

Bemutatózik 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?

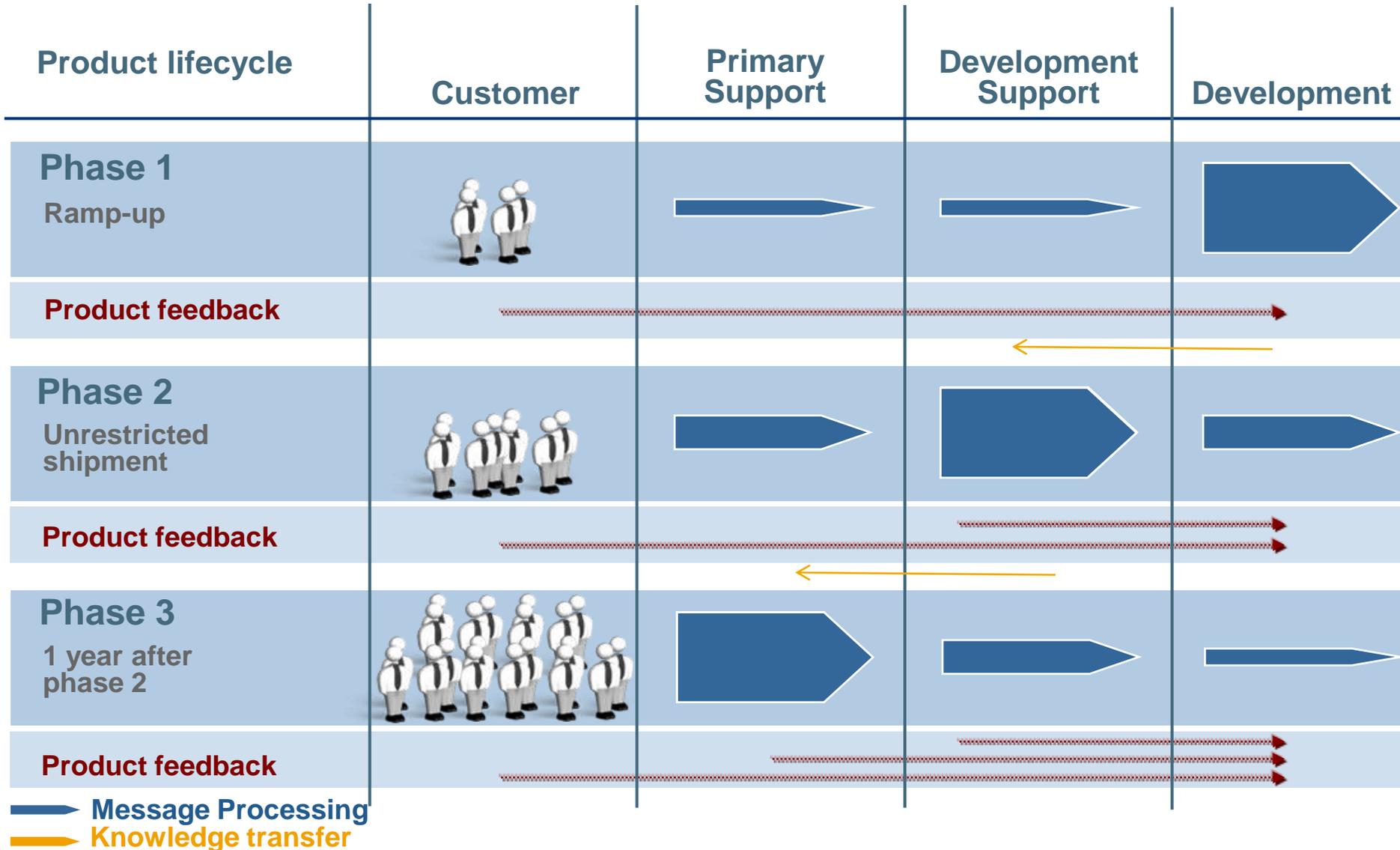
The breadth and depth you need to succeed



- **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



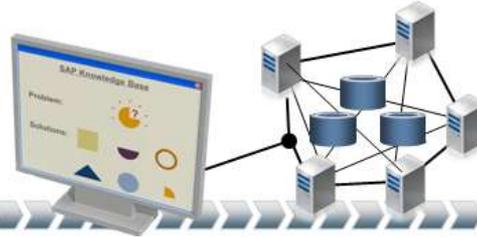
Az üzenetfeladás és üzenetfeldolgozás folyamata az SAP-nál



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



Incident solved

Incident not solved



Support experts in SAPs **Global Support Center** take care of the issue

1st level support (*Completeness check, root cause analysis*) and 2nd level support (*incident solution / workaround*)

Incident solution /
workaround

Incident solved /
problem solved

Incident not solved /
Problem Management
required



Handover to **SAP Development** for 3rd level support (problem resolution)



Program correction, testing and cross check by a second developer



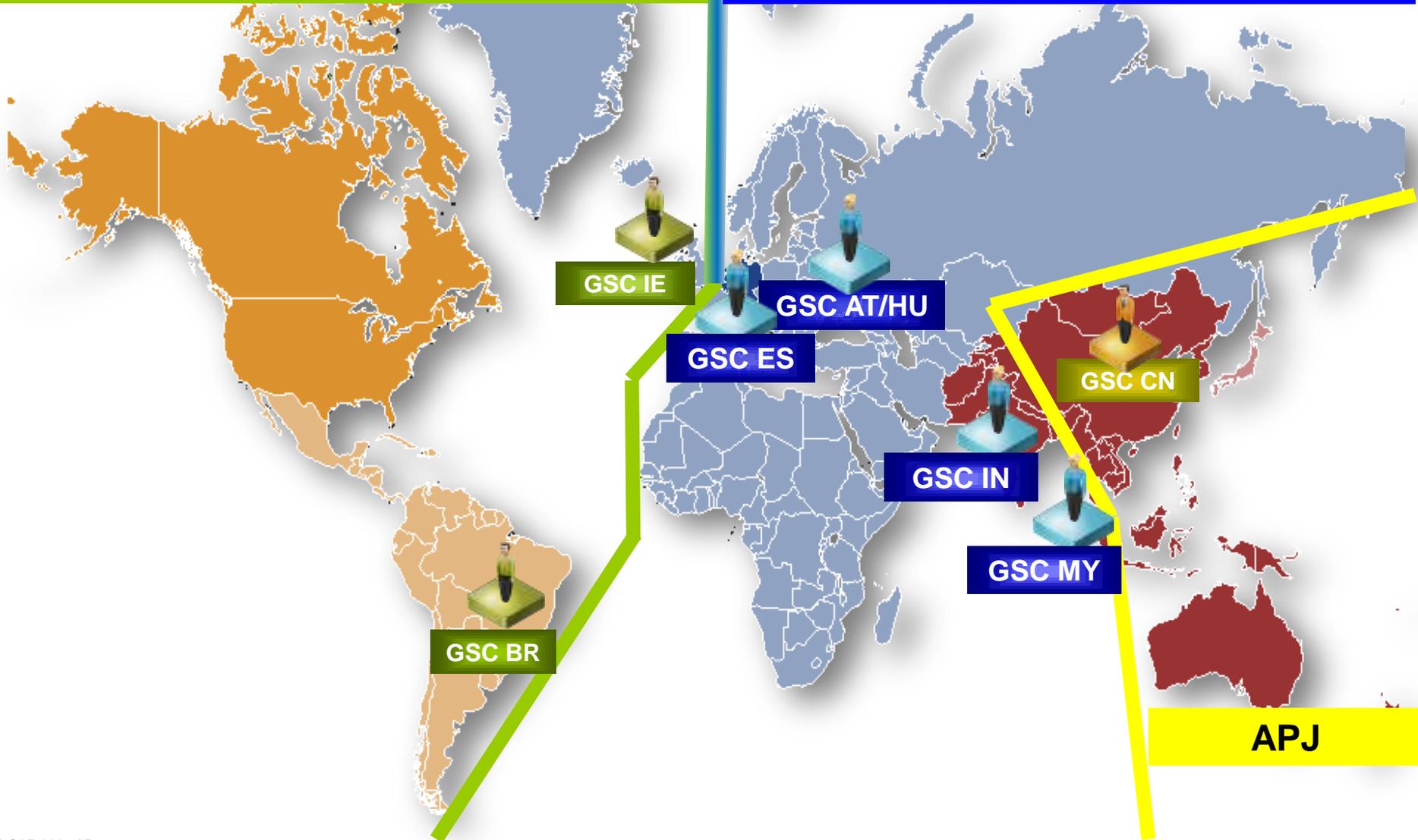
New note, explanation and delivery of solution

