

Vállalati információ-rendszerek 12.



Összeállította: Dr. Kosztyán Zsolt Tibor, Herger
Tamás

e-mail: tamas.herger@sap.com

honlap: <http://vision.vein.hu/~kzst/oktatas/vallinf/index.html>

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



Stratégiai emberi erőforrás menedzsment



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™





A stratégiai emberi erőforrás menedzsment célja, hogy az alkalmazott módszerekkel, folyamatokkal és nyilvántartásokkal hozzájáruljon a társaság hosszú távú versenyképességének megteremtéséhez.

Hozzájárulásának elemei:

- Olyan emberi erőforrás menedzselési módszerek kialakításával és működtetésével, amelyek révén a versenytársaknál hatékonyabb módon kezelhetőek az emberi erőforráshoz kapcsolódó konfliktusok, kockázatok.
- A hosszú távú versenyképesség szempontjából a szervezet számára kritikus kompetenciák és tudás azonosításával, és az ezeket birtokló egyének megtalálásával, felvételével, megtartásával és motiválásával.
- Az egyénekből rejlő képességek szervezeti szintű komplex képességgé - például szervezeti kultúrává, szervezeti tudássá, szervezeti bizalommmá - alakítással.
- Olyan informatikai rendszer működtetése, amely hatékonyan támogatja a célok megvalósítását.

SEEMI= Stratégiai emberi erőforrás menedzsment informatikai támogatása

Összehasonlítás más szervezetekkel

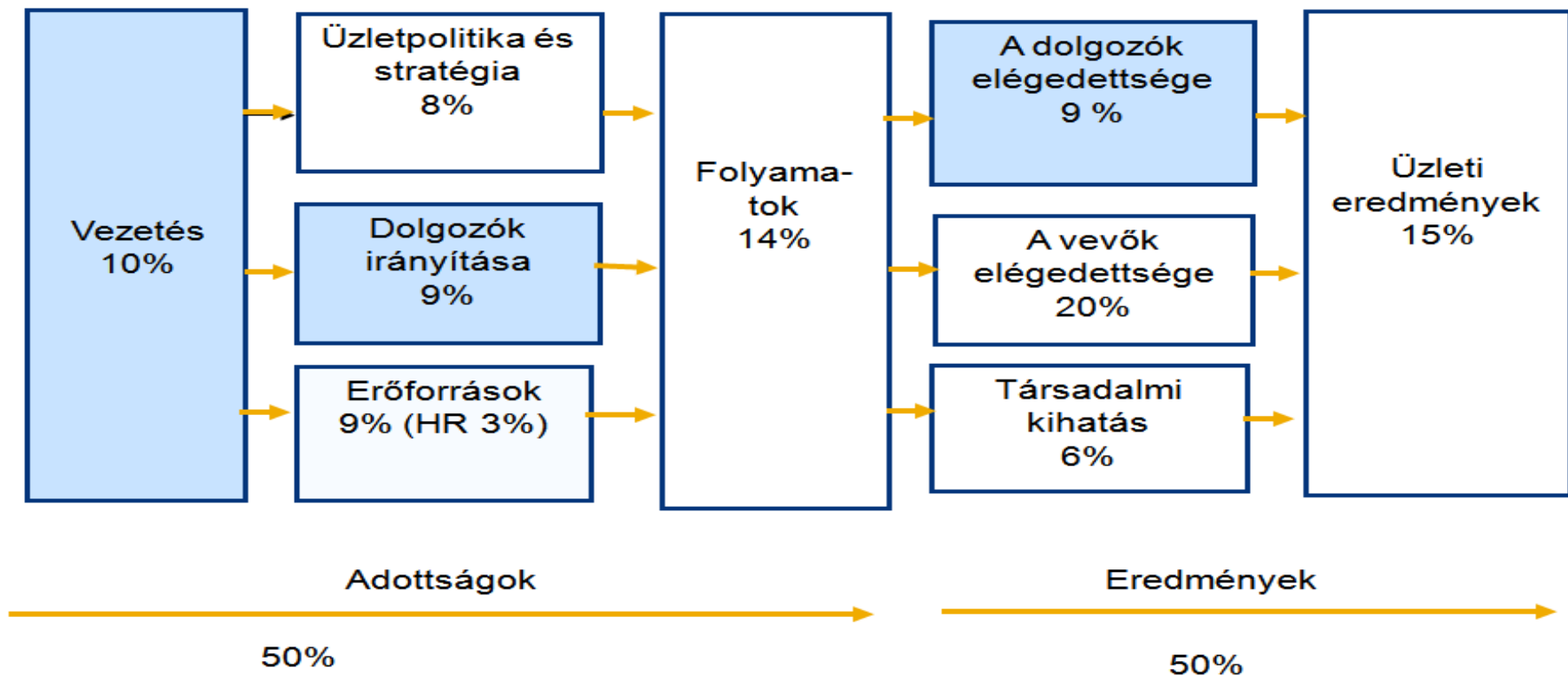
Mérési módszerek



Gazdasági társaságok sikerességének mérési módszerei:

- Pénzügyi mutatórendszeren keresztül értékelés
- Üzleti kiválóság modell használata
- Benchmarking – Humán szakterületre vonatkozó megoldás: Saratoga

Üzleti kiválóság modell





Vállalatok összehasonlítása

- A humán erőforrás a sikeresség kritikus eleme (Kiválóság modell, 33%)
- Az egy főre vonatkozó rövid és hosszú távú mutatók ott a legjobbak, ahol a humán erőforrás menedzsment soft elemei a legerősebbek (Benchmarking: üzletpolitika integrációja, magas szintű üzleti fókusz, motiváló hajtóerő, kemény szeretet, cselekvőképesség, kompetens és elkötelezett kulcsszereplők)

Szervezeti jellemzők alapvetően befolyásolják a stratégiai humán erőforrás menedzsment és annak informatikai támogatásának lehetőségeit.

Eredményességre ítélték azok a szervezetek:

- Amelyek a férfi korba vannak (rugalmas, irányítható)
- Belső hatalmi dominancia a csúcsvezetésnél van, külső környezet nem megosztott
- A szervezet változási, vállalkozási készsége és üzleti tapasztalata is nagy.
- Megtalálják, képesek megtartani és mobilizálni a megfelelő kompetenciával rendelkező munkavállalókat.
- Hatékony humán erőforrás folyamatokat működtetnek, amelyeket korszerű informatikai megoldások támogatnak.

Nemzeti kulturális adottságainkon változtatnunk kell:

- Fejlődnünk kell minden soft jellemzőben a sikeresség érdekében.
- Fejlődést a stratégiai humán erőforrás menedzsment biztosíthatja.



Munkavállalói folyamatok támogatása



- ❑ Bér és juttatások adminisztrációja
- ❑ Időgazdálkodás és vezénylés
- ❑ Adminisztráció

Az automatizáláson és
önkiszolgáló
rendszeren keresztül
költségek csökkentése

Közigazgatás, üzleti támogatás



- ❑ Teljesítménymenedzsment és
kompenzáció
- ❑ Karrier és utódlás tervezés
- ❑ Képzés és tréning
- ❑ Toborzás

