

SAP Concur 

SAP Concur Fusion Exchange





SAP Concur 

Strategien für Ihren Projekterfolg

Services Neuigkeiten 2019

Mehmet Sezgün

Head of Service Delivery MEE, SAP Concur

Manu Kozhuppankuty

Senior Manager, Service Delivery, SAP Concur

Antonio Pfaff

Manager, Service Delivery, SAP Concur

Felix Bohuschke

Lead Implementation Project Manager, SAP Concur

Chris Pittenturf

Senior Functional Consultant, SAP Concur

Olaf Hauenstein

Preferred Care Manager, SAP Concur

THE BEST RUN



Wasserfall und agile Prinzipien in der Implementierung

Felix Bohuschke

Lead Implementation Project Manager
Frankfurter Straße 1, 65760 Eschborn
felix.bohuschke@sap.com

Chris Pittenturf

Senior Functional Consultant
Frankfurter Straße 1, 65760 Eschborn
chris.pittenturf@sap.com

Heute vs. **Morgen**



„Berg unter einem bewölkten Himmel“



SAP Concur Basissystem



Erwartung des Kunden

Heute



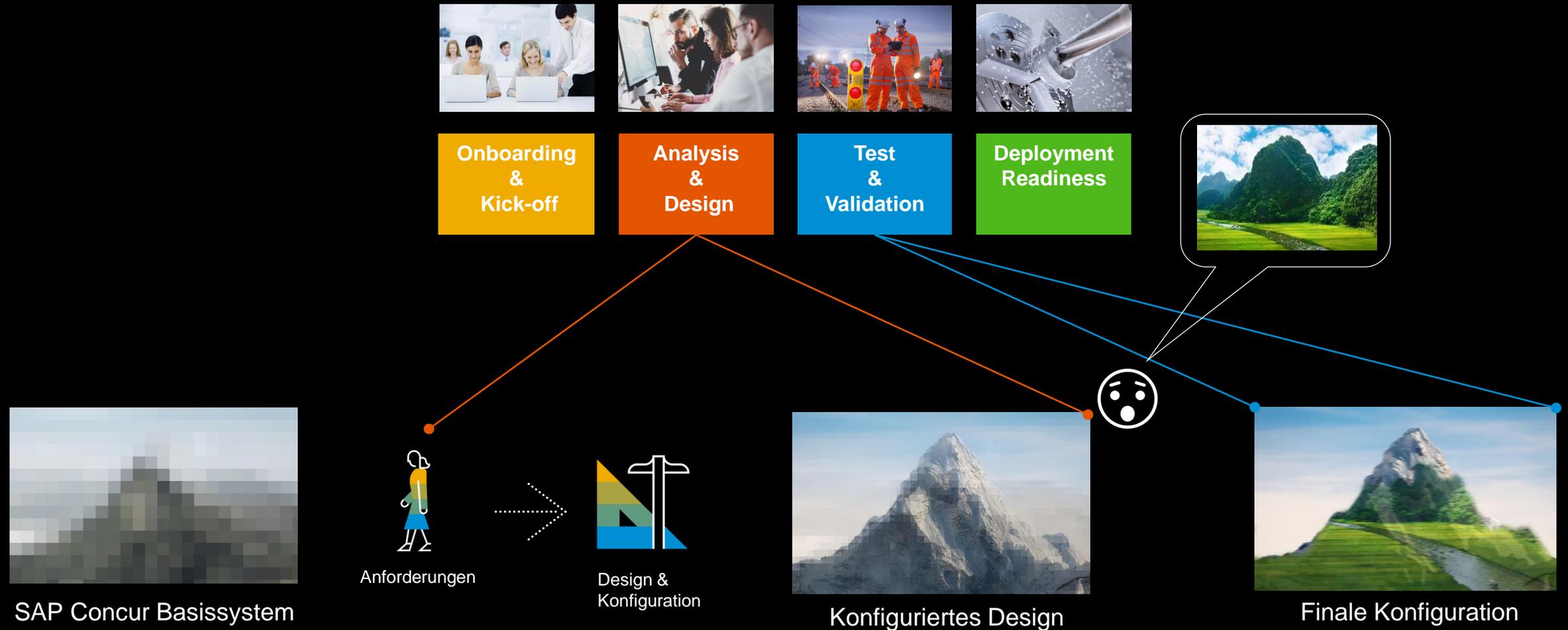
**Onboarding &
Kick-off**

**Analysis &
Design**

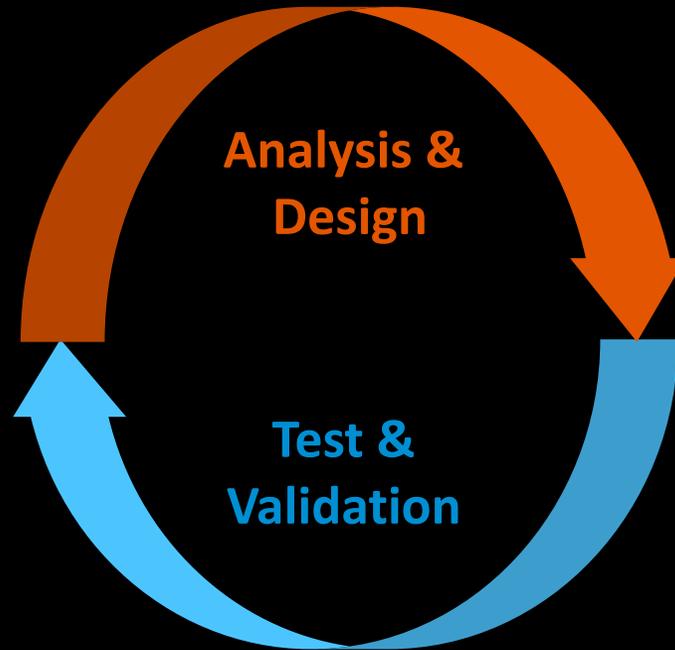
**Test &
Validation**

**Deployment
Readiness**

Berg unter einem bewölkten Himmel – Heute



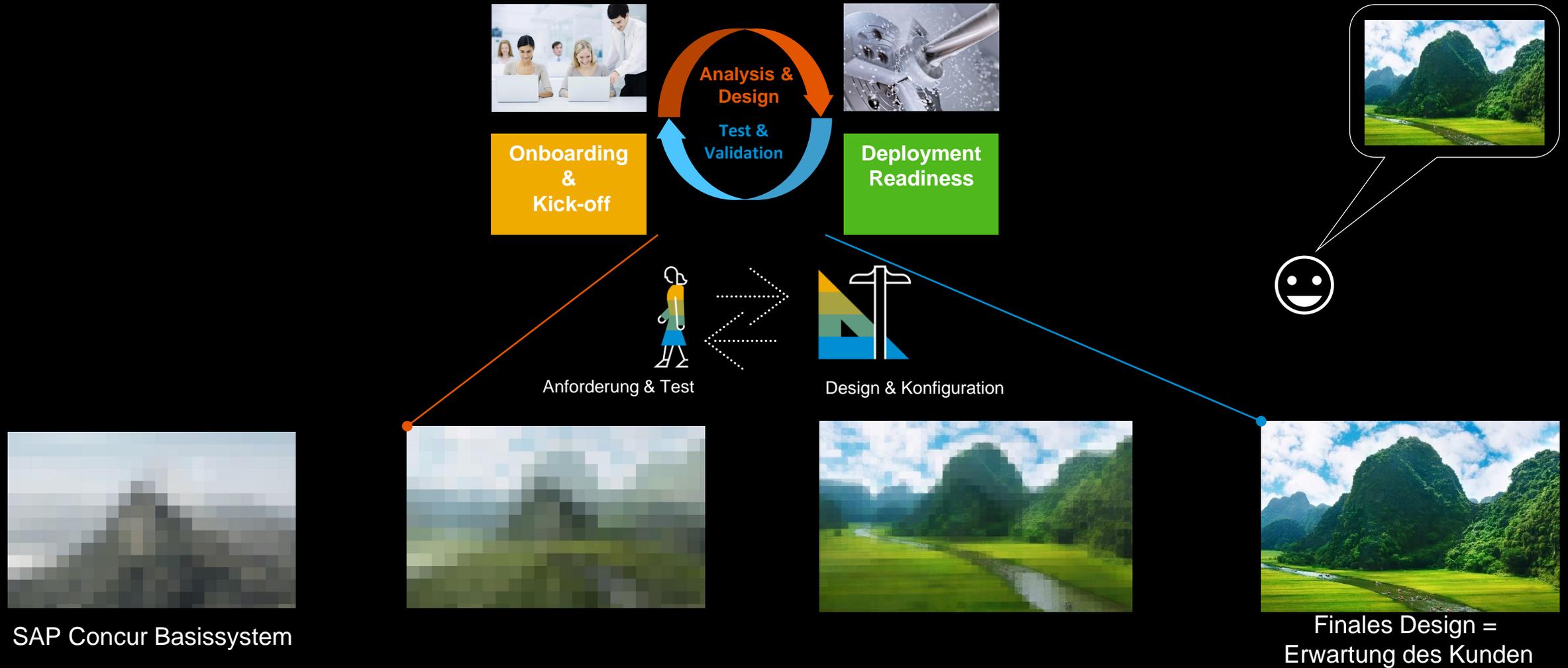
Morgen



**Onboarding &
Kick-off**

**Deployment
Readiness**

Berg unter einem bewölkten Himmel – Morgen



Wasserfall vs Agile **Erfahrungen**



Wasserfall Erfahrung



Onboarding
&
Kick-off



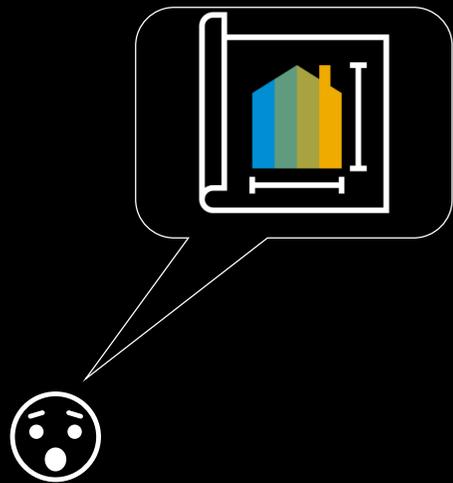
Analysis
&
Design



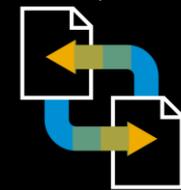
Test
&
Validation



Deployment
Readiness



Analyse Phase

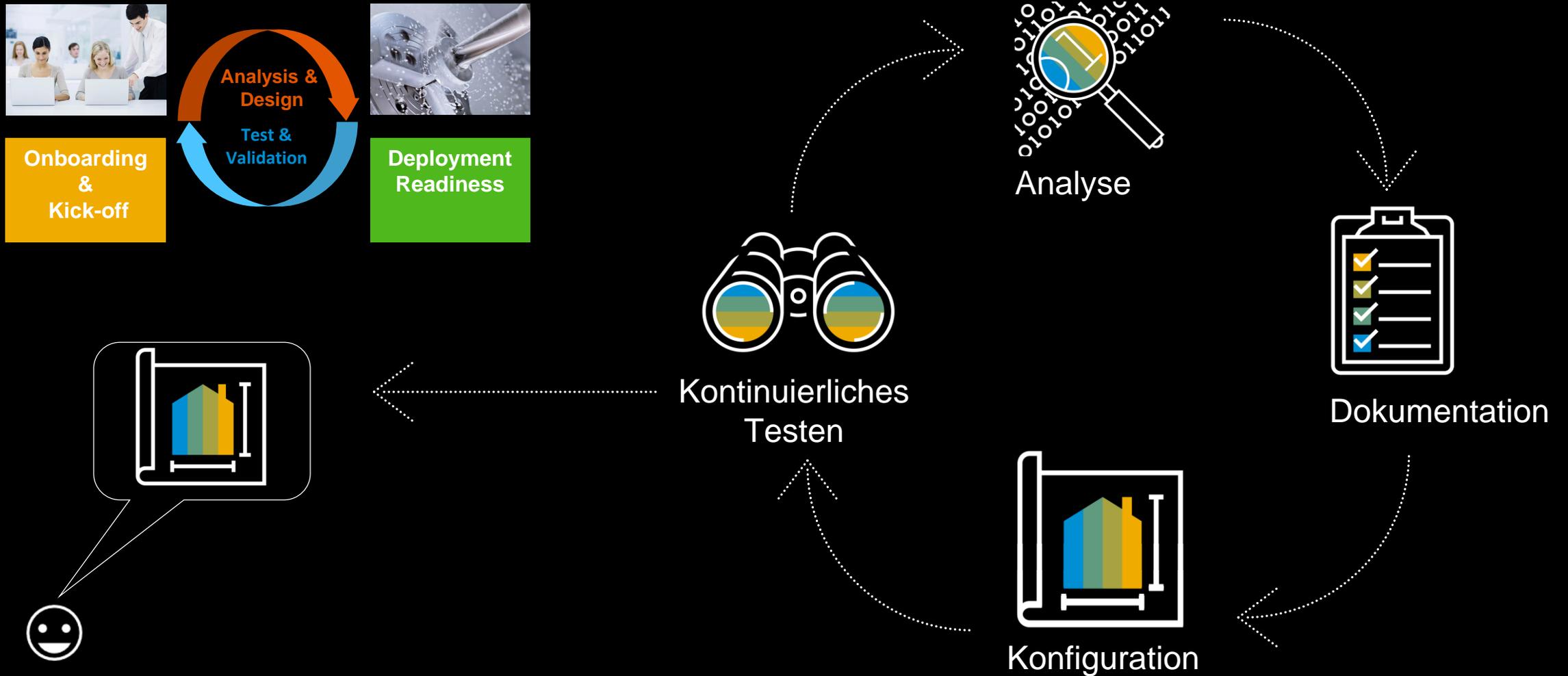


Design Dokument



Konfiguration

Agile Erfahrung



Best Practices in der Projektdurchführung

Manu Kozhuppankuty

Senior Manager, Service Delivery
Frankfurter Straße 1, 65760 Eschborn
