

Bemutatkozik a SAP Global Support Center Hungary



Váczai Renáta

SAP Senior Support Consultant II.
SAP Certified Solution Consultant

BME, 2011. Március 29.



SAP Consulting

- + **12,000 colleagues** all over the world
- + Business Transformation Services
- + Implementations within all industries and solutions
- + Run SAP consulting services

SAP Active Global Support

- + **5,200 colleagues** delivering End-to-end support for SAP centric solutions
- + Holistic portfolio of support offerings (SAP Enterprise Support, SAP Safeguarding, SAP MaxAttention)
- + Primary Support, IMS for world class product support and continuous improvement of products

SAP Custom Development

- + **1,000 colleagues** in US, Germany, India, China,...
- + custom application development & maintenance



SAP Education

- + **900 colleagues**
- + largest IT training organization in the world
- + Knowledge Productization Services

Field Services & Support (FSS)

Why SAP Global Service & Support?

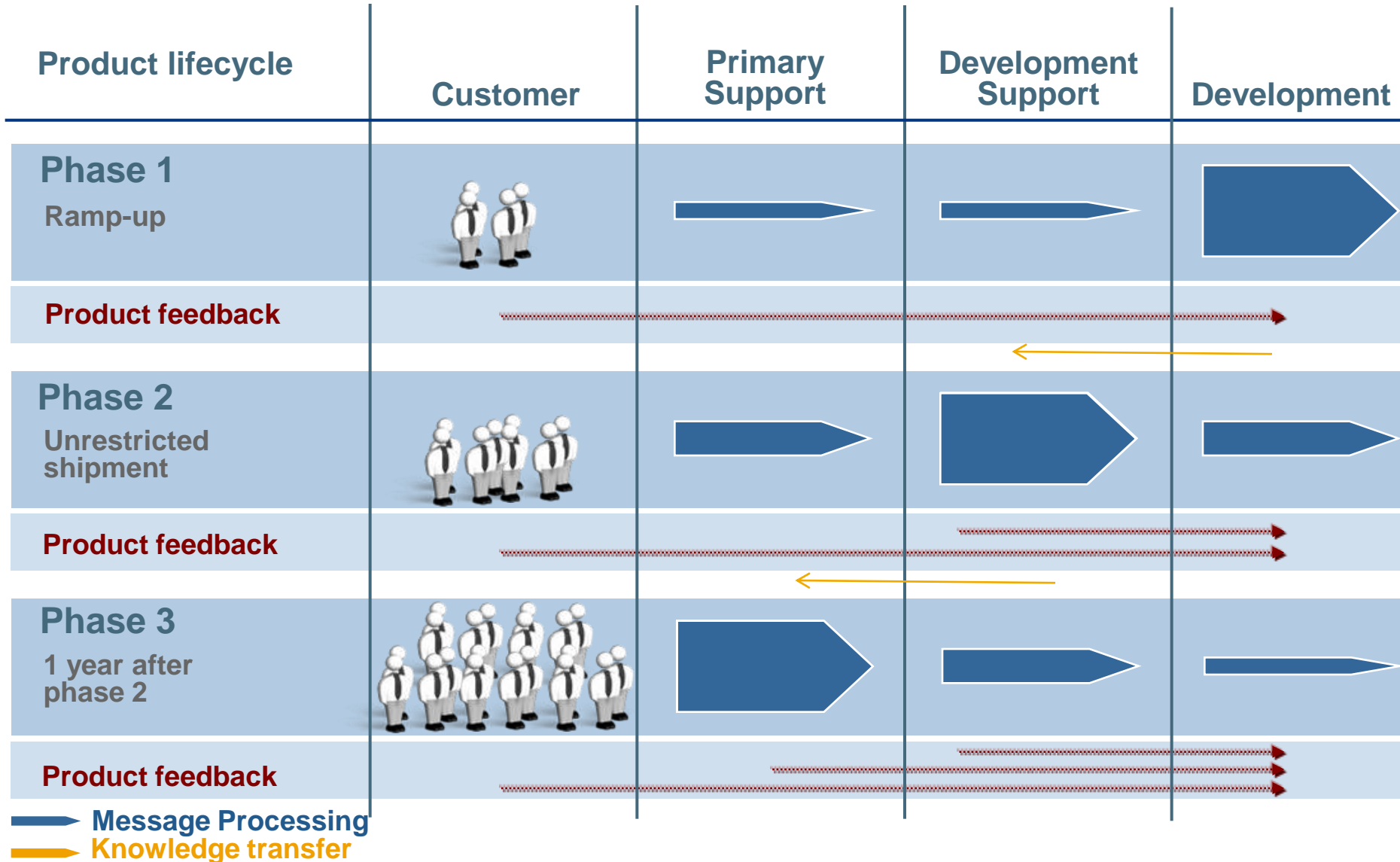
The breadth and depth you need to succeed