Maximalizálja a emberi
tőke befektetéseket, soft
jellemzők fejlesztését

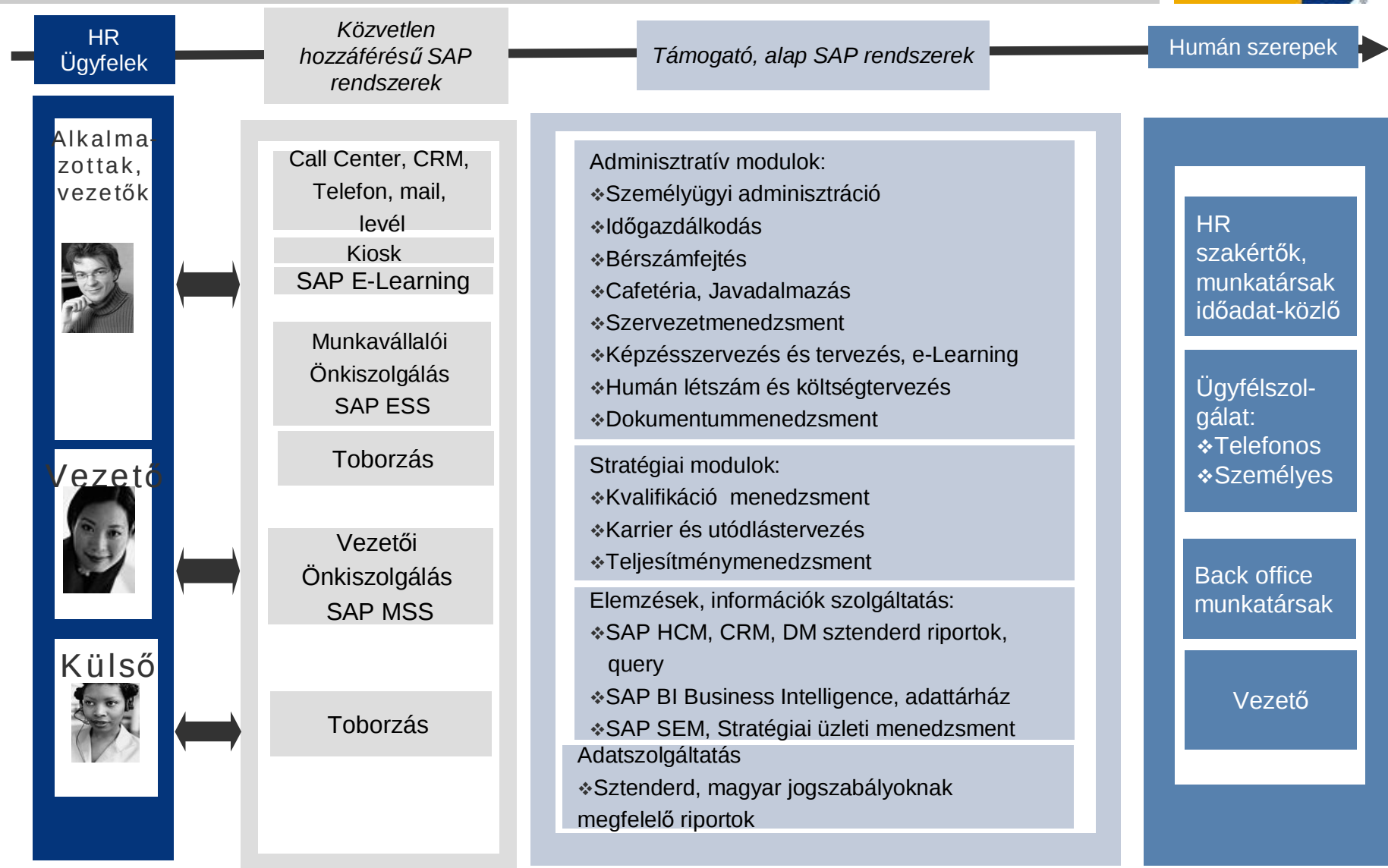
Vezetés támogatása



- ❑ Legjobb gyakorlat leképezése a
folyamatokban, szerepekben
- ❑ Jövőbeni emberi erőforrás elvárások
menedzselése, költségek becslése
- ❑ Emberi erőforrás stratégia mérésének
támogatása

Humán szervezet és
humán folyamatok
optimalizálása, költségek
csökkentése
Támogatja a stratégiai
tervezést

SAP HCM Osztott szolgáltatási modell alapjai



Önkiszolgáló rendszerek vezetők és munkavállalók számára



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™





- **Önkiszolgáló rendszerekről általában**
- **Vezetői Önkiszolgálás (MSS – Manager Self Service)**
 - Adatlekérdezések beosztottakra vonatkozóan
 - Aktív részvétel különböző HR folyamatokban
- **Munkavállalói Önkiszolgálás (ESS – Employee Self Service)**
 - Saját adatok lekérdezése
 - Aktív részvétel különböző HR folyamatokban



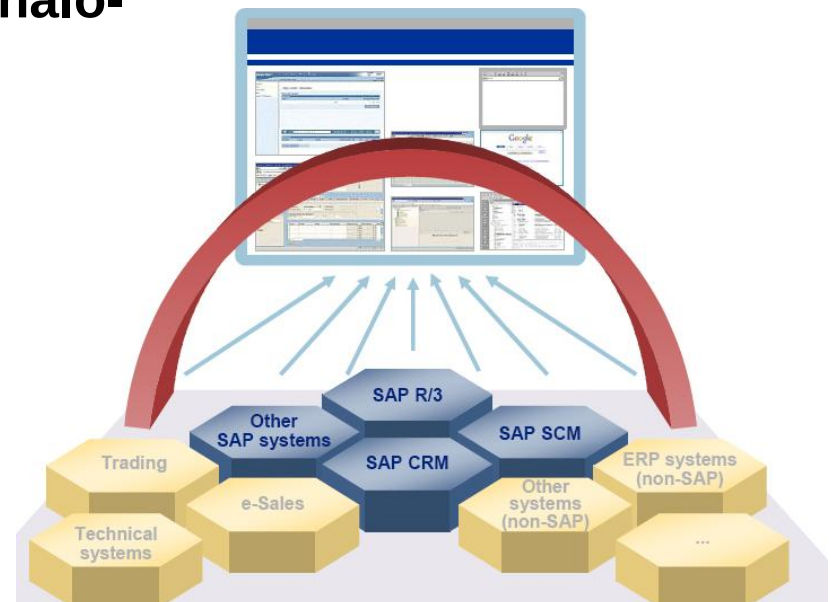


■ SAP Vállalati Portál

- Rendszerek integrálása egy központi felületen
- Egykapus belépés
- Üzleti tartalom
- HR modulra épülő vezetői és munkavállalói önkiszolgáló üzleti csomagok

■ Böngészőn keresztül elérhető felhasználóbarát felület

■ Szerepalapú működés



Önkiszolgáló rendszerek áttekintő oldala



[SAP Kapu](#) | [E-Toborzás](#) | **Munkavállalói önkiszolgálás** | [Kezdő oldal](#)

[Áttekintés](#) | [Ki kicsoda](#) | [Időadatok](#) | [Személyi adatok](#) | [Juttatások és fizetés](#)

Áttekintés | [Történet](#) | [Vis](#)



Ki kicsoda

Ebben a szolgáltatáscsoportban Ön kereshet a MOL-csoport munkavállalói között, majd megjelenítheti a munkavállalók kommunikációs és szervezeti adatait. Feltöltheti saját fényképét, mely ezáltal a Ki kicsoda adatbázisban mások számára is megjeleníthetővé válik. Megtekintheti továbbá saját adatait a MOL-csoport szervezeti struktúrájában.

Közvetlen linkek:
[Munkavállaló keresése](#)



Személyes adatok megtekintése, módosítása

Ebben a szolgáltatáscsoportban Önnek lehetősége van személyes adatainak megjelenítésére, illetve az alábbi adatok módosítására:

- Személyi igazolvány és útleveél (Igazolványok menüpont)
- Bankszámlaszám (Bankkapcsolatok menüpont)
- Lakóhely, tartózkodási hely, értesítési cím (Címek menüpont).

Közvetlen linkek:
[Személyes adatok](#)
[Címek](#)
[Személyügyi dokumentumok \(szkennelt\)](#)



Időadatok

Ebben a szolgáltatáscsoportban Önnek az alábbi lehetőségei vannak:

- Saját jelenlétek rögzítése (rendkívüli munkavégzés, készenlét, ügyelet)
- Távollétek igénylése (pl.: szabadság)
- Időadatok és keretek megjelenítése.

Közvetlen linkek:
[Távollét / rendkívüli munkavégzés / készenlét / ügyelet kérelem rögzítés](#)



Juttatások és fizetés (lekérdezések)

Ebben a szolgáltatáscsoportban Önnek lehetősége van bérjegyzéke, illetve juttatásainak megtekintésére.

Közvetlen linkek:
[Bérjegyzék](#)



SAP Kapu
E-Toborzás
Munkavállalói önkiszolgálás
Kezdő oldal

Áttekintés | **Ki kicsoda** | Időadatok | Személyi adatok | Juttatások és fizetés

Ki kicsoda

Ki kicsoda

Kiegészítő információk

Munkavállaló keresése

Ebben a menüpontban a MOL-csoport munkavállalói között kereshet.

Irodai és kommunikációs adatok megtekintése, fényképek feltöltése

Ebben a menüpontban megjelenítheti saját irodai és kommunikációs adatait, illetve feltöltheti igazolványképét.

Szervezeti környezet

Ebben a menüpontban megtekintheti a szervezet struktúráját.

Szervezeti környezet

Súgó: Szervezeti környezet

Figyelem! Ez az alkalmazás új ablakban nyílt meg. A portál Vissza gombja itt nem működik. Az ablakot, ha tovább már nincs rá szükség, bezárhatja az ablak jobb felső sarkában található X gombbal.

Szervezeti ábra

- ☐ Humán Erőforrás.
 - Teszt Menedzser:Humán Erőforrás kiemelt vezető**
- ☐ Kompenzáció-fejlesztés
 - dr. Székely Zoltán:Kompenzáció-fejlesztés kiemelt vezető**
 - Belső Gabriella:Kompenzációfejlesztés szakértő
 - Fónai Szimonetta:munkatárs
 - Horváth Csilla:Kompenzációfejlesztés szakértő
 - Salló Zoltán:Kompenzációfejlesztés szakértő

Vezetői Önkiszolgálás szolgáltatásai 1.



■ Beosztottak adatainak megtekintése

Beosztott munkavállalók adatai | Törté

Beosztottak adatainak megtekintéséhez: Közvetlen beosztottak

Név	Törzsszám	Szervezet	Pozíció	Munkakör	Költséghely
Zöld Péter	09301275	Humán Erőforrás	Kiemelt tanácsadó	SE03/Műgyélszolgálat vezető	DF100S00
Mátrix Lajos	09300674	MOL LUB HR Támogatás	Humán erőforrás fejlesztési vezető, KTE	S07/X/humán vez.	
Káló Borbála	09301292	Tervezés, Kontrolling Hum.KTF	Humán erőforrás vezető, Kut-Term	SAV/X/manager vez.	
Nyár Pál	09301290	Átmeneti állomány	Asszisztens	S05/Z/asszisztens mts.	DF100S00
Levetinczi Tímár Mihály	09301276	HR Támogatás és Adminisztráció	HR Támogatás és Szolg. Men. kiemelt vez.		DF100S00

Sor 3 / 7

Általános adatok

Zöld Péter**09301275**

Szerződés adatok

Szerződés típusa: Hlan mv.próbaidős

Szerződésfajta: állandó telephely

Belépés dátuma: 2007.10.01.

Foglalkoztatás módja: Teljes munkaidős

Kommunikációs adatok

E-mail cím: EMITOTH@MOL.HU

Munkahelyi telefon/mellék: +36-56-455-6557/2682

Mobiltelefon: +36-20-9237-414

Fax: +36-1-488-5497

Szervezeti hozzárendelés [Pozíció történet](#)

Vállalat: MOL Nyrt.