manu.kozhuppankuty@sap.com

Antonio Pfaff

Manager, Service Delivery
Frankfurter Straße 1, 65760 Eschborn
antonio.pfaff@sap.com

SAP Concur Implementierung 2019

	Consultative - Direct	Consultative - Indirect	Transformative
Wer?	SAP Concur Implementierung	SAP Concur Certified Implementation Partner (CIP)	SAP Concur Implementierung
Design & Konfiguration	agile Methoden	individuell per Partner	agile Methoden
Projektrahmen	bis zu 7 Länder in ein bis zwei Wellen	flexibel, nach Vereinbarung	flexibel - globaler Ansatz, in Wellen oder als "Big Bang"
Engagement	bis zu zwei "Vor Ort" - Termine	"Vor Ort" - Termine möglich, individuelle Vereinbarung	Meilensteintermine vor Ort + individuelle Vereinbarung
Preisgestaltung	Festpreis basierend auf Aufwand/Leistungen	flexibel, individuell per Partner	Zeit & Material, auf Stundenbasis
Ansprechpartner	Antonio Pfaff	Antonio Pfaff / Richard Sebald	Manu Kozhuppankuty

Logische Bündelung von Ländern

- Gleiche Zeitzone.
- “Compelling Event” z.B. Abstellen eines Altsystems, da Lizenzen auslaufen.
- Travel & Expense go live zur gleichen Zeit, um End to End Vorteile zu erfahren.
- Komplexität (gesunder Mix aus weniger und mehr komplexen Ländern).
- Buy in aus dem lokalen Ländermanagement.
- Lokaler Support. Man bedenke, dass das T&E Projekt im direkten Wettbewerb steht mit anderen parallelen Projekten wie Procure to pay oder HR/Finanz Programmen.
- Wie hoch ist der Aufwand im Change Management verglichen mit den heutigen Tools und Prozessen.
- Nicht in Kriegsgebieten.
- Nicht mehr als ein Reisebüro innerhalb einer Welle.

Neue globale Instanz oder viele einzelne Instanzen?

Future Proof
Design

Bessere
Adaption
neuer
Features

Zentrales
System.
1 Login
für alle.