- **18,000+** SAP Services experts
- **7** Global Support Centers
- Unparalleled **24/7** customer and partner support, at a global level
- **35+** years of experience
- Strategic solutions in more than **25** industries
- Closed loop ecosystem from strategy to execution, including:
 - **3,850+** partners
 - **15** Industry Value Networks (IVNs)
 - SAP user groups - global, regional, and local

Our Customers' Success is Our Success!

A Support szerepe a termék életciklusa alatt



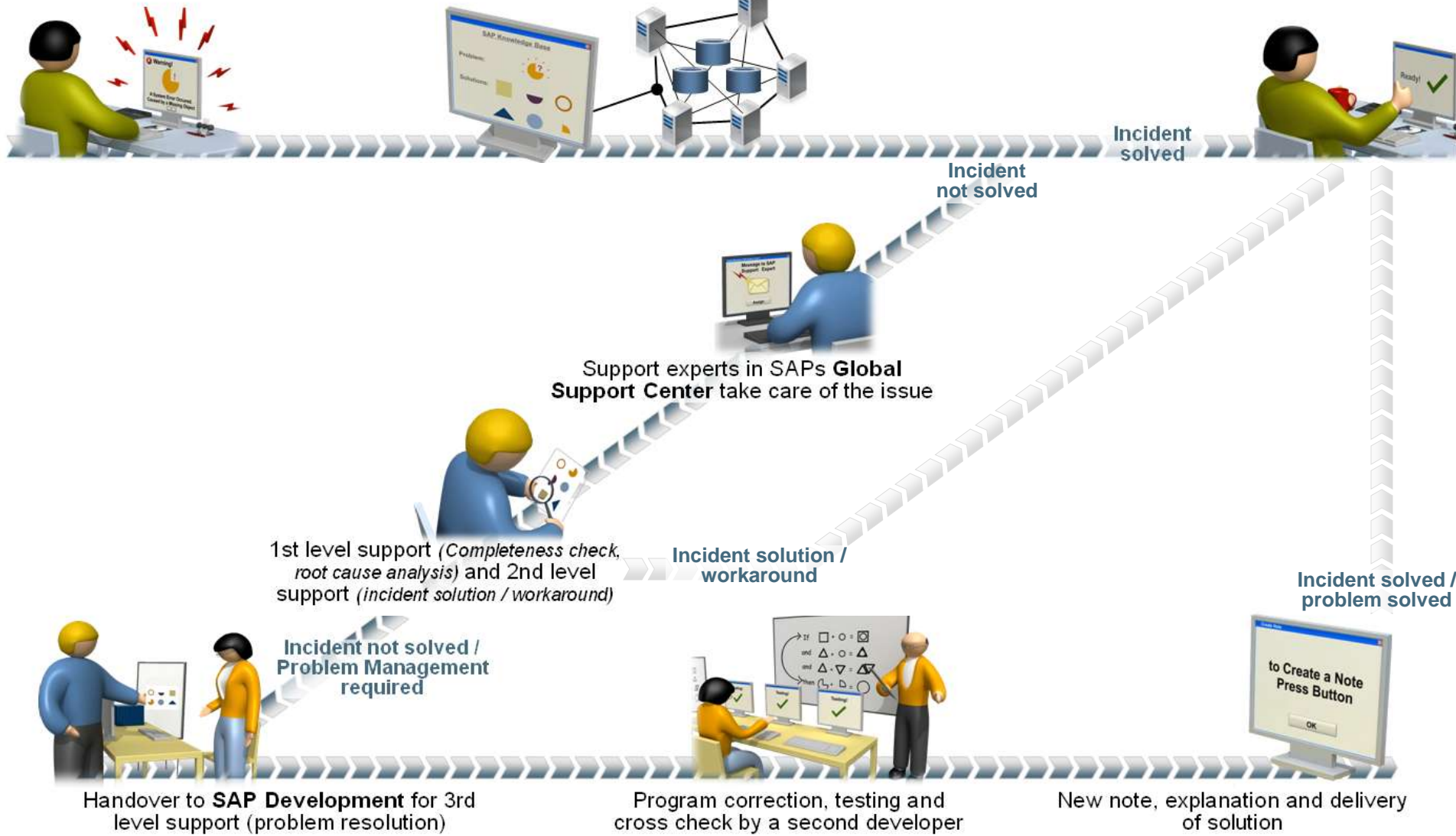
Az üzenetfeladás és üzenetfeldolgozás folyamata az SAP-nál