Szervezeti egység: Humán Erőforrás

Pozíció: Kiemelt tanácsadó

Munkakör: Ügyfélszolgálat vezető

Költséghely kódja: DF100S00

Költséghely megn.: JOLÉTI ÉS SZOC.KH

Fénykép

Személyes adatok

Születési dátum: 1960.01.01.

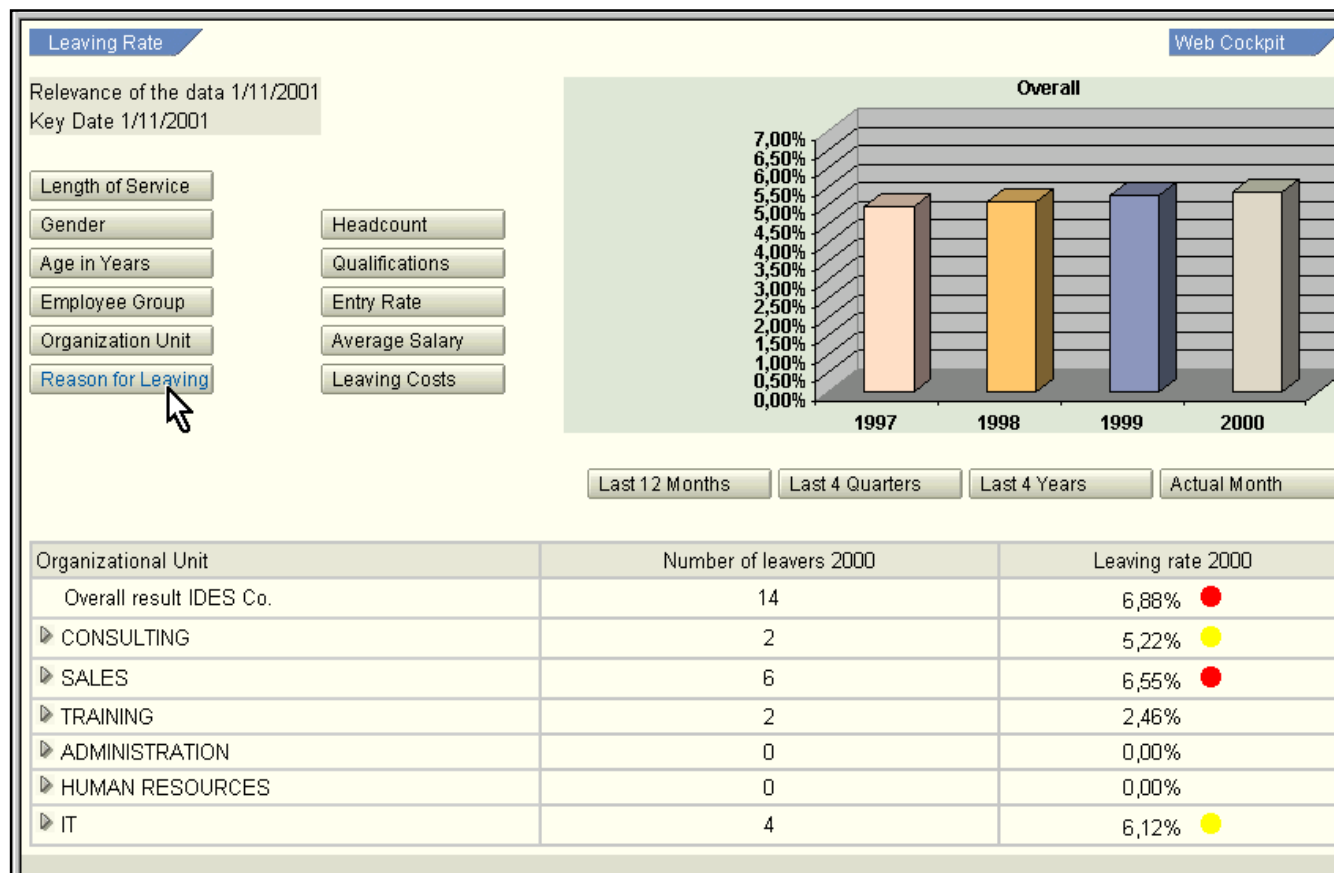
Lakóhely: 1111 Győr



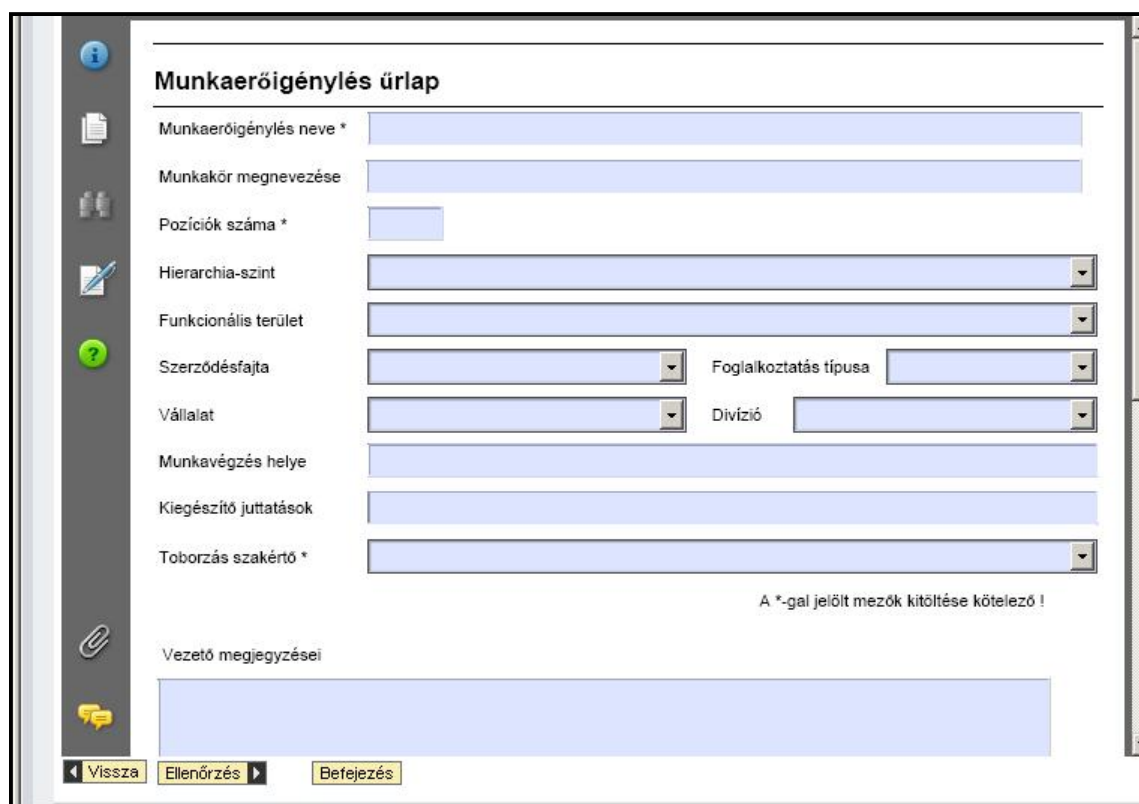
■ Lekérdezések

■ HR riportok

■ Adattárház lekérdezések



- **Kérelmek feladása elektronikus űrlapon**
 - **Személyi változások kérelmezése, a változás státuszának nyomon követése**
 - **Munkaerő-igénylés feladása, pályázók adatainak megtekintése**



The screenshot displays the 'Munkaerőigénylés űrlap' (Workforce Request Form) in the SAP system. The form is titled 'Munkaerőigénylés űrlap' and contains several input fields and dropdown menus for data entry. The fields are as follows:

- Munkaerőigénylés neve *
- Munkakör megnevezése
- Pozíciók száma *
- Hierarchia-szint
- Funkcionális terület
- Szerződésfajta
- Foglalkoztatás típusa
- Vállalat
- Divízió
- Munkavégzés helye
- Kiegészítő juttatások
- Toborzás szakértő *

Below the input fields, there is a section for 'Vezető megjegyzései' (Manager's comments) with a large text area. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Vissza' (Back), 'Ellenőrzés' (Check), and 'Befejezés' (Finish). A note at the bottom right states: 'A *-gal jelölt mezők kitöltése kötelező !' (Fields marked with * are mandatory!).



- **Teljesítményértékelés, kompenzáció**
 - **Célkitűzések, értékelések**
 - **Alapbérfejlesztés, bonusz: rögzítés, felterjesztés, jóváhagyás**

- **Tervezés**
 - **Munkakörönkénti létszámterv rögzítés**
 - **Személyjellegű költségtervek rögzítése (részletes tervezés)**

Vezetői Önkiszolgálás szolgáltatásai 5.



■ Távollétek jóváhagyása, csoportnaptár

Csoportnaptár kikapcsolása

Munkaállomány bekapcsolása

Adatok megjelenítése:

Közvetlen beosztottak

->

március

->

2008

Indítás

2008 Március

Szo	Vas	Hét	Ked	Sze	Csü	Pén	Szo	Vas	Hét	Ked	Sze	Csü	Pén	Szo	Vas	Hét	Ked	Sze	Csü	Pén	Szo	Vas	Hét	Ked	Sze	Csü	Pén	Szo	Vas	Hét
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Autós Emre

Kovács Noémi (Maradv:19)

Káló Borbála (Maradv:15)

Levetinczi Tímár Mihály (Maradv:22)

Mátrix Lajos (Maradv:240)

Nyár Pál (Maradv:13)

Zöld Péter (Maradv:26)

Táv.levő

Több bejegyzés

Elküldve

Törlés kérelmezve

Elküldés 2.szintű jóváhagyásra

Készenlét, ügyelet

Rendkívüli mv.

