

Nama : Dwi Cipta Nugraha

NPM : 13.2017.1.00600

KEGAGALAN ERP DI VODAFONE

Dengan perencanaan sumber daya perusahaan (ERP) dan aplikasi manajemen hubungan pelanggan (CRM) di jantung banyak operasi perusahaan, konsekuensi dari peluncuran perangkat lunak yang gagal dapat menjadi serius, termasuk tuntutan hukum pemegang saham dan krisis keuangan.

Tetapi setelah serentetan kegagalan profil tinggi, ada tanda-tanda bahwa vendor dan pelanggan sama-sama bekerja keras untuk memastikan keberhasilan proyek ERP mereka. Panorama Consulting Solutions, yang secara teratur mensurvei bisnis mengenai hasil dari proyek ERP mereka, menemukan pada 2015 bahwa hanya 58 persen organisasi menilai keberhasilan proyek terbaru mereka, sementara pada 2019 angka itu naik menjadi 88 persen.

Kegagalan Vodafone Menarapkan ERP (Enterprise Resource Planning) berbuntut pada kasus di pengadilan dimana penyedia telekomunikasi Inggris Vodafone mengkonsolidasikan sistem CRM-nya ke platform Siebel, mereka mengalami masalah dimana tidak semua akun pelanggan dimigrasi dengan benar. Perusahaan tidak keluar dari cara untuk mengiklankan ini, tentu saja, tetapi orang-orang mulai memperhatikan ketika akun mereka tidak dikreditkan dengan benar untuk pembayaran yang dilakukan.

Dimana hasilnya denda 4,6 juta poundsterling dari regulator telekomunikasi Inggris. Dan sementara insiden ini disimpulkan dengan hanya membayar denda. Kecerobohan menunjukkan bahwa pengawasan peraturan dapat, agak mengejutkan, mengarah pada proses pengadilan pribadi di jalan. "Jika ada masalah dengan implementasi skala besar, orang-orang akan mengetahuinya - karena Anda harus melaporkannya ke pembuat aturan anda jika semuanya memburuk."

Perusahaan telekomunikasi seluler Vodafone baru saja menorehkan tonggak yang tidak disukai - denda terbesar tunggal untuk pelanggaran aturan perlindungan konsumen "serius dan berkelanjutan" di Inggris, hasil dari CRM bermasalah dan migrasi tagihan dan program konsolidasi. Regulator telekomunikasi Inggris Ofcom menampar denda 4,6 juta poundsterling pada Vodafone, dibayarkan dalam waktu 20 hari kerja. Denda terdiri dari dua bongkahan - £ 3,7 juta untuk mengambil uang pelanggan pay-as-go-go dan tidak memberikan layanan sebagai imbalan, dan £ 925.000 untuk kegagalan terkait dengan cara pengangkut menangani keluhan.

Faktor Penyebab Kegagalan Penerapan ERP di Vodafone :

1. 10.452 pelanggan pay-as-you-go kehilangan ketika Vodafone gagal untuk mengkredit akun mereka setelah mereka membayar untuk 'top-up' kredit ponsel mereka.
2. Pelanggan tersebut secara kolektif kehilangan £ 150.000 selama periode 17 bulan.
3. Vodafone juga gagal bertindak cukup cepat untuk mengidentifikasi atau mengatasi masalah ini, hanya mendapatkan tindakannya bersama setelah Ofcom melakukan intervensi.
4. Vodafone juga melanggar aturan penagihan Ofcom, karena isi ulang yang dibeli konsumen dengan niat baik tidak tercermin dalam saldo kredit mereka.
5. Agen layanan pelanggan Vodafone tidak diberi panduan yang cukup jelas tentang apa yang merupakan keluhan, sementara prosesnya tidak cukup untuk memastikan bahwa semua keluhan ditingkatkan secara tepat atau ditangani dengan cara yang adil dan tepat waktu.
6. Prosedur Vodafone juga gagal memastikan bahwa pelanggan diberi tahu, secara tertulis, tentang hak mereka untuk membawa keluhan yang tidak terselesaikan ke skema resolusi pihak ketiga setelah delapan minggu.

Untuk bagian Vodafone telah mengakui pelanggaran. Itu juga telah mengganti semua pelanggan yang menghadapi kerugian finansial, tetapi untuk 30 orang itu tidak bisa mengidentifikasi, dan memberikan sumbangan sebesar £ 100.000 untuk amal. Sekarang sedang menghadapi penalti £ 4,6 juta di atas itu.

Cara mengatasinya Kegagalan ERP di Vodafone :

1. Memberitahukan kepada pelanggan Prosedur secara tertulis.
2. Vodafone harus bertindak secepat mungkin untuk menyelesaikan masalah internal dengan perusahaan Ofcom agar masalah tidak sampai ke jalur pengadilan.
3. Memecat karyawan yang gagal melakukan migrasi data pelanggan yang berbuntut dimana para pelanggan kehilangan kredit mereka.

Referensi :

<https://diginomica.com/vodafones-4-6m-customer-service-fine-when-it-projects-attack>

<https://www.cio.com/article/2429865/enterprise-resource-planning-10-famous-erp-disasters-dustups-and-disappointments.html>