

SISTEM PERUSAHAAN: SC, ERP TO CRM

Pokok Bahasan

- Pentingnya *enterprise systems* (Sistem Perusahaan) dan supply chains
- Permasalahan *Supply chain* (SC) dan Solusinya
- Komputerisasi *enterprise systems*: MRP, MRP II, SCM, dan integrasi software
- *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan *Supply Chain Management* (SCM)
- Customer Relationship Management (CRM) dan dukungan IT

Tujuan Pembelajaran

- Memahami pentingnya Enterprise Systems dan Supply Chain Management (SCM) yang terkomputerisasi.
- Mendeskripsikan macam-macam jenis Supply Chains
- Mendeskripsikan masalah dari manajemen supply chains dan beberapa solusi inovatif.
- Mendeskripsikan jenis-jenis software utama yang mendukung aktifitas selama supply chain
- Mendeskripsikan kebutuhan software yang terintegrasi dan bagaimana ERP mengerjakannya
- Mendeskripsikan CRM dan dukungan IT.

1. Pentingnya Enterprise Systems dan Supply Chains

- Enterprise systems: Sistem atau proses yang melibatkan seluruh perusahaan atau bagian-bagiannya.
 - Enterprise resource planning (ERP): Mendukung Supply Chain Internal
 - Extended ERP: Mendukung mitra bisnis sebaik mungkin
 - Customer Relationship Management (CRM): Menyediakan layanan pelanggan.
 - Partner Relationship Management (PRM): Didesain untuk menyediakan layanan kepada mitra bisnis.
 - Decision support systems (DSSs): Mendukung pembuat keputusan perusahaan secara menyeluruh.
 - Knowledge Management System (KMS): Mendukung penciptaan, penyimpanan perawatan, dan distribusi pengetahuan.

Definisi

- Supply chain: Arus material, Informasi, Uang dan layanan dari material mentahnya supplier, melalui perusahaan dan gudang ke konsumen akhir; termasuk organisasi dan proses yang terlibat.
- Supply chain management (SCM): Perencanaan, pengorganisasian dan koordinasi dari semua aktifitasnya supply chains.
- E-supply chain: supply chain yang dimanajemen secara elektronik biasanya menggunakan software berbasis web.

Arus dalam Supply Chain

- Arus Material: Semua mengenai produk fisik, material mentah, persediaan, dan seterusnya, yang mengalir sepanjang chain. Konsep dari arus material termasuk arus balik-pengembalian produk, daur ulang produk dan pembuangan material atau produk.
- Arus informasi: Semua data yang berkaitan dengan permintaan, pengiriman, pesanan, pengembalian, dan jadwal.
- Arus keuangan: Semua uang yang ditransfer, pembayaran, informasi kartu kredit dan perizinan, jadwal pembayaran, e-payments dan data yang berkaitan dengan kredit.

Struktur dan Komponen dari Supply Chains

Supply chain menyangkut 3 bagian:

- Upstream, dimana asal atau perolehan dari suppliers luar berlangsung
- Internal, dimana pemaketan, perakitan, atau pengolahan ditempatkan
- Downstream, Dimana distribusi, seringkali oleh distributor luar
- Supply chain juga didalamnya perpindahan produk atau layanan dan melibatkan organisasi dan individual

Jenis Supply Chains

- Integrated make-to-stock,
- Continuous replenishment,
- Build-to-order
- Channel assembly.

2. Permasalahan Supply Chain dan Solusinya

- Masalah berkaitan dengan supply chain berasal dari dua sumber:
 - Uncertainties (Keragu-raguan/Ketidakpastian)
 - Dibutuhkan untuk koordinasi beberapa aktifitas, unit internal dan mitra bisnis.
- Sumber utama ketidakpastian supply chain adalah prediksi permintaan. Permintaan sesungguhnya mungkin akan dipengaruhi oleh beberapa aktifitas seperti persaingan, harga, kondisi cuaca, perkembangan teknologi, kepercayaan pelanggan umum, waktu pengiriman dan lain-lain.

