



Reisemanagement mit SAP® Concur®

- › Prozesse und Konfiguration von SAP Concur Travel, Expense und Request
- › Geschäftsreisen buchen, beantragen und abrechnen
- › Nahtlose Integration mit SAP ERP, SAP S/4HANA und Nicht-SAP-Systemen

Anja Marxsen
Sven Ringling
Andy Wittmann

Kapitel 3

SAP Concur Travel

Der erste Schritt jeder Geschäftsreise ist die Planung. Für die Reiseplanung bietet Ihnen SAP Concur Travel eine Fülle von Optionen. Ziel ist es, den Buchungsprozess zu vereinfachen und zu beschleunigen. Gleichzeitig gilt es, sicherzustellen, dass Reiserichtlinien eingehalten werden. Dieses Kapitel zeigt Ihnen Schritt für Schritt, wie der Buchungsprozess im System abläuft.

SAP Concur Travel ist eine *Online-Buchungsplattform* für Geschäftsreisen, die Ihrem Mitarbeiter verfügbare Optionen für Flug, Hotel, Mietwagen und Bahn anbietet. Alle Optionen werden auf derselben Plattform bereitgestellt, auf der Ihr Mitarbeiter auch Kostenabrechnungen erstellt und genehmigt oder Rechnungen verarbeitet. Hierdurch wird eine All-in-one-Lösung angeboten.

In diesem Kapitel schauen wir uns die Geschäftsprinzipien und das Konzept von SAP Concur Travel genauer an. Sie erfahren, wie sich der Buchungsprozess gestaltet, werfen einen Blick auf SAP Concur TripLink und SAP Concur TripIt und lernen die SAP-Concur-Travel-Grundeinstellungen sowie deren Erweiterungen kennen.

3.1 Einführung

Eine Buchungsplattform für geschäftliche Zwecke muss eine individuelle Konfiguration erlauben, um die Reise- und Kostenrichtlinie einer Firma korrekt wiederzugeben. Indem die Buchungsplattform unternehmensweit verwendet wird, kann sichergestellt werden, dass Mitarbeiter die wertvolle Arbeitszeit nicht dafür verwenden müssen, die besten Angebote für Flug, Hotel, Mietwagen oder Bahn auf diversen Internetseiten zu suchen.

Reise- und Kostenrichtlinien abbilden

Unternehmen mit einem gewissen Umsatz bei bestimmten Hotels, Hotelketten, Fluggesellschaften oder Mietwagenanbietern haben häufig individuell ausgehandelte Verträge, die bessere Preise oder kostenfreie Zusatzleistungen garantieren oder am Jahresende auf dem Gesamtumsatz basierende Kick-backs beinhalten. Sicherzustellen, dass Leistungsträger

Fürsorgepflicht des Arbeitgebers	<p>(und das Unternehmen selbst) jede Buchung hierfür berücksichtigen, ist ohne ein Tool wie SAP Concur schwer umsetzbar.</p>
	<p>Arbeitgeber haben außerdem eine Fürsorgepflicht; sie müssen wissen, wo sich Ihre Mitarbeiter während der Geschäftsreise aufhalten, damit diese kontaktiert/lokalisiert werden können, falls sie sich auf dem Weg in eine Stadt oder ein Gebiet befinden, in dem eine Katastrophe eingetreten ist. Eine Online-Buchungsplattform wie SAP Concur Travel stellt dies sicher.</p>
Zusammenarbeit mit Geschäftsreisebüros	<p>Im Falle von SAP Concur Travel ist die Buchungsplattform in der Regel von SAP Concur und dem Geschäftsreisebüro (im Auftrag) des Kunden konfiguriert. Dies garantiert, dass die Reise- und Kostenrichtlinie des Unternehmens korrekt im System abgebildet ist. Jedes Mal, wenn ein Mitarbeiter das System nutzt, werden Reise- und Buchungsoptionen zum günstigsten verfügbaren Preis angeboten, und jede Buchungs-/Reservierungsanfrage wird an das Reservierungssystem des Geschäftsreisebüros/des Reiseleistungsanbieters weitergegeben.</p>
	<p>Für die meisten Fluggesellschaften ist im Falle von Änderungswünschen das <i>Geschäftsreisebüro</i> zuständig. Diese Wünsche teilt der Reisende entweder online mit (Browser, SAP Concur Mobile App) oder telefonisch. Hiermit ist sichergestellt, dass das Geschäftsreisebüro immer den aktuellsten Reiseplan vorhält und im Notfall dem Arbeitgeber bereitstellen kann.</p>
Global Distribution System (GDS)	<p>Zusätzlich haben große Geschäftsreisebüros häufig individuell verhandelte Rahmenverträge mit Fluggesellschaften, Hotelketten und Mietwagenanbietern, die eine Vergünstigung im Vergleich zu öffentlichen Preisen beinhalten. Diese Vergünstigungen sind allen Kunden des Geschäftsreisebüros zugänglich, was die Kosten für eine Dienstreise reduziert.</p>
	<p>Um SAP Concur Travel nutzen zu können, benötigen Sie einen Vertrag mit einem Geschäftsreisebüro, das SAP Concur Travel unterstützt. Das Geschäftsreisebüro stellt Mitarbeitern die Verfügbarkeiten (Flug, Hotel, Mietwagen, Bahn etc.) bereit, die auf deren Anfrage in der Buchungsplattform basieