interface*) baru yang lumayan memakan data dari sistem. Berbagai perubahan dari kode sumber ERP bolt-on modul sistem dan kustomisasi terintegrasi memungkinkan untuk kemampuan internasional. Tim pengembangan dilakukan pelatihan untuk pengguna internasional melalui teleconference pada proses bisnis dan teknologi. Tes penerimaan pengguna yang luas didahului integrasi produksi, tetapi partisipasi bisnis dalam pengujian dan pelatihan enggan. Dalam rangka mendukung bisnis Eropa, pengolahan antarmuka pindah dari Senin pagi hingga Minggu pagi. Langkah ini telah menyebabkan stres dalam keseimbangan kehidupan kerja dari banyak anggota staf pendukung ERP teknis. bisnis yang diperoleh jam produktivitas pada Senin pagi dalam negeri

1. Tahun 2005

tim dukungan ERP telah mendesak bisnis untuk mendanai *upgrade* ke versi baru dari PeopleSoft. Versi saat ini adalah mendekati akhir durasi dukungan vendor. Selain itu, versi target PeopleSoft, versi 8.9, menempatkan XC pada jalur *upgrade* yang disarankan oleh Oracle untuk keuangan pelanggan mereka. Seperti upgrade sebelumnya, upgrade saat ini adalah murni teknis.