

13522009 - Muhammad Yusuf Rafi

13522053 - Erdianti Wiga Putri Andini

CASE STUDY QUESTIONS

1. In the case, both airlines upgraded to the same application but approached the upgrade process differently. What were those differences, and how much impact did they have on the outcome of the project?

Jawaban:

WestJet

1. Melakukan migrasi sistem secara mendadak tanpa memberi tahu pelanggan terlebih dahulu.
2. Tidak mengurangi jumlah penumpang atau jadwal penerbangan selama proses upgrade.
3. Tidak menyiapkan cadangan yang memadai untuk situs web dan pusat panggilan, sehingga menyebabkan crash dan keluhan pelanggan.

Dampaknya Loyalitas pelanggan menurun, masalah teknis berlarut-larut, dan pemulihan memakan waktu 3-6 bulan. Baik pihak WestJet maupun pelanggannya itu sendiri, keduanya dirugikan.

JetBlue:

1. Belajar dari pengalaman WestJet dan memilih waktu upgrade pada akhir pekan (Sabtu) ketika lalu lintas rendah.
2. Mengurangi kapasitas penerbangan dan menyiapkan situs web cadangan serta 500 agen sementara untuk pusat panggilan.

Dampaknya masalah teknis lebih minim, pelanggan tidak terlalu terganggu, dan proses pemulihan lebih cepat. Kelebihannya tentu dia telah belajar dari pengalaman kegagalan WestJet.

2. What precautions did the organizations in the case take to prevent software upgrade problems? To what extent do you believe those helped?

Jawaban:

Kedua organisasi melakukan tindakan pencegahan masalah software upgrade. Tindakan yang mereka lakukan adalah sebagai berikut:

1. WestJet:

- Awalnya mereka tidak melakukan tindakan pencegahan awal sehingga update software nya jadi gagal.
- WestJet tidak mengurangi jumlah penumpang atau memberi tahu pelanggan tentang upgrade hingga hari-H, yang menyebabkan kemarahan pelanggan dan penurunan loyalitas.
- Mereka tidak melakukan persiapan matang, jadi mereka terlambat dalam antisipasi. Mereka baru menyiapkan staf tambahan dan kompensasi ke pelanggan setelah masalahnya terjadi.

2. JetBlue:

- JetBlue belajar dari kesalahan WestJet. Mereka melakukan upgrade pada hari Sabtu (saat lalu lintas rendah), mengurangi jadwal penerbangan, dan menyiapkan situs web cadangan.
- Mereka menyewa 500 agen sementara untuk pusat panggilan dan memisahkan tugas antara agen sementara (untuk panggilan sederhana) dan staf tetap (untuk masalah kompleks).

Kesimpulan: Persiapan yang matang (seperti backup dan sumber daya tambahan) sangat membantu seperti yang dilakukan JetBlue, sementara kurangnya persiapan berakibat fatal seperti yang dilakukan WestJet.

3. SAP customers have the choice between upgrading to the most recent version of the application suite or integrating third-party products into their existing infrastructure. What are the advantages and disadvantages of each alternative?

Jawaban:

Kelebihan in Upgrading the application suite:

1. Adanya fitur baru dalam software yang dikembangkan sendiri berbeda dengan lain
2. Integrasi lebih mulus dengan sistem SAP lainnya.

Kekurangan in Upgrading the application suite:

1. Biaya tinggi (50-85% biaya implementasi awal),
2. Waktu pengembangannya lama
3. Adanya risiko gangguan selama *upgrade*.
4. Fitur baru yang dikembangkan sebenarnya sudah dikembangkan dan tersedia di platform lain yang memiliki fungsionalitas sama.

Kelebihan in Integrasi Produk Pihak Ketiga:

1. Biaya pengembangannya tentu lebih rendah
2. *Upgrade Application* otomatis.
3. Fleksibilitas selama pengembangan tinggi karena tidak merubah atau membuat fitur baru melainkan hanya mengintegrasikan.