Jelenlét

Adatforrás

2008.03.11.

7:41:14

Frissítés

Zöld Péter a következőt igényelte: Évi rendes szabadság

Időadat:

Évi rendes szabadság

Dátum:

2008.05.12.

Befejezés

2008.05.14.

Munkavállalói Önkiszolgálás szolgáltatásai 1.



- Személyes adatok (pl. címek, bankszámlaszám) megtekintése és módosítása

Súgó: Címek

Figyelem! Címadatait a lakcímkártyájával azonos módon vigye fel a rendszerbe. Ne használjon rövidítéseket és pontot! Felhívjuk figyelmét a hivatalos dokumentumokat az értesítési címre vagy az állandó lakcímre postázzák.

Címek

▶ **1** — 2 — 3 — 4 —

Áttekintés Módosítás Ellenőrzés és mentés Visszaigazolás

Lakóhely (korábban állandó lakhely)

Cím: Magyarország, Budapest12345678901234567 1111 , Irinyi utca 3/A

Módosítás

Tartózkodási hely (kor. ideiglenes lakh.)

Cím: Magyarország, Mályi 2345 , Tófalui út 15

Módosítás

Értesítési (levelezési cím)

Cím: Magyarország, Budapest 1221 , Tündérlála utca 12

Módosítás Törlés

◀ Előző lépés Megszakítás

Munkavállalói Önkiszolgálás szolgáltatásai 2.



- Távollétkérelem rögzítése, módosítása és törlése
- Csoportnaplár (kollégák adataival)

1 2 3
Megjelenítés és szerkesztés Ellenőrzés és küldés Kész

▶ Csoportnaplár bekapcsolása ▼ Naptár kikapcsolása ▶ Keretáttekintés bekapcsolása ▶ Kérelem-áttekintés bekapcsolása

◀ Március 2008

	Hé	Ke	Sze	Cs	Pé	Szo	Va
9	25	26	27	28	29	1	2
10	3	4	5	6	7	8	9
11	10	11	12	13	14	15	16
12	17	18	19	20	21	22	23
13	24	25	26	27	28	29	30
14	31	1	2	3	4	5	6

Április 2008

	Hé	Ke	Sze	Cs	Pé	Szo	Va
14	31	1	2	3	4	5	6
15	7	8	9	10	11	12	13
16	14	15	16	17	18	19	20
17	21	22	23	24	25	26	27
18	28	29	30	1	2	3	4
19	5	6	7	8	9	10	11

Május 2008 ▶

	Hé	Ke	Sze	Cs	Pé	Szo	Va
18	28	29	30	1	2	3	4
19	5	6	7	8	9	10	11
20	12	13	14	15	16	17	18
21	19	20	21	22	23	24	25
22	26	27	28	29	30	31	1
23	2	3	4	5	6	7	8

■ Táv.levő ■ Több bejegyzés ■ Elküldve ■ Törlés kérelmezve ■ Elküldés 2.szintű jóváhagyásra
■ Készenlét, ügyelet ■ Rendkívüli mv. ■ Jelenlét

Távollét vagy készenlét/ügyelet vagy rendkívüli munkavégzés kérelem rögzítéséhez adja meg a szükséges adatokat és kattintson az Ellenőrzés gombra.

Időadat: Évi rendes szabadság ▼

Dátum: 2008.04.07. 📅 Befejezés: 2008.04.08 📅

Engedélyező: Kérem válasszon... ▼

Megjegyzés a jóváhagyónak:

Kérelemmegjegyzés

◀ Vissza Ellenőrzés ▶ Megszakítás

Munkavállalói Önkiszolgálás szolgáltatásai 3.



■ Karrier

- Kvalifikációk megtekintése és módosítása
- Álláshirdetésre jelentkezés
- Tantermi és e-learning képzések regisztrációja

1 2 3

Profiláttekintés Ellenőrzésprofil Jóváhagyás

Editálja aktuális kvalifikációprofilját.

Megjelenítés: Összes kvalifikáció

Kvalifikáció	Szükséges jellemzőérték	Létező jellemzőérték
Regulatory Knowledge		Excellent
Basic knowledge of MS Live Meeting	Average	
Knowledge of International payroll		Very high
Knowledge of garnishment handling	Excellent	Excellent
Knowledge of wage/salary payroll acct.	Very high	Very high
Knowledge of incentive wages	Average	Average
Knowledge of Sexual Harassment Policy	Average	
Ability to organize and act		Low
Budget Preparation and Implementation	Above average	
Communication Skills	High	
Problem Solving/Decision Making	Very high	
Developing Employees	Above average	
Leadership skills	High	
Management Certificate	Yes	

Kvalifikáció editálása Új kvalifikáció hozzáadása Kvalifikáció törlése

Vissza Ellenőrzés Befejezés

Munkavállalói Önkiszolgálás szolgáltatásai 4.



- Bérjegyzék, bérfejlesztési értesítő megjelenítése
- Teljesítményértékelés – önértékelés, kollégák értékelése
- Ki Kicsoda

Dolgozókeresés

Adja meg a keresési kritériumokat

Bővített keresés vége

Családnév:

Utónév:

Vállalat:

Szervezeti egység:

Pozíció:

Munkahelyi telefon:

Munkahelyi mellék:

Mobiltelefon:

Keresés... **Új keresés** **Befejezés**

Eredménylista

Titulus	Második titulus	Családnév	Utónév	Vállalat	Szervezeti egység	Pozíció
		Habina	Veronika	MOL Nyrt.	Humán Erőforrás	HR Igazgató

Integráció



Személyügyi adminisztráció

Szervezetmenedzsment

Időgazdálkodás

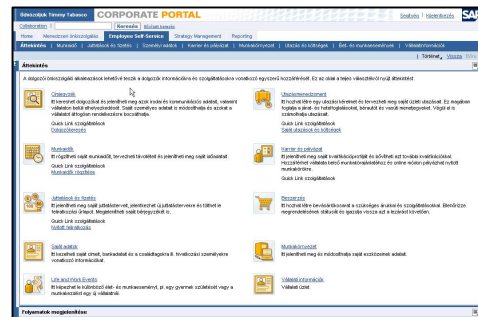
Teljesítményértékelés

Bérszámfejtés

Adattárház

Utazásmenedzsment

E-Toborzás



Kompensációmenedzsment

Képzésszervezés, E-Learning

Létszám- és költségtervezés

Kvalifikációmenedzsment

Karrier- és utódlástervezés

E-toborzás



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

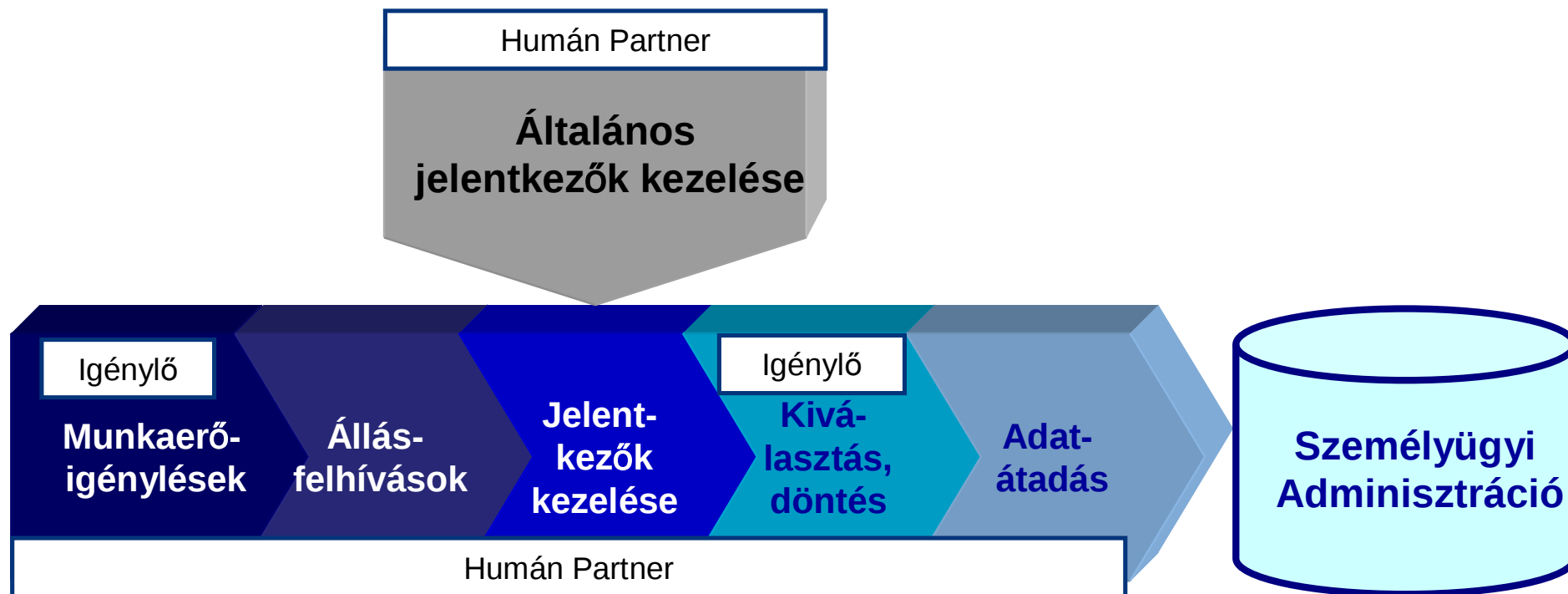


Szemléletváltás a Keresés-Kiválasztás informatikai támogatásában



Összehasonlítási szempontok	Eddigi szemlélet	Új szemlélet
<i>Események IT támogatása</i>	Megtörtént események adminisztrálása, adatbázis vitás esetekre, riportokhoz 	Informatikai rendszerben zajlik az események előkészítése, követése
<i>Szereplők bevonása</i>	Minimális, offline 	Online, folyamatos
<i>Kiválasztás támogatása</i>	Döntési fázisok követése, nyilvántartása 	Kérdőívek, kapcsolattartás, online státuszkövetés
<i>Állásportálok érdeklődői</i>	Konkrét álláskereső 	Cég iránt, álláskínálat iránt érdeklődők és konkrét álláskereső
<i>Állásportálok használata</i>	Kiegészítő lehetőség az egyéb álláshirdetési formák mellett 	Egyedüli jelentkezési mód állásajánlatra (munkaköről függően)
<i>Informatikai támogatás módja</i>	Háttérrendszerben, offline 	Webalkalmazások, karrierportálok, online rendszerek

Az E-toborzás sematikus folyamata



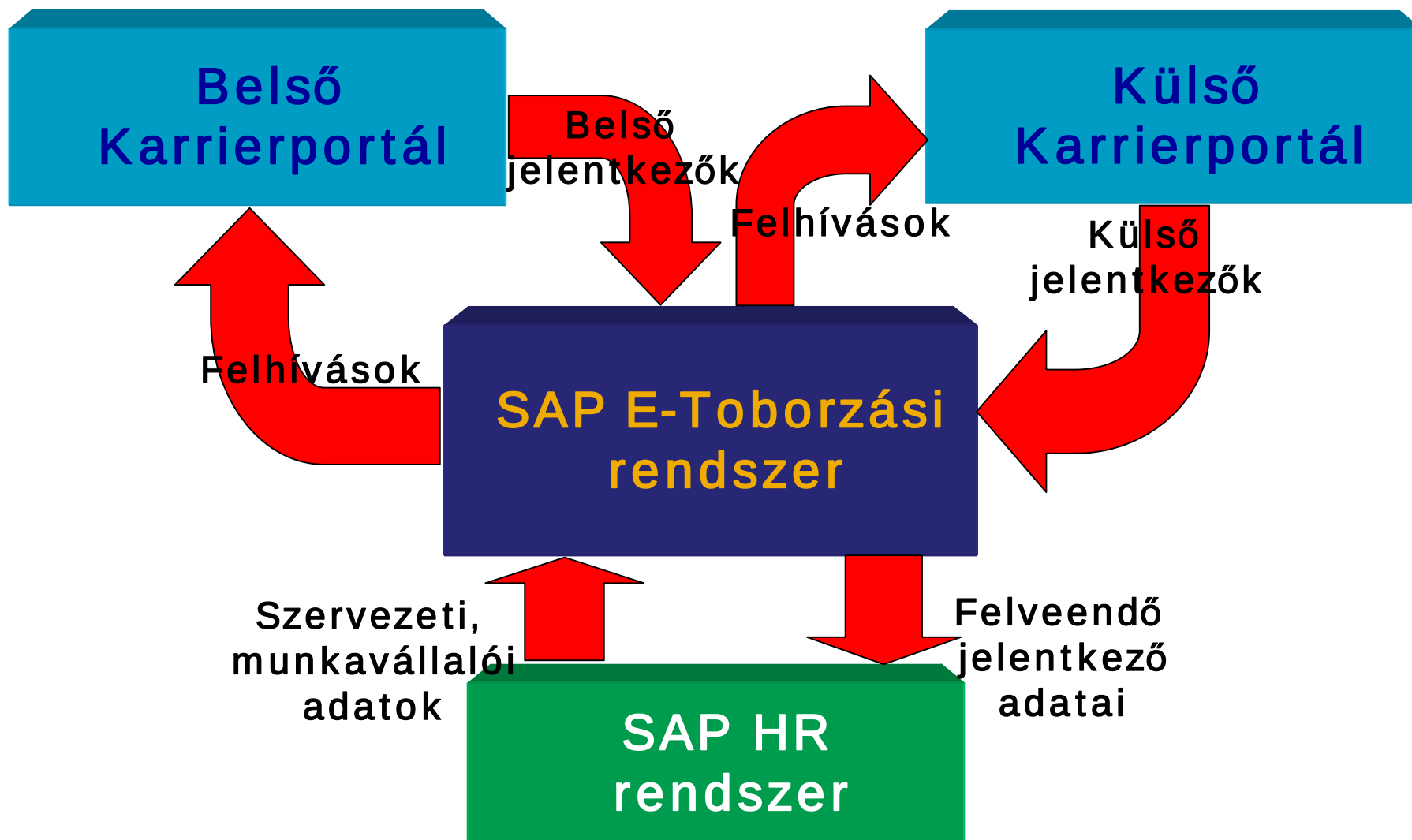


- Általános jelentkezők kezelése
- Munkaerő-igénylések kezelése
- Állásajánlatok kezelése, publikálás
- Toborzási sablonok
- Állásjelentkezések fogadása
- Jelentkezők kiválasztása
- Támogató eszközök:
 - Személyreszabási funkciók
 - Workflow
 - Levelezés
 - Riportok
 - Rendszer adminisztráció

**Minden tranzakció
webes felületen
érhető el**



E-Toborzás technikai sémája



Általános jelentkezők kezelése (Talent Warehouse)



■ Önkiszolgáló alkalmazások

- Regisztráció/Belépés
- Profilengedélyezés kereséshez
- Keresés az álláshelyek között
- Online jelentkezés állásajánlatra
- Jelentkezési státusz követés

■ Kapcsolatmenedzsment koncepció

- Kapcsolattartás technológiai támogatása
- Alkalmas jelöltek keresése
- Alkalmas állásajánlatok keresése a jelölt számára
- Jelöltek csoportosítása, osztályozása



■ Munkaerő-igénylések kezelése

- „Varázsló” az igénylések létrehozásához
- Követelmények leírása
- Integráció a Szervezetmenedzsmenttel
- Folyamatsablonok
- Engedélyezés Workflow

■ Hirdetések kezelése

- Számos hirdetési csatorna kezelése
- Automatizált publikálás engedélyezéssel

■ Jelentkezők kezelése

- Tömeges és egyedi eljárások, keresési eljárások
- Automatizált vagy manuális levelezés, kérdőívek
- Levélsablonok





- **Előzetesen definiált, standard szerepek (saját jogosultsági profil és Web felület):**

- Belső/Külső jelentkező
- Igénylő vezető
- Keresés-kiválasztási szakértő
- Adatrögzítő
- Adminisztrátor (folyamatgazda)



Jelentkező Web felülete



Személyes oldalak

Ezek az ön személyes oldalai. Itt adhatja meg és aktualizálhatja az adatait. Az állásajánlatok keresésénél támogatást kap és az érdekes ajánlatokat elmentheti a favoritlistájába.



Jelöltprofil

A jelöltprofil tartalmazza az önéletrajzát és foglalkoztatási igényeit is. Amíg nem engedélyezi ezeket az adatokat, csak személyesen fér hozzájuk.

[Jelöltprofil](#)

[Adatáttekintés](#)

[Profil engedélyezése](#)

[Érdeklődéscsoport módosítása](#)

[Regisztrálás törlése](#)



Állásajánlatok

A rendszer segíti Önt az állásajánlatok keresésében. Az érdekes ajánlatokat elmentheti favoritlistájában. Természetesen közvetlenül, online módon is jelentkezhet.

[Közvetlen jelentkezés](#)

[Munkakörök keresése](#)

[Favoritok](#)

[Jelentkezések](#)



Személyes adatok

Adja meg a személyes adatait és a kommunikációadatait

[Személyes adatok](#)

[Kommunikációs adatok](#)



Személyes beállítások

Az oldalt a személyes igényeinek megfelelően szeretné átalakítani. Ehhez megadhatja a preferált dátumformátumot, tizedesábrázolást, a munka preferált nyelvét és az adatáttekintés megjelenítési formátumát

[Személyes beállítások](#)

[Felhasználónév módosítása](#)

Keresés-kiválasztási szakértői felület



Személyes oldalak

Ezek a munkaerő-toborzási feladatokhoz tartozó személyes oldalai. Itt tudja a személyes beállításokat elvégezni és a szükséges szolgáltatásokat felhívni.



Általános jelentkezők kezelése

Meg szeretné nézni a jelöltek adatait a tehetség-AB-ból és a jelöltekhez tevékenységeket akar hozzárendelni az általános jelentkezők kezelése funkcióin keresztül.

[Általános jelentkezők kezelése](#)



Kiértékelések

Az előzetesen definiált kiértékelések segítségével az adatok aktuális állapotát jelenítheti meg. A kiértékelési eredmények elmenthetők és később újra felhasználhatók. Egyidejűleg a rendszer elküldi a kiértékelés eredményeit e-mailben.

[Kiértékelések](#)



Munkaerőigénylések

Ön munkaerőigénylést szeretne létrehozni/feldolgozni, az adatbázisban megfelelő jelentkezőt keresni munkaerőigénylésekhez, vagy státuszmodosításokat engedélyezni.

