



Customer Service Center (CSC) – Helpdesk

SAP Global Trade Services (GTS)

Unterstützung im Tagesgeschäft innerhalb vorgegebener Reaktionszeiten, inklusive fachlicher Zollberatung.

www.pwc.de

Nutzen Sie bei Fragen und Problemen das Ticketsystem.
Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.

Umfassende Betreuung, effizienter Support

Ausgebildete Fachkräfte bieten 1st und 2nd Level Support für Ihre SAP-GTS- Anwendung. Unsere Spezialisten nutzen Erfahrungen aus tausenden bearbeiteten Tickets.

Unsere Unterstützung

Über das Ticketsystem können Fragestellungen und Problemfälle direkt erfasst und der aktuelle Status kontrolliert werden. Über Änderungen bzw. Updates im Ticket werden Sie per E-Mail ständig auf dem Laufenden gehalten. Dabei fällt eine monatliche Bereitstellungsgebühr für Sie an. Die gemeldeten Tickets werden entsprechend der Bearbeitungszeit und Priorität abgerechnet.

Sie erhalten eine Notfalltelefonnummer für Systemausfälle, Nichterreichbarkeit des Ticketsystems und andere Notfallsituationen.

Priorisierte Service-Levels für alle Tickets

Priorität	niedrig	mittel	hoch	sehr hoch
Annahmnezeit	2 Stunden	2 Stunden	1 Stunden	30 Minuten
Übergabezeit	nächster Werktag	6 Stunden	2 Stunden	1 Stunden
Eskalationszeit	ein Werktag	nächster Werktag	6 Stunden	4 Stunden
Lösungszeit	Antwort SAP zzgl. 2 Stunden	Antwort SAP zzgl. 2 Stunden	Antwort SAP zzgl. 1 Stunden	Antwort SAP zzgl. 30 Minuten



**Support bei generellen Anwenderproblemen im SAP GTS,
z. B. „Exportanmeldung kann nicht gesendet werden“**

„Anlage und Entsperren von Anwendern“

Erweiterung der Applikation um kundenspezifische Anforderungen

Ticket-Updates per E-Mail an alle Beteiligten

Definierte Service-Levels für alle Tickets (siehe Tabelle)

Beantwortung von Fragen zu

- Formularen
- Zoll und Außenhandelsthemen
- u. a.

Pflege spezifischer Daten in SAP GTS

- Ausfuhrlistennummern
- Zuordnung Land/Ländergruppe
- kundenspezifische Lizenzen
- Organisationseinheiten
- Identifikation von Teilnehmern (TIN)
- Identifikation von Mitarbeitern
- Zertifikate
- Regeln für Nachrichtenfindung, E-Mail etc.
- Benachrichtigung

Ihre Ansprechpartner



Thomas Menzfeld
Senior Manager
Tel.: +49 40 6378-1633
Mobiltel.: +49 151 50825858
thomas.menzfeld@pwc.com



Siegfried Klein
Senior Manager
Tel.: +49 40 6378-1703
Mobiltel.: +49 151 57410194
E-Mail: siegfried.klein@pwc.com



Thorsten Peter Gaartz
Manager
Tel.: +49 40 6378-1763
Mobiltel.: +49 162 2149907
thorsten.peter.gaartz@pwc.com

Über uns

Unsere Mandanten stehen tagtäglich vor vielfältigen Aufgaben, möchten neue Ideen umsetzen und suchen Rat. Sie erwarten, dass wir sie ganzheitlich betreuen und praxisorientierte Lösungen mit größtmöglichem Nutzen entwickeln. Deshalb setzen wir für jeden Mandanten, ob Global Player, Familienunternehmen oder kommunaler Träger, unser gesamtes Potenzial ein: Erfahrung, Branchenkenntnis, Fachwissen, Qualitätsanspruch, Innovationskraft und die Ressourcen unseres Experten-netzwerks in 158 Ländern. Besonders wichtig ist uns die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Mandanten, denn je besser wir sie kennen und verstehen, umso gezielter können wir sie unterstützen.

PwC. Mehr als 11.000 engagierte Menschen an 21 Standorten. 2,2 Mrd. Euro Gesamtleistung.
Führende Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft in Deutschland.

© März 2019 PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Alle Rechte vorbehalten.
„PwC“ bezeichnet in diesem Dokument die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die eine Mitgliedsgesellschaft der PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) ist. Jede der Mitgliedsgesellschaften der PwCIL ist eine rechtlich selbstständige Gesellschaft.