Kekurangan in Integrasi Produk Pihak Ketiga:

1. Integrasi dengan fitur yang sudah ada kemungkinan rumit
2. Kurangnya fitur “Khusus” SAP itu sendiri yang membedakannya dengan aplikasi lainnya.

REAL WORLD ACTIVITIES

1. Why are ERP upgrades so complex and expensive? What role does ERP customization, if any, play in this process? Go online and research other examples discussing ERP upgrades. Can you discern a pattern in what seems to be the major cost drivers of the upgrade process?

Jawaban:

ERP upgrades kompleks dan mahal karena alasan berikut:

- **Cakupan integrasi:** Sistem ERP terhubung ke banyak proses bisnis dan sistem lain, jadi perlu perhatian khusus saat di-upgrade.
- **Migrasi dan konversi data:** Memindahkan volume besar data bisnis kritis antar sistem memerlukan perencanaan dan pelaksanaan yang cermat.
- **Persyaratan pengujian:** Pengujian diperlukan di semua proses bisnis untuk memastikan fungsionalitas tidak rusak.
- **Perubahan proses bisnis:** Upgrade sering memerlukan penyesuaian terhadap proses bisnis yang ada, memerlukan manajemen perubahan.
- **Kebutuhan pelatihan:** Pengguna harus dilatih untuk memahami fitur dan tampilan baru.
- **Manajemen waktu henti:** Meminimalkan gangguan operasional selama proses peralihan memerlukan sumber daya dan perencanaan tambahan.
- **Persyaratan sumber daya:** Upgrade biasanya membutuhkan spesialis teknis dan pakar proses bisnis yang bekerja bersama.

Kustomisasi sistem ERP meningkatkan kompleksitas dan biaya upgrade. Modifikasi kustom sering menimbulkan masalah kompatibilitas dengan versi baru, mengharuskan penulisan ulang kode atau penyesuaian konfigurasi. Selain itu, setiap kustomisasi harus melalui pengujian ekstensif untuk memastikan fungsionalitasnya tetap optimal setelah upgrade. Sistem yang terlalu dikustomisasi juga dapat menghalangi perusahaan dalam memanfaatkan jalur upgrade standar dari vendor. Kurangnya dokumentasi modifikasi kustom dan kebutuhan akan tenaga ahli khusus semakin memperumit proses migrasi.

Berbagai solusi ERP seperti Oracle ERP Cloud, Microsoft Dynamics 365, Infor CloudSuite, dan Epicor ERP juga menghadapi tantangan serupa. Bahkan sistem

berbasis cloud (NetSuite, Workday) atau yang bersifat open-source (Odoo) tetap berisiko mengalami gangguan kompatibilitas saat upgrade. Oleh karena itu, perusahaan dengan ERP terkustomisasi tinggi umumnya menghadapi biaya lebih besar dibandingkan pengguna konfigurasi standar, karena faktor seperti migrasi data yang kompleks, rekayasa proses bisnis, pelatihan ulang, dan pengujian menyeluruh.

2. Place yourself in the position of a WestJet or JetBlue customer while the upgrading was being implemented. What, if anything, would you have done differently had the companies told you that a major software upgrade would be happening soon? Should they have told you? Break into small groups with your classmates and discuss these questions.

Jawaban:

Menurut kami berdua, kami percaya maskapai penerbangan sebaiknya menginformasikan pelanggan tetapi dengan cara yang strategis. Ketidadaan komunikasi sama sekali dari WestJet menyebabkan frustrasi dan merusak loyalitas pelanggan, sementara pendekatan JetBlue yang mengurangi kapasitas dan mempersiapkan sumber daya tambahan tanpa secara khusus mengumumkan peningkatan sistem adalah jalan tengah yang cukup baik.

Menurut kami, Perusahaan sebaiknya:

1. Menginformasikan pelanggan yang memiliki pemesanan selama periode transisi dengan saran praktis
2. Menghindari menyebarluaskan tanggal pasti kepada pesaing
3. Menerapkan pengembangan secara bertahap dengan sistem paralel jika memungkinkan

Dengan ini, perusahaan dapat melindungi kepentingan kompetitif sekaligus tetap menghormati kebutuhan pelanggan.