[Karbantartás](#)

[Engedély](#)

[Jelöltkiválasztás](#)



Adminisztráció

Kérdéseket, kérdőíveket vagy folyamatsablonokat szeretne feldolgozni/letrahozni, hogy azokat egy későbbi időpontban használhassa.

[Kérdőív karbantartása](#)

[Kérdéskarbantartás](#)

[Folyamatsablonok](#)



Jelentkezéskézelés

Jelöltek adatait kívánja megjeleníteni, pályázatokat szeretne feldolgozni vagy rögzíteni, vagy levelezést kíván elküldeni a levelezési tevékenységekből.

[Jelöltinfók](#)

[Jelentkezések](#)

[Rögzítés \(belső\)](#)

[Rögzítés \(külső\)](#)

[Levelezés](#)



Személyes beállítások

Az oldalt a személyes igényeinek megfelelően szeretné átalakítani. Ehhez megadhatja a preferált dátumformátumot, tizedesábrázolást, a munka preferált nyelvét és az adatáttekintés megjelenítési formátumát

[Személyes beállítások](#)

■ Munkaerőigénylések rögzítése:

- Általános munkaköri adatok
- Szervezeti hozzárendelés adatai
- Kiválasztási csoport tagjai
- Kvalifikációra vonatkozó igények
- Végzettségre vonatkozó igények
- Állományokat lehet csatolni
- Státuszkövetés, adatáttekintés
- Opcionális engedélyezési lépés
- Felhívástartalmak és felhívások rögzítése
- Opcionális engedélyezési lépés



Software és rendszer információk

■ Legfrissebb kiszállítás:

- Verzió: SAP ERP 6.00
- Bővítő csomag: 3
- Support Package 11
- Toborzás és Utódlástervezés egy modulban (E-Recruiting)

■ Telepítési lehetőségek:

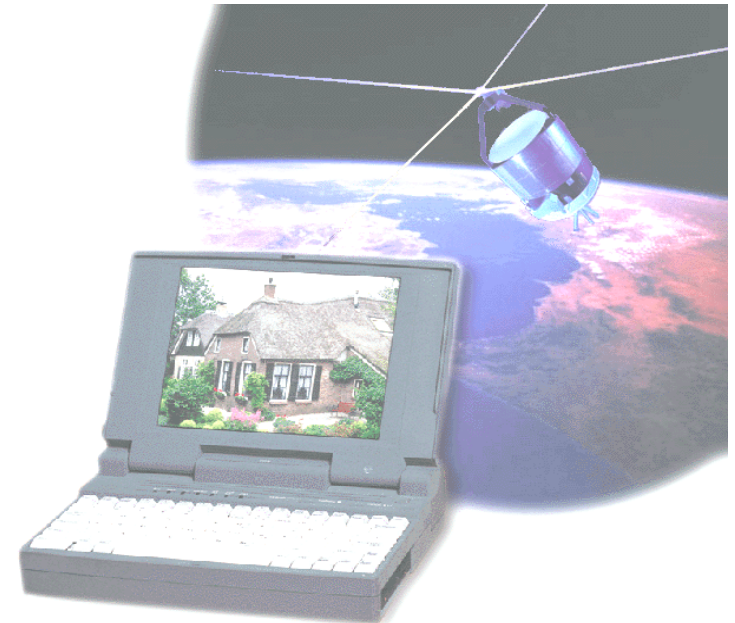
- Külön rendszeren – standard ALE kapcsolat a HCM rendszerrel
- Egy rendszeren a HCM modullal

■ Integrációs lehetőségek:

- Külső Job Portálokhoz interface alakítható ki
- Standard külső adatrögzítő szerep

■ E-Toborzás Portálok Magyarországon:

