

# AB Consulting Group Zrt.

**Az AB Consulting Group Zrt. 2005 óta nyújt magas színvonalú és ügyfélközpontú tanácsadási és támogatási szolgáltatásokat az SAP teljes spektrumán.**



# Misszióink

Segíteni a piaci szereplőknek abban, hogy hatékonyságuk növelése érdekében felismerjék és realizálni tudják a digitalizációban rejlő lehetőségeket.



# Rólunk

Magyarországi és európai közép-, és nagyvállalatok számára nyújtunk informatikai szolgáltatásokat.

Szakértelmünk és tapasztalatunk kiterjed a vállalatirányítási megoldások széles körére.

Erős szakértői csoporttal és több, mint 70 komoly szakmai tapasztalattal bíró szerződéses SAP tanácsadóval dolgozunk együtt.



## Szolgáltatásaink

SAP tanácsadás

Üzleti folyamatok menedzsmentje

Projektmenedzsment

Támogatási szolgáltatások

Minőségbiztosítás és értékelés



## Innováció

Az SAP tanácsadás mellett és kiegészítéseként üzleti folyamatirányítás tanácsadást is végzünk, illetve külön figyelmet fordítunk az új SAP technológiákra:

- Mesterséges intelligencián alapuló egyedi fejlesztések
- SAP Internet of Things
- Új generációs SAP termékek

# A szolgáltatás elemei

# Rendszeres üzemeltetési szolgáltatás

---

- Az SAP alaprendszer, napi operatív SAP felhasználásának második és harmadik szintű támogatása (első szintűt az Ügyfél szakértői végzik).
- Távoli (off-site), irodai órákban (5x8h) az AB Consulting Group Zrt. helpdesk rendszerén vagy telefonon.
- Elszámolás: havonta utólag, a rögzített/feldolgozott hibajegyek alapján
  - Rendelkezésre állás + havi 40h támogatási szolgáltatási erőforráskeret - átalánydíjban.
  - További erőforrásigény – ráfordítás alapján



# Bázis üzemeltetési feladatok

- OSS kezelés (message felvétel, követése, bejátszása)
- SAP Note-ok kezelése (vizsgálata, szükség esetén bejátszása)
- SAP üzleti folyamatok monitorozása
- SAP paraméterek beállítása, ellenőrzése
- SAP rendszer fine-tuning-olása
- SAP jobok (batch, online) ütemezése, futtatása és ellenőrzése
- SAP Nyomtató adminisztrálása (konfigurálás, ellenőrzés)
- SAP transzport rendszer adminisztrálása
- Rendszer létrehozása (SID)
- Rendszerek másolása
- Mandantok (Client) létrehozása
- Mandantok (Client) másolása
- SAP javítócsomagok, support packagek, delta transzportok kezelése
- Jogosultság-kezelés
- SAP mentési stratégia meghatározása, meghatározásának támogatása
- SAP mentések ellenőrzése
- Recovery tesztek végrehajtása
- SAP rendszert kiszolgáló adatbázis kezelő felügyelete
- Modulspecifikus alkalmazás-üzemeltetési szolgáltatások
- Hibajavítás

# Hibajavítási feladatok

Prioritás	Prioritás definíció	Hibaelhárítás megkezdése (munkaidőben)	Workaround biztosítása
<b>Kritikus</b>	Rendszer nem elérhető, üzletmenet folytonosság nem biztosítható.	1h	2h
<b>Magas</b>	Az üzletmenet csak megkerülő megoldással tartható fenn.	4h	-
<b>Közepes</b>	Üzletmenet-, üzletmenetfolytonosság nem sérül, a hiba kizárólag valamely fentieket közvetlenül nem befolyásoló részterület működését érinti.	12h	24h
<b>Alacsony</b>	Napi munkavégzést nem akadályozó hiba, valamely funkcionális az elvárttól eltérő működést mutat.	36h	-

# Fejlesztés és támogatás

Prioritás	Válaszidő	Megoldás megkezdése	Max. mennyiség szakterületenként
<b>Magas</b>	1 munkanap	5 munkanap	2
<b>Közepes</b>	2 munkanap	10 munkanap	5
<b>Alacsony</b>	3 munkanap	Egyeztetés szerint/ 30 munkanap	-

# Kommunikációs rend

Ügyfél	AB Consulting Group Zrt.	Minimális gyakoriság
Kulcsfelhasználók	Support kapcsolattartó (helpdesk)	Naponta, eseti
SAP projektmenedzser /kompetencia kp. vezető	Támogatási szolgáltatások igazgató	Havonta
Felsővezetők	Felsővezetők	Negyedévente



# AB Consulting Group támogatói csapata

---

# Rövidtávú akciók

---

1. Hiányosságok, lezáratlan fejlesztési igények prioritizált feldolgozása
2. Felhasználói szerepkörök és profilok felülvizsgálata
3. Ügyfél igények alapján feladatcsomagok meghatározása, megtervezése
4. SAP stratégiai „roadmap” kialakítása

# Következő lépések

---

#	Feladat leírása	Felelős	Határidő





# Kapcsolat

---

## **GYÖRÖK BALÁZS**

támogatási szolgáltatások igazgató

+36 70 699 3122

[gyorok.balazs@abconsulting.hu](mailto:gyorok.balazs@abconsulting.hu)

### **AB Consulting Group Zrt.**

1119 Budapest, Petzvál József u. 56.

**t:**+36 1 203 8395 | **f:**+36 1 203 8396

[www.abconsulting.hu](http://www.abconsulting.hu)

**Köszönöm a figyelmet.**