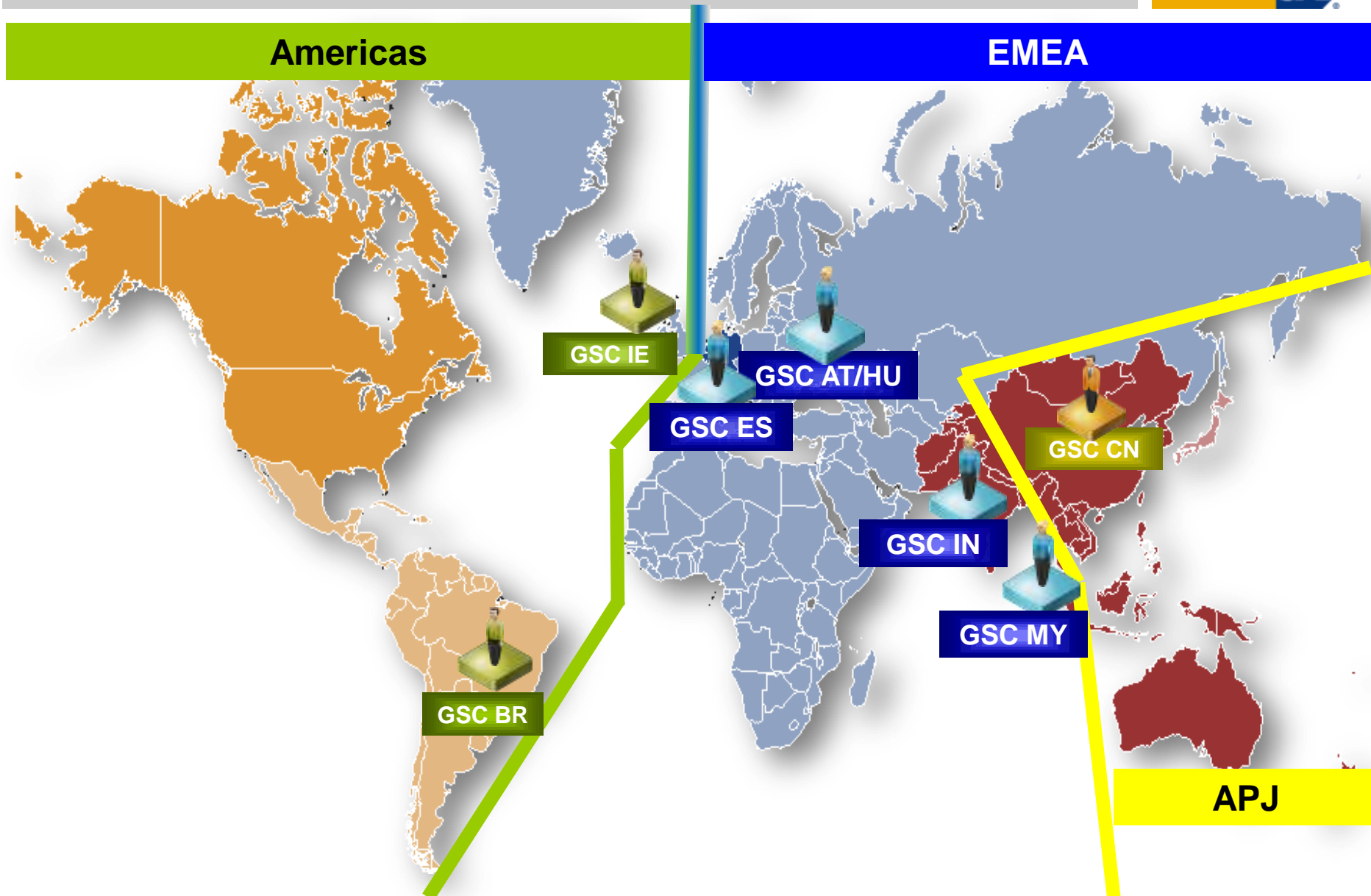
Critical incident occurs:
Record of issue in SAP system

Customer Self-Service:
SAP Solution Manager and SAP Service Marketplace enable customers to help themselves fast and efficiently