Problem	Solution
Komunikasi Lambat	Menggunakan alat tanpa kabel untuk menemukan lokasi kendaraan untuk melancarkan kontak antarab bagian penjualan dengan markas. Menggunakan pusat supply chain untuk memungkinkan akses online ke informasi
Sulitnya konfigurasi produk	Menggunakan DSS dan System intelligent analisa cepat dan akurat
Memilih dan mengkoordinasi supplier	Menggunakan DSS untuk menentukan supplier mana yang akan dipakai, menentukan bagaimana membuat kemitraan yang menguntungkan
Kedatangan Supplier ketika dibutuhkan	Menggunakan pendekatan just-in-time dan kolaborasi dengan supplier.
Menangani permintaan yang tinggi	Menggunakan sumberdaya IT. Menggunakan DSS untuk menentukan apa yang harus dibeli dan kapan harus membeli dan kapan tidak
Expedite lead time untuk pembelian dan penjualan	Menggunakan e-commerce tools dan Business intelligence models
Supplier yang jumlahnya sangat banyak atau sangat sedikit	Menggunakan model optimasi untuk memutuskan dan menggaji e-procurement
Mengontrol Level Inventaris	Memproduksi hanya jika pesanan diterima(online). Menggunakan VMI dan layanan web
Prediksi naik turunnya permintaan	Menggunakan kolaborasi atau intelligent system
Memperlancar arus dalam chain	Otomasi material, arus informasi dan arus uang
Hubungan dengan Supplier	Meningkatkan hubungan supplier menggunakan portal, call center berbasis web, dll

3. Komputerisasi Enterprise Systems: MRP, MRPII, SCM, dan Integrasi Software

- Material requirement planning (MRP). Model perencanaan yang mengintegrasikan manajemen produksi, pembelian dan inventarisasi dari produk yang berkaitan.
- Manufacturing resource planning (MRP II). Model An meningkatkan perencanaan yang menambahkan that kebutuhan tenaga kerja dan perencanaan keuangan ke MPR.
- Keuntungan Sistem yang terintegrasi menurut Sandoe et al.(2001) adalah:
 - Keuntungan nyata
 - Keuntungan tidak nyata

Internal vs external integration

- Internal integration mengacu pada integrasi didalam perusahaan antar aplikasi dan/atau aplikasi dengan database.
- External integration mengacu pada integrasi aplikasi dan database antar mitra bisnis.

4. Enterprise Resource Planning (ERP) dan Supply Chain Management (SCM)

- Enterprise Resource Planning (ERP): Software yang menggabungkan perencanaan, manajemen dan penggunaan seluruh sumberdaya diseluruh perusahaan.
- SAP R/3 adalah software ERP terkenal (dari SAP AG Crop.): kesatuan paket yang terintegrasi mengandung lebih dari 70 modul kegiatan usaha.

Generasi ERP

- Generasi pertama dari ERP difokuskan pada aktifitas didalam perusahaan yang mana bersifat rutin dan berulang-ulang.
- Sasaran ERP generasi kedua adalah untuk peningkatan sistem informasi yang sudah ada agar supaya meningkatkan penanganan yang efisiensi, transaksi, meningkatkan pengambilan keputusan, dan mengubah cara untuk bisnis ke e-business.

5. CRM dan dukungan IT

- Customer relationship management (CRM): Upaya menyeluruh untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan.

Jenis-jenis CRM

- Operational CRM: Aktifitas yang melibatkan layanan pelanggan, manajemen pemesanan, invoice /billing dan otomasi dan manajemen sale/marketing.
- Analytical CRM: Aktifitas yang menangkap, menyimpan, mengekstrak, memproses, menerjemahkan, dan melaporkan data pelanggan.
- Collaboration CRM: Transaksi dengan semua komunikasi yang diperlukan koordinasi dan kolaborasi antara vendor dan pelanggan.

Klasifikasi dari aplikasi CRM

- Aplikasi Customer-Facing
- Aplikasi Customer-Touching
- Aplikasi Customer-Centric Intelligence
- Aplikasi Jaringan Online

E-CRM (Electronic CRM)

- Menggunakan Web Browser, Internet dan sentuhan elektronik lain untuk manajemen hubunga dengan pelanggan.

Batasan dari E-CRM

- Layanan Kelembagaan
- Layanan Pelanggan-Terpusat
- Layanan Nilai-Tambah

Layanan Pelanggan pada Web

- Kemampuan pencarian dan perbandingan
- Produk dan layanan gratis
- Layanan teknis dan informasi lainnya
- produk dan layanan khusus
- Akun atau status pelacakan pemesanan

Peralatan lain untuk layanan pelanggan

- Personal Web pages
- Frequently Ask Questions
- E-mail dan Respon otomatis
- Chat rooms
- Call center
- Troubleshooting tools