- www.mav.hu/kr_allas.php
- www.mol.hu/hu/a_molrol/karrier/

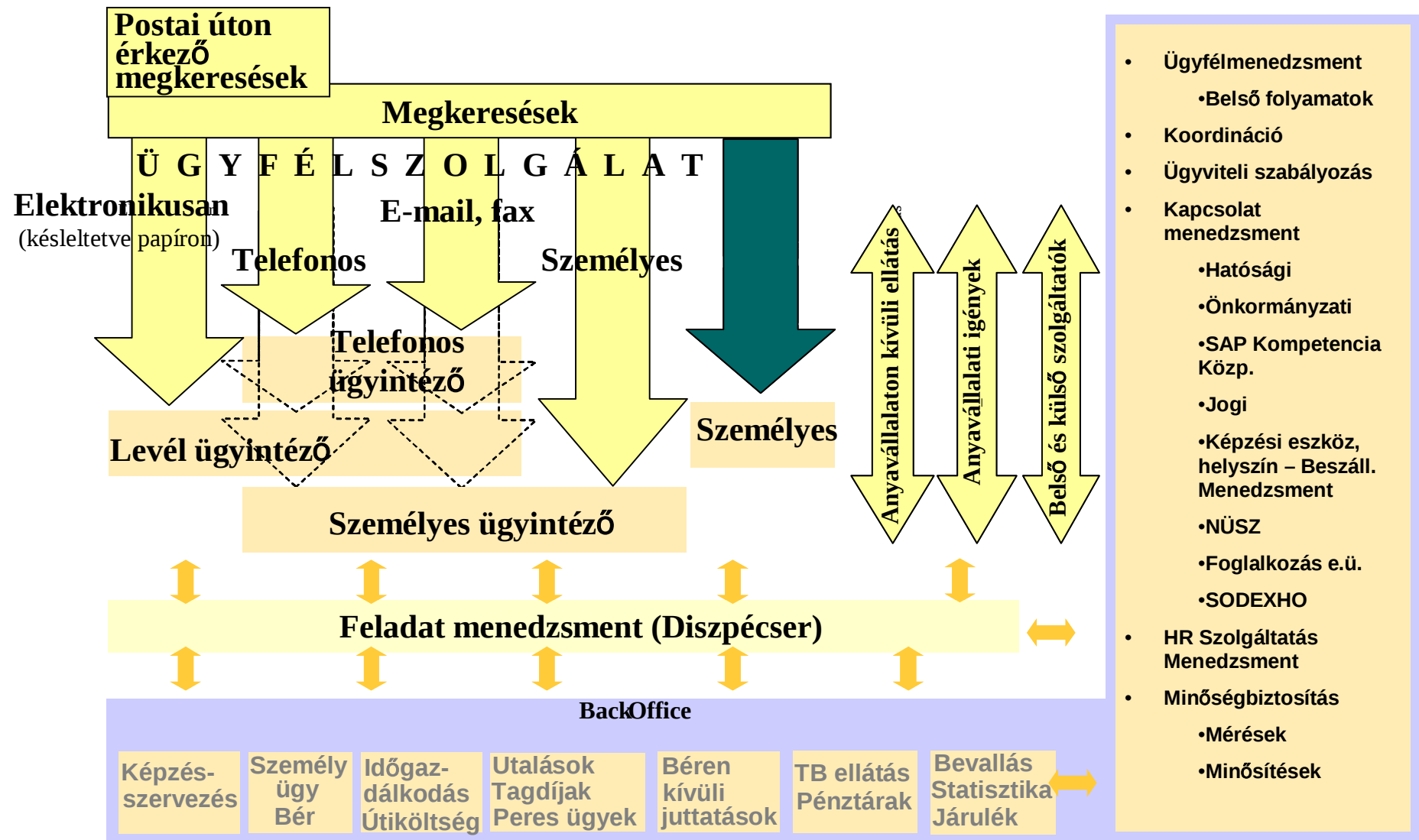


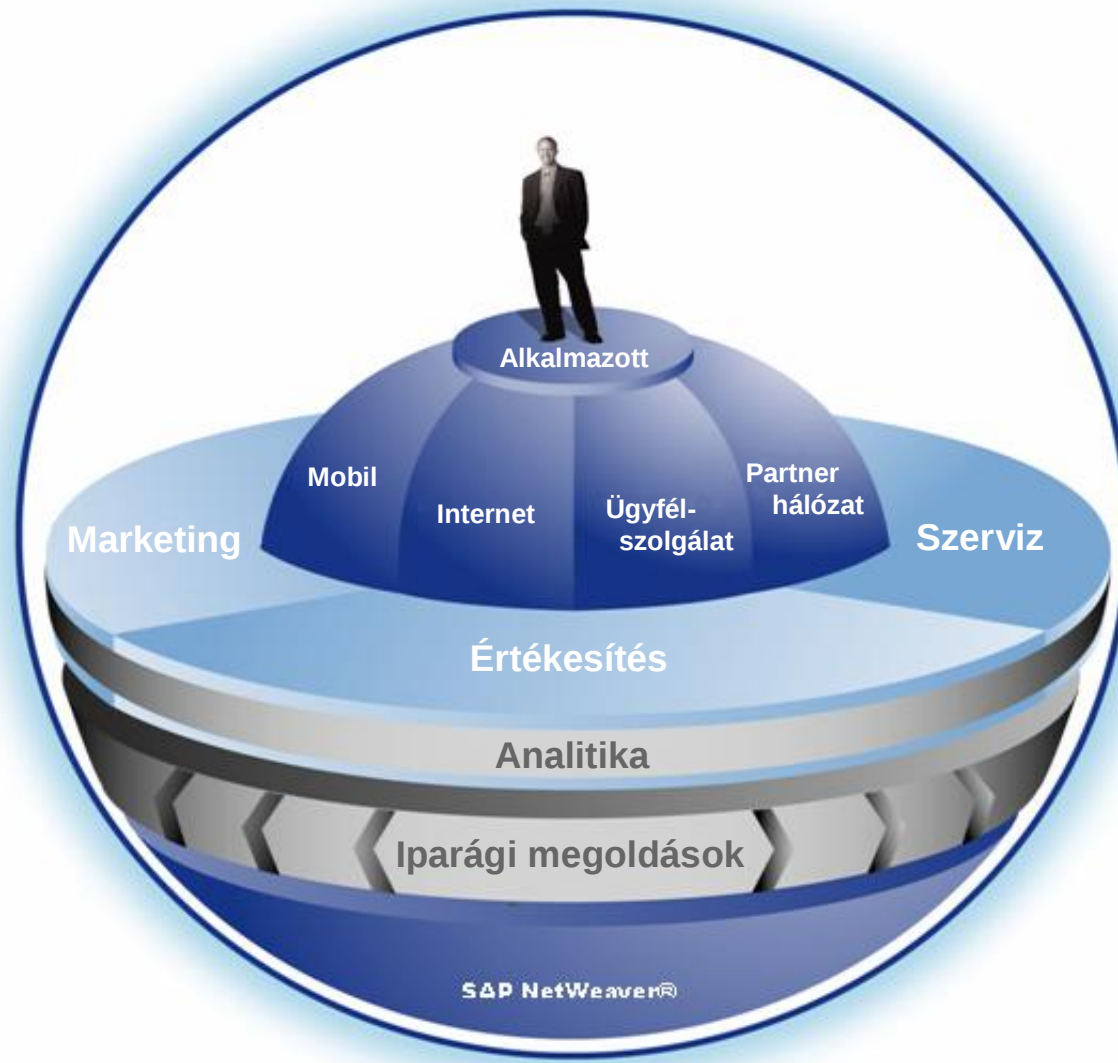
HR- ügyfélszolgálat



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

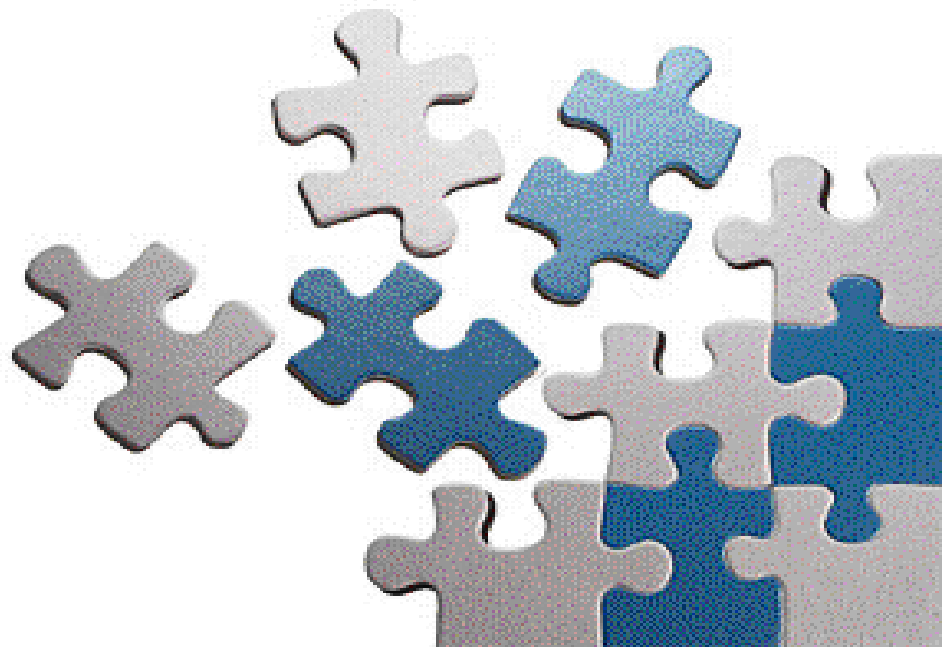






Folyamat típusok:

- Adatváltozás
- Bizonylatok fogadása
- Bizonylatok kiadása
- Folyamatvezérelt ügy
- Fellebbezés
- Hiánypótlás
- Nyomtatványok kiadása
- Reklamáció
- Belső tájékoztatás
- Külső tájékoztatás
- HR kampánymenedzsment



EIC – Ügyfélszolgálati képernyő



Interaction Center WebClient

00030000
Alexander Woelke

Phone Inbound +2200380
Connected 0:12 / 0:12 Phone 1

Accept Reject Hold Retrieve Hang Up Transfer Warm Transfer Consult Conference Toggle End

Ready Not Ready

Jegyzet-tömb **Ügyfél infó** **Figyelm.** **Kommunikációs információ**

Employee Search

- Activity
- E-Mail
- Knowledge Search
- HR Data
- Inbox
- Activity Search
- Pending E-Mail
- Index

Employee Search

Search

First Name	Last Name	Personnel Number
Alexander	Woelke	00030000

1/1

Eszköztár **Rendszer-üzenetek**

Employee Details

Personnel Number	00030000	Address	Test Strasse , 69117 Heidelberg
Name	Alexander Woelke	Employee Group / Subgroup	Active / Salaried staff
Hire Date / Status	01.01.2005 / Active	Personnel Area / Subarea	Hamburg / Hamburg
Telephone / Fax	2200380	Cost Center	
E-Mail	A.WO@TEST.COM		

Authentication Data

Question / Authentication Check

Table is empty

0.0

Broadcast üzenetek **Munkaterület**

Confirm

Thursday, August 25, 2005 10:51

Telefonos azonosítás

- Tájékoztatás esetén : 1 szintű : törzsszám
- Egyéb esetekben : 2 szintű : törzsszám és pin-kód



Levél (fax, e-mail) azonosítás:

- Törzsszám alapján



Azonosítás



Interaction Center WebClient

Jo Sallis

Accept Reject Hold Retrieve Hang Up Transfer Warm Transfer Consult Conference Toggle End Dial Pad

Identify Employee

Identify Employee

Interaction Record
Cases
Employee Request
Knowledge Search
Document Search
E-Mail
Fax
Letter
Index
Scripts
Inbox
Display HR Data

Personnel Number	00080008
First Name/Last Name	Jo Sallis
Personal Id	541214788
Employee Group	1
Employee Subgroup	U1
Personnel Area	3200
Cost Center	4100
Telephone	
E-Mail Address	

Confirm Employee Clear

E-Mail Preview

Reply ReplyAll Forward Print

Result List

0/0

Alkalmazott keresése
és azonosítása

Alkalmazotti kérelem



Interaction Center WebClient

Jo Sallis

Accept Reject Hold Retrieve Hang Up Transfer Warm Transfer Consult Conference Toggle End Dial Pad

calculation performed successfully

ee request () *

Multilevel kategorizáció

Szöveg box

Szerviz szint és időrögzítés

Employee Request

Overview

Description

Priority / Status: Very high In Process

Category 1: International Requests

Category 2: Compensation

Category 3: Overtime

Category 4: Work on public Holiday

Text and Business Context

Notes | Business Context

Choose Text Type: Problem Description Write Language: English

Employee asks what different options for a compensation for work on public holidays exist.

Partners and Follow Up

Partners | Follow-up

Partner Function	Partner ID	Account
☐ Sold-To Party	400755	Manufacturing Unit 08 / 80231 DENVER
☐ Contact Person	400751	Jo Sallis / PRATTVILLE
☐ Responsible Group	400420	InteractionC Interaction Center
☐ Employee Responsible	D027109	Henning Duerholt /
☐ Bill-To Party	400755	Manufacturing Unit 08 / 80231 DENVER
☐ Payer	400755	Manufacturing Unit 08 / 80231 DENVER
☐ Ship-To Party/ServiceRecipient	400755	Manufacturing Unit 08 / 80231 DENVER

Check Entries Bill-To Party Add Delete

Details

SLA Info | Actions | Time Recording

Timezone: Service Profile (CET)

Contract: 5000976

Service Profile: Mo - Sa 6 - 18 h

Escalation Profile: 4 to 24 hours response time

Notification Receipt	14.03.2006	09:12	CET
Requested Start	14.03.2006	00:00	CET
Requested End	17.03.2006	00:00	CET
First Response By	14.03.2006	13:12	CET
ToDo By	14.03.2006	17:12	CET

1/3

Alkalmazotti ügyfélszolgálati rendszer



Telefonos eszköztár (CTI Integration)

Munkaterület

Navigációs menü

Interaction Center WebClient

Accept Reject Hold Retrieve Hang Up Transfer Warm Transfer Consult Conference Toggle End Dial Pad

Ready Not Ready

Activity

Employee Search

Activity (000000013942)

Status* New Category* Performance Appraisal Processor EICCE

Priority* Medium Subcategory 1* Year-End Planning Due Date *00.00.00 00:00:0 CET

Description* Question on deadline Subcategory 2

Responsible Organizational Unit* EIC Unit 1 Subcategory 3

Responsible Agent EICCE Subcategory 4

Notes | Contacts | Attachments | Follow-Up | Affected Employee | Related Activities | SLA | Log

Contacts

Choose View Previous Contacts

Communication Type	DIRECTION	From	Description	CONTACTDATE
Telephone Number	Incoming	Kevin Hsu		08.01.2007

1/1

Save

Mittwoch, 14. März 2007 13:17

Discussions - Discussions not available on http://uscip8m.wdf.sap.corp:50050/

Done Local intranet



Tevékenység és követő tevékenységek Releváns folyamatok

Minden ügyfélmegkeresést tartalmaz

Minden kimenő ügyfélkapcsolatot tartalmaz

A feladatok delegálását/továbbítását is
magában foglalja a teljes HR-en

Kategóriák:

2 szintű

Ügykövetés

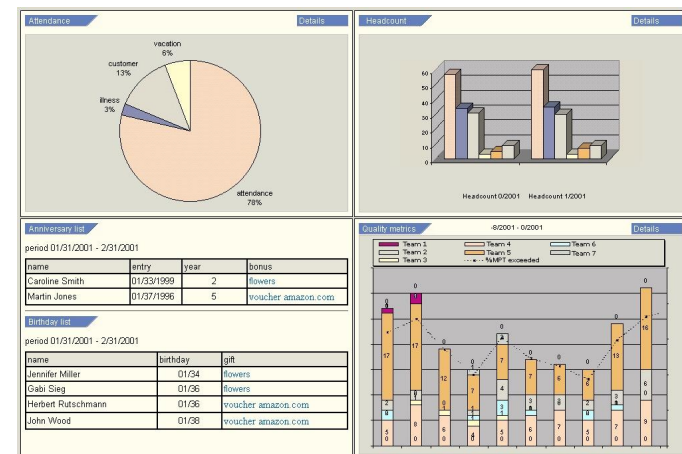
Követő tevékenységek

Hierarchikus tevékenység struktúra

Állapot figyelés, határidő hozzárendelése,
-figyelése,

Felelős hozzárendelés

Teljes körű statisztikai lekérdezések



EIC – Inbox minta képernyő



Interaction Center WebClient

Address: http://uscip8m.wdf.sap.corp:50050/sap(bD1biZjPTAwNCZhPVgmZD1taW4maT0) Go

Inbox keresés

Phone: Accept Reject Hold Retrieve Hang Up Transfer Warm Transfer Consult Conference Toggle End Dial Pad Not Ready

Inbox

Employee Search Activity E-Mail Knowledge Search HR Data **Inbox** Activity Search Index

Inbox: Search

Task Type: E-Mail Responsibility: meine Verantwortlichkeit
Status: neu und in Bearbeitung Priority:
Created From/To: 16.08.2006 30.10.2006 Due From/To:
Sorted by: Task Type - Descending and then by: Created On - Descending

[Search](#) [Clear](#) [Substitution Settings](#)

Inbox: Results List

Task Type	Description	Priority	Status	Created On	Due Date
☐ E-Mail	E-Mail: I need to know more about compensation	Medium	In Process	25.10.2006	
☐ E-Mail	E-Mail: WG: Hallo helena	Medium	In Process	25.10.2006	
☐ E-Mail	E-Mail: Email Substitution Test (Deactivate)	Medium	In Process	23.10.2006	
☐ E-Mail	E-Mail: Substitution concept test (10/23)	Medium	In Process	23.10.2006	
☐ E-Mail	E-Mail: What's company holiday schedule for 2007	Medium	In Process	22.10.2006	
☐ E-Mail	E-Mail: Inbox Testing - Yipeee	Medium	In Process	20.10.2006	
☒ E-Mail	E-Mail: I missed open enrollment	Medium	In Process	18.10.2006	
☐ E-Mail	E-Mail: My manager is driving me nuts!	Medium	In Process	18.10.2006	
☐ E-Mail	E-Mail: why do I still get requests in my EICCE inbox?	Medium	In Process	18.10.2006	
☐ E-Mail	E-Mail: Substitute to EIC agent - Test #1	Medium	In Process	18.10.2006	

[Edit](#) [Display](#) [Release](#) [Forward](#)

1/2

Preview

Subject: I missed open enrollment
From: miranda.tumlin@sap.com
On: eic@004.p8m.r3.sap-ag.de
Date/Time: 18.10.2006 05:13:59 CET

I was just hired and missed open enrollment by a week--can I still get set-up?

Inbox eredmény lista (tételek, e-mail, web események)

Email áttekintés

EIC – HR törzsadat integráció



Interaction Center WebClient - Microsoft Internet Explorer provided by SAP IT

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://uscip8m.wdf.sap.corp:50050/sap(bD1lbiZPTAwNCZkPW1pbiZpPTEmcz1TSUQIM2FBtk9OJTNhdXNjaXA4bV9QOE1fNTAIM2FLYjZlB0Y4RViyUVlaRWVwZnYtOWI5Zmx0S5mVvI) Go Lin

Interaction Center WebClient

Accept Reject Hold Retrieve Hang Up Transfer Warm Transfer Consult Conference Toggle End Dial Pad Ready Not Ready

Launch Transactions

Maintain HR Master Data

Back Cancel Create Change Display Copy Delimit Delete Overview

Personnel no. 6400

Name Rebecca Schneider New York

Active Pay scale salary Manhattan

US:Semi-Monthly - US SSN 111-11-6400

Core Employee Info Empl. contract data Gross/net payroll

Infotype text

Actions	✓
Organizational Assignment	✓
Personal Data	✓
Addresses	✓
Bank Details	✓
Family Member/Dependents	
Challenge	
Internal Medical Service	
Maternity Protection/Parental Leave	

Period

Period From To

Today Curr.week

All Current month

From curr.date Last week

To Current Date Last month

Current Period Current Year

Choose

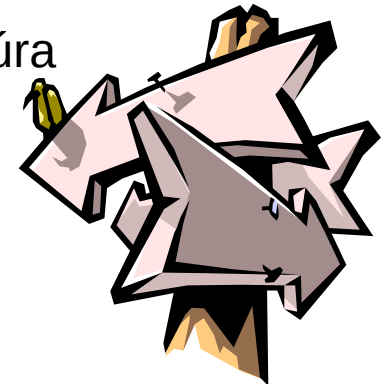
Select an infotype

Thursday, Dec 14, 2006 17:15

Alkalmazotti törzsadatok
(HR integráció)

Dokumentumkezelés

- Intraneten kialakított struktúra
- A tudásbázis kategorizálással megegyező (esetleg bővebb) struktúra
- Elérés IntraNet WEB címen keresztül a HR_IC felületről
- Hierarchikus könyvtár szerkezet



Tudásbázis a SAP CRM-ben:

- Probléma és megoldás gyűjtemény
- 2 szintű csoportosítás : Típus és Kategória, mind a kettő esetén megegyező kategóriák
- Egyéb attribútumok: Leírás, érvényességi idő
- Flexibilis keresés beállítása
- Nincs kiértékelés kezdetben
- Dokumentum csatolás a TIP-ből HTML linken keresztül
- Decentralizált karbantartás mind a dokumentumkezelésre mind a tudásbázisra
- Jogosultságok: egyféle jogosultság a tudásbázis elérésére

FAQ:

- FAQ-ot a szezonális kérdések összeszedésére használjuk (HTML lap)

Kimenő HR kampányok kezelése e-mail és levelezés csatornán

Lépések

- Marketing attribútum és attribútum lista létrehozás
- Marketing attribútum lista hozzárendelés dolgozóhoz
- Preferált csatorna beállítás naponta
- HR lista kérés – attribútumok feltöltése
- Sablonok elkészítése
- Kampány definiálás
- Célcsoport meghatározás, hozzárendelés
- Kampány végrehajtás

Tulajdonságok

- Flexibilis
- Követő kampányok létrehozása
- Biztonságos
- Célcsoport tárolódik





Jogosultságok, szerepek a CRM rendszerben

Ügyfélszolgálati szerepek:

1. Ügyintéző

2. Diszpécser

Diszpécser CRM jogosultsága kiterjed a statisztikákra / lekérdezésekre; tevékenység menedzsmentre + ügyintézői jogosultságra

3. Ü.Sz. Vezető



Back-office ügyintéző:

Tevékenység menedzsment jogosultság – A teljes HR szervezetre kiterjed

Tudásbázis felelős:

A tudásbázis karbantartásért felel

HR kampánymenedzser:

A kampányok előkészítéséért felel



Köszönöm a figyelmet!

tamas.herger@sap.com
www.sap.hu



Copyright 2008 SAP AG

All rights reserved



No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned and associated logos displayed are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

The information in this document is proprietary to SAP. This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with SAP. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the SAP® product and is not intended to be binding upon SAP to any particular course of business, product strategy, and/or development. SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this document. SAP does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

SAP shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. SAP has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Einige von der SAP AG und deren Vertriebspartnern vertriebene Softwareprodukte können Softwarekomponenten umfassen, die Eigentum anderer Softwarehersteller sind.

SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, Business ByDesign, ByDesign, PartnerEdge und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in mehreren anderen Ländern weltweit. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Namen von Produkten und Services sowie die damit verbundenen Firmenlogos sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum von SAP. Dieses Dokument ist eine Vorabversion und unterliegt nicht Ihrer Lizenzvereinbarung oder einer anderen Vereinbarung mit SAP. Dieses Dokument enthält nur vorgesehene Strategien, Entwicklungen und Funktionen des SAP®-Produkts und ist für SAP nicht bindend, einen bestimmten Geschäftsweg, eine Produktstrategie bzw. -entwicklung einzuschlagen. SAP übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in diesen Materialien. SAP garantiert nicht die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links oder anderer in diesen Materialien enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

SAP übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art, einschließlich und ohne Einschränkung für direkte, spezielle, indirekte oder Folgeschäden im Zusammenhang mit der Verwendung dieser Unterlagen. Diese Einschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden oder die Produkthaftung bleibt unberührt. Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Hotlinks zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von SAP, und SAP unterstützt nicht die Nutzung von Internetseiten Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internetseiten Dritter ab.

Alle Rechte vorbehalten.