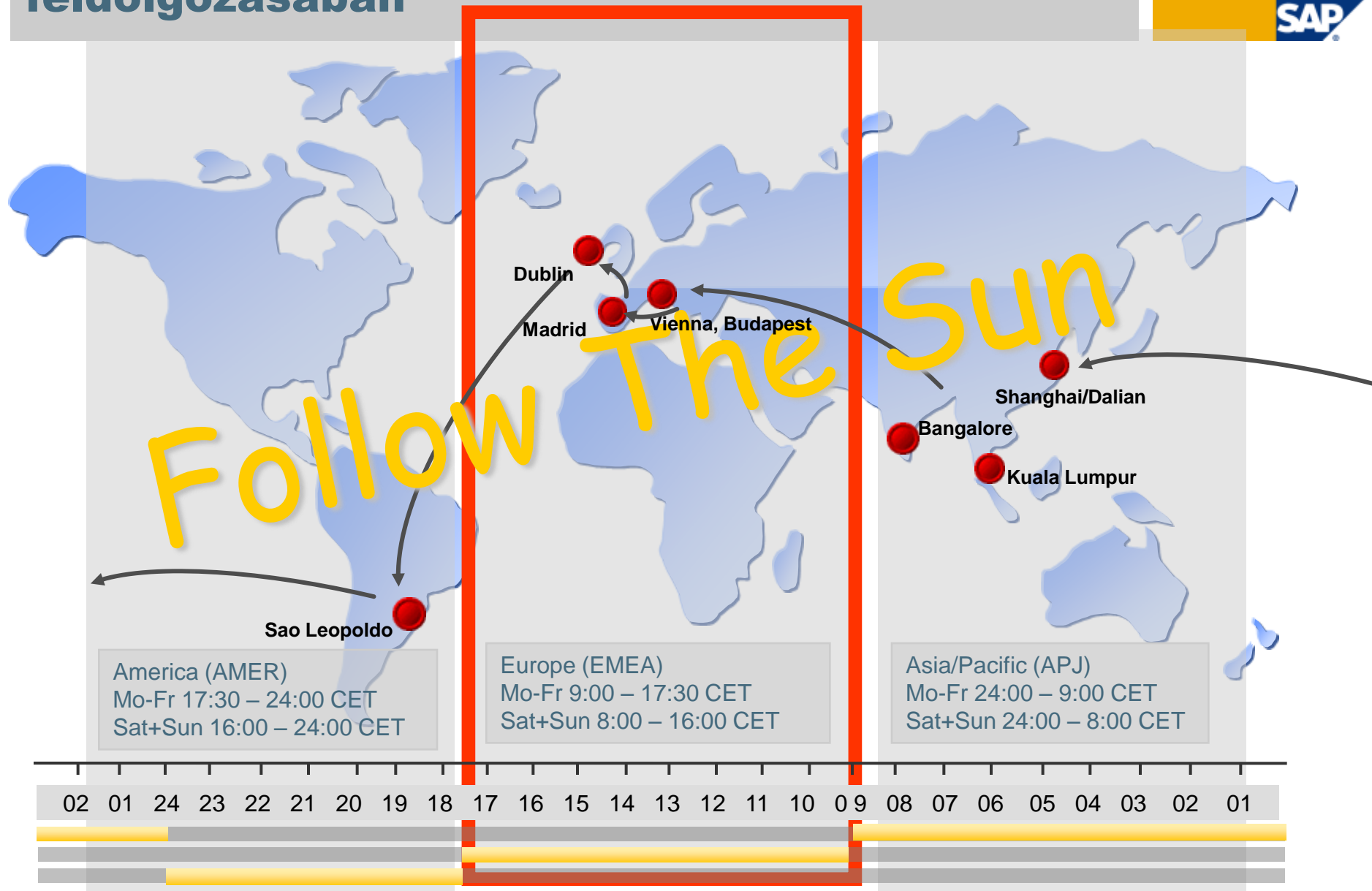
Implementation of solution.
Incident solved



