

Erweiterter personalisierter Support mit Preferred Care

Profitieren Sie bestmöglich von Ihrem weltweiten Reisekosten – und Spesenprogramm – Lassen Sie Ihre Arbeit einfach von den SAP Concur-Experten erledigen



Mit Preferred Care kann Ihr international agierendes Unternehmen den Mehrwert Ihrer SAP-Concur-Lösung optimieren und umfassend nutzen. Das Preferred-Care-Programm wurde speziell für die Global Community und große globale Unternehmen konzipiert. Es ermöglicht eine hervorragende Zusammenarbeit und bietet kontinuierlichen Zugang zu einem persönlichen Preferred-Care-Manager.

Durch den persönlichen Support kann Preferred Care genau die Hilfestellung leisten, die komplexe und global agierende Kunden benötigen. Mit diesem Premiumprogramm erhalten Sie erweiterte Service-Level-Vereinbarungen (SLA), eine personalisierte Strategieplanung, Beratung durch Systemexperten, Mission Critical Support rund um die Uhr und vieles mehr.



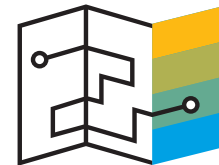
**Dedizierte
Systemexperten**



**Konzentration auf
Unternehmensziele und
Ergebnisse**



**Vorrangiger
Support**

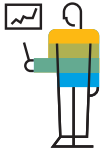


**Zugriff auf und
Berücksichtigung der
SAP-Concur-Roadmap**

„Die Global Community von SAP Concur konnte eine bessere und effizientere Beziehung zu unseren größten und komplexesten Kunden herstellen. Ich freue mich sehr darüber, dass wir diese Beziehung erweitern, indem wir einen personalisierten und proaktiven Service aufbauen, der auf die Erfüllung der einzigartigen Bedürfnisse unserer weltweiten Kunden ausgerichtet ist.“

Cathryn C. Rheiner

Vice President, Global Accounts Client Development



Dedizierte Systemexperten

Die digitale Wirtschaft erfordert, dass weltweit agierende Unternehmen immer schneller reagieren, besser zusammenarbeiten und effizienter sind. Dies setzt Sie unter den ständigen Druck, Ihre Produktivität und Ihren wirtschaftlichen Nutzen zu steigern. Mit Preferred Care erhalten Sie den größtmöglichen Nutzen aus Ihren Investitionen, insbesondere wenn Sie skalieren und wachsen wollen. Mit Preferred Care ist sichergestellt, dass Sie das Potential von SAP Concur maximal ausschöpfen, wie beispielsweise eine verbesserte Compliance, weniger Betrugsfälle, volle Transparenz der Ausgaben und der Kosteneinsparungen – in Ihrem gesamten Unternehmen.

IN DER PRAXIS

Mittels einer nur für Preferred Care Kunden eingerichteten Telefonnummer bekommen Sie 24/7 Unterstützung. Wenn Sie – zu jeder beliebigen Zeit – anrufen, erreichen Sie dedizierte Mitarbeiter, die genauestens mit Ihrem Geschäft vertraut sind, damit diese im Ernstfall in Ihrem Sinne handeln können und Sie sich weiter auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Durch die Nutzung von Preferred Care erhalten Sie einen dedizierten Preferred-Care-Manager. Dieser ist ein Experte für unsere Systeme und den Betrieb, der die Nuancen Ihres Geschäfts, Ihre einzigartige Kultur und Ihre individuelle Einrichtung und Nutzung von SAP Concur versteht.

Der Preferred-Care-Manager steht Ihnen kontinuierlich mit seinem Rat sowie Empfehlungen zu strategischer Planung und Best Practices zur Seite und unterstützt Sie dabei, den für Sie optimalen Betrieb zu erreichen. Durch diese persönliche Beziehung und Partnerschaft in unserer Serviceorganisation können Sie maximalen Nutzen aus Ihren SAP-Concur-Lösungen schöpfen und Ihre Ziele erreichen.





Konzentration auf Unternehmensziele und Ergebnisse

Preferred Care wurde so konzipiert, dass es Sie beim Erreichen Ihrer individuellen Unternehmensziele unterstützt.

Preferred-Care-Manager:

- Führen jährlich Überprüfungen vor Ort durch.
- Erstellen einen konkret durchführbaren Plan mit definierten Zyklen, Prüfungen, Herausforderungen, Anpassungen und halten die Ziele in Scorecards fest.

- Überprüfen gemeinsam mit Ihnen Ihre offenen Fälle und führen regelmäßige "Checkpoint"-Gespräche, um den Fortschritt zu messen und sicherzustellen, dass die gesteckten Ziele erreicht werden.

IN DER PRAXIS

Wenn Ihr Unternehmen in neue, internationale Märkte expandiert, werden Ihre Finanz- und IT-Systeme unter Umständen zunehmend komplex und dezentral. Ein Preferred-Care-Manager kann Sie beim Erreichen Ihrer Ziele in Bezug auf die Transparenz Ihrer weltweiten Finanzen durch Folgendes unterstützen:

- Proaktive Beratung bei der Planung globaler Rollouts und Implementierungen in mehreren Ländern
- Erstellung lokaler und globaler Compliance-Regeln
- Schulung der Endanwender





Vorrangiger Support

Für Ihre Fälle gelten vorrangige SLA, das heißt, Sie haben Priorität vor anderen Enterprise-Support-Kunden. Ihr Fall ist erst dann abgeschlossen, wenn Ihr Problem gelöst wurde.