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



Americas

EMEA



GSC IE

GSC AT/HU

GSC ES

GSC CN

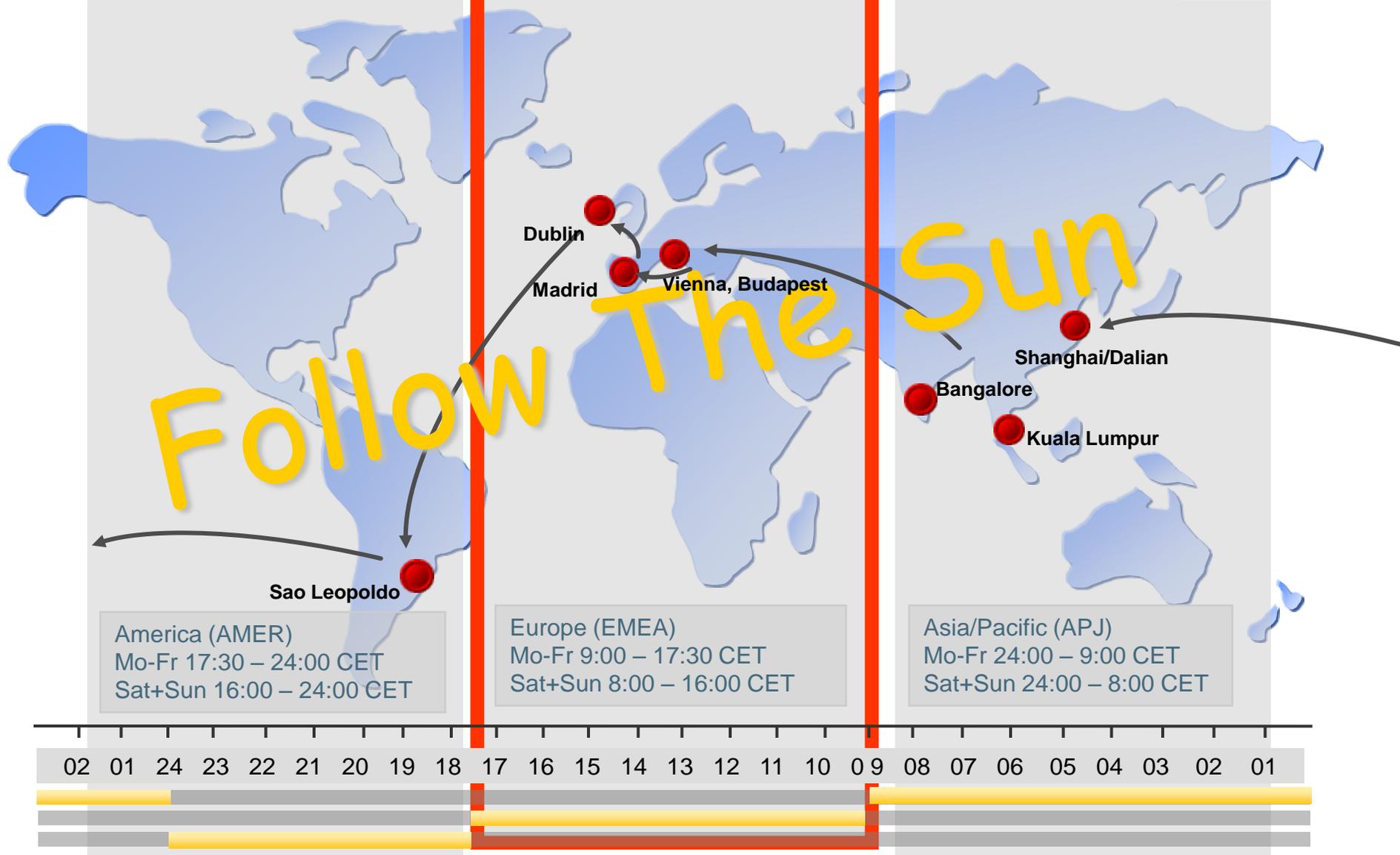
GSC IN

GSC MY

GSC BR

APJ

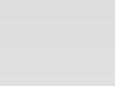
A 'Follow-The-Sun' elv a kritikus üzenetek feldolgozásában



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





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

Köszönöm a figyelmet!