A 'Global Support Center'-ek (GSC) felosztása régiók szerint



A 'Follow-The-Sun' elv a kritikus üzenetek feldolgozásában



Tények & Számok

- GSC Hungary egyike a 3 helyszínen működő (Budapest, Bécs, Drezda) Global Support Center Ausztriának
- A budapesti GSC iroda 2001 márciusában kezdte meg működését, akkoriban 8 alkalmazottal
- Kezdetben a tevékenység kizárólagos a fókusz az SAP Technology volt; napjainkban 120 munkatárssal az összes fő SAP alkalmazást támogatjuk
- Magas szintű technikai és nyelvi készség
 - Minden kolléga legalább három nyelven beszél: magyar, német, angol
- Átlagos életkor: 30 év
- A GSC Hungary-nél átlagosan eltöltött idő: 4½ év
- 87% Senior Support Consultants → 71% SSCI + 16% SSCII
- 38% Nő – 62% Férfi



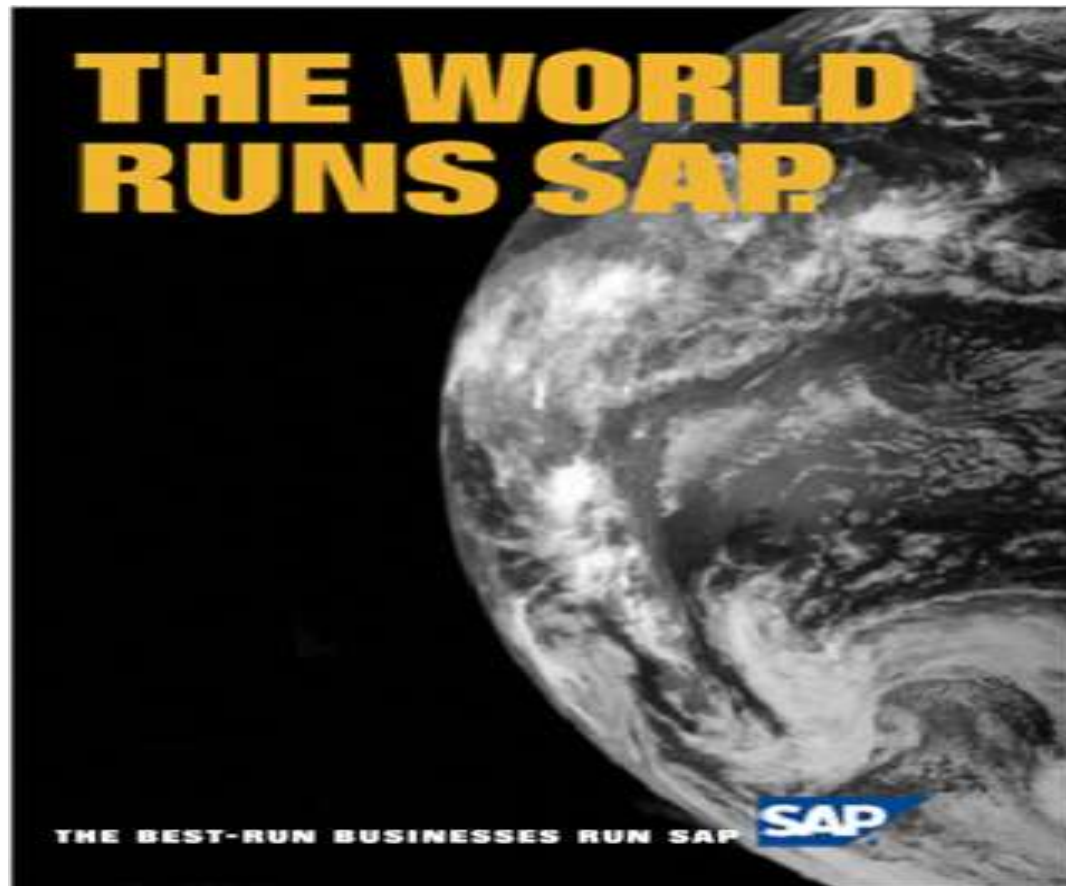
▶ Eredmények

- Legmagasabb ügyfél elégedettség (“PCC”) a Global Support Center-ek között
- Állandó weekend-support és upgrade-weekend-support (“UWS”) ügyfeleink részére az SAP’s worldwide 24x7 Support részeként
- Coaching & Tréning a többi Support Center részére, pl.: Brazília, Kína, India
- Képzések ügyfeleink & partnereink részére
- Ügyfeleinknél helyben nyújtott szolgáltatások
- Vezető szerep új technológiák alkalmazásában, WIKI tudásbázis készítése, SAP szakértő fórumok moderálása
- CSR Project a Jászberényi iskolában, árvízkárosultak segítése

SAP Global Support Center Austria/Hungary



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



- www.sap.hu
- help.sap.com
- www.sdn.sap.com
- www.service.sap.com

Köszönöm a figyelmet!