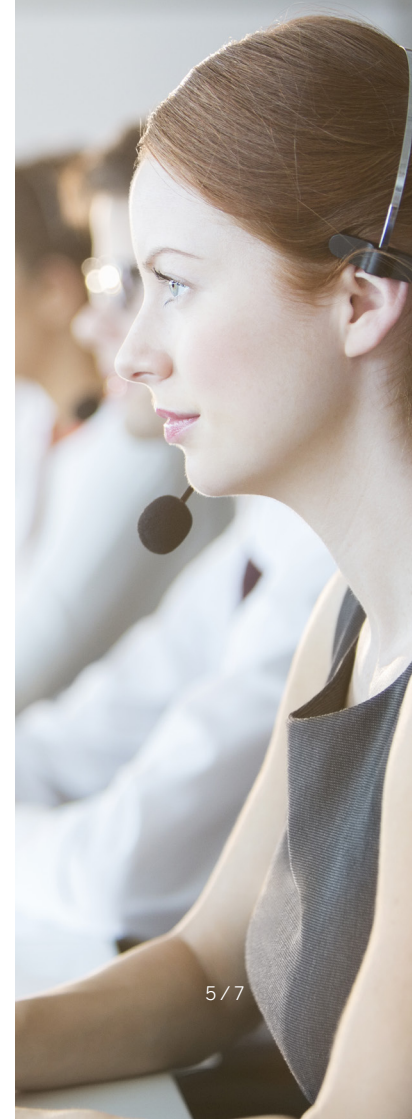
Mit Preferred Care erhalten Sie außerdem Folgendes:

- Mission Critical Support mit dedizierten telefonischen Ansprechpartnern, die rund um die Uhr für wichtige Probleme verfügbar sind.

- Die Systeme werden von einem Betriebsteam überwacht, das mit den kundenindividuellen Routinen und Schnittstellen sowie den in diesem Zusammenhang zu erwarteten Ergebnissen bestens vertraut ist.
- Ein vierteljährlicher Trendbericht für Supportfälle zum Abgleich mit gesetzten Zielen und der Ermittlung von Bereichen mit Verbesserungsbedarf.

IN DER PRAXIS

Wenn Ihr Unternehmen mehrere Tickets zu einem Thema gesendet hat, ist das für Ihren Preferred-Care-Manager im vierteljährlichen Trendbericht für Supportfälle ersichtlich und er kann Ihnen entsprechende Lösungsvorschläge unterbreiten – von der Änderung Ihrer Konfiguration bis hin zu Anwenderschulungen.





Zugriff auf und Berücksichtigung der SAP-Concur-Roadmap

Wir sind ständig darum bemüht, unsere Produkte so zu verbessern, dass unsere Kunden den optimalen Nutzen daraus ziehen können. Mit Preferred Care erhalten Sie exklusiv die Möglichkeit, Wünsche zu neuen Funktionen und Releases mit Ihrem persönlichen Preferred Care Manager zu besprechen. So sind Sie Ihrer Konkurrenz stets einen Schritt voraus!

Kommunikation

Ihr Preferred-Care-Manager hält Sie zweimal im Jahr mit Roadmap-Präsentationen exklusiv für Ihr Unternehmen über anstehende Weiterentwicklungen auf dem Laufenden.

IN DER PRAXIS

Sie erhalten von Ihrem Preferred-Care-Manager zusätzliche Informationen darüber, wie sich das Release auf Ihre Konfiguration auswirkt und welche Vorteile Sie daraus ziehen können. So können Ihre Endanwender frühzeitig vorbereitet und dementsprechend geschult werden.

Zugang zum Produktmanagement

Kunden, die sich für Preferred Care entschieden haben, erhalten exklusiven Zugang zu unserem Produktmanagement, um individuelle Geschäftsanforderungen in Verbindung mit Planungen zu neuen Funktionen zu besprechen.

Release-Informationen und Support

Um neue Releases möglichst optimal zu nutzen, stimmt sich Ihr Preferred-Care-Manager eng mit Ihnen ab. So erhalten Sie Unterstützung bei der Planung neuer Releases und Ihr Unternehmen erhält einen speziellen Release-Support an Wochenenden, falls gravierende Probleme auftreten.



Die heutigen Marktbedingungen erfordern, dass globale Unternehmen flexibler sind denn je und strategisch wichtige Entscheidungen basierend auf präzisen Daten treffen. Genau dabei verhilft SAP Concur Ihrem Unternehmen zum Erfolg.

Durch die bessere Zusammenarbeit mit Ihrem Preferred-Care-Manager, die Konzentration auf Unternehmensziele und Ergebnisse, vorrangigen Support und den Zugriff auf sowie die Berücksichtigung der SAP-Concur-Roadmap können Sie den Wert Ihrer Investition in SAP Concur voll ausnutzen. Weitere Informationen dazu, ob Preferred Care das Richtige für Ihr Unternehmen ist, erhalten Sie von Ihrem Concur Global Account Director.



INFORMATIONEN ZU SAP CONCUR

SAP Concur®, ein SAP®-Unternehmen, bietet integrierte und innovative Lösungen für das Reisekostenmanagement. Die cloudbasierten und mobilen Services machen Ausgaben transparent.

Sie vereinfachen die Planung, Buchung, Abrechnung und das Reporting. So können sich Unternehmen und Reisende auf das Wesentliche konzentrieren.

Weitere Informationen finden Sie unter [concur.de](https://www.concur.de).

EBK PREFERRED CARE DE 2018/01

© 2018 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 länder-spezifische 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 <https://www.sap.com/corporate/de/legal/copyright.html>.