Expats die zu
unterschied-
lichen Firmen
wechseln

Keine
historischen
Daten

Keine Migration
der Cognos
Reports

Kulturaspekte bei
Firmen die nicht
Hauptsitz
gesteuert sind.

Preferred Care – Customer Success Service für anspruchsvolle Kunden

Mehmet Sezgün

Head of Service Delivery, MEE

Frankfurter Straße 1, 65760 Eschborn

mehmet.emin.sezguen@sap.com

Olaf Hauenstein

Preferred Care Manager

Frankfurter Straße 1, 65760 Eschborn

johann.olaf.hauenstein@sap.com

Vergleich zu bestehenden SAP Concur Support Konzepten

	Enterprise Support	Service Delivery	
	Support	Service Administration	Preferred Care
Ownership of:	Troubleshooting issues	System configuration (consulting) issues	Customer's Services Governance Model/ Engagement Plan
Mode:	Re-active	Re-active	Pro-active
Focus:	Case	Case	Customer
Scope:	Fix scope standardized service / „one fits all“	Fix scope standardized service / „one fits all“	Customer-specific tailored services framework
Designated Single Point of Contact:	None	Service Coordinator only for SA issues	Preferred Care Manager for all Service Delivery/ Operations / Support related issues
Example:	E.g. user profiles are not syncing between Concur and TMC systems	E.g. changing / adding / deleting of Expense Types; workflow adjustments	Ongoing engagement to achieve agreed business goals, initiatives and/or projects
Customer type:	All	All	Large global organizations which have been trained to expect a certain level of care by SAP
Analogy from everyday life:	Craftsman (e.g. electrician) emergency call	Janitorial service („Hausmeister“)	Building management service („Gebäudemanagement“)

Preferred Care – Leistungen und Vorteile

Service Delivery Governance

- **Yearly Engagement Plan**
 - 1-5 business goals, initiatives or projects
- **Preferred Care Score Cared**
 - Measure & communicate progress towards engagement goals
- **RAID Report**
 - Track risks, assumptions, issues and dependencies
- **Incident Trend Analysis**

Access to Expertise

- **Access to technical and functional experts**
 - schedule meetings as required
- **Service Administration**
 - On-going consulting and configuration
 - Training for new ASCs
 - Review of upcoming release notes specifically tailored to customer



Support

- **Safe Start Inspection**
 - Cross functional inspection of new implementation site prior to releasing production live
- **Enhanced SLAs**
 - Preferred handling of support cases and R&D bug fixes
- **Import/extract job monitoring**
 - Proactive health checks of jobs and systems, specific to the client

Optimization

- **Ongoing Consulting and Configuration**
- **Annual Service Review**
 - Review site configuration, past years business objectives and achievements

Vielen Dank.

**Besuchen Sie uns am Experten
Bar der SAP World**

SAP Concur folgen:



www.concur.de

© 2019 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

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 SE oder ein SAP-Konzernunternehmen nicht gestattet.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die von SAP SE oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP SE oder einem SAP-Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

Insbesondere sind die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen in keiner Weise verpflichtet, in dieser Publikation oder einer zugehörigen Präsentation dargestellte Geschäftsabläufe zu verfolgen oder hierin wiedergegebene Funktionen zu entwickeln oder zu veröffentlichen. Diese Publikation oder eine zugehörige Präsentation, die Strategie und etwaige künftige Entwicklungen, Produkte und/oder Plattformen der SAP SE oder ihrer Konzernunternehmen können von der SAP SE oder ihren Konzernunternehmen jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden. Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen stellen keine Zusage, kein Versprechen und keine rechtliche Verpflichtung zur Lieferung von Material, Code oder Funktionen dar. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den Erwartungen abweichen können. Dem Leser wird empfohlen, diesen vorausschauenden Aussagen kein übertriebenes Vertrauen zu schenken und sich bei Kaufentscheidungen nicht auf sie zu stützen.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE (oder von einem SAP-Konzernunternehmen) in Deutschland und verschiedenen anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen.

Zusätzliche Informationen zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite www.sap.com/corporate/de/legal/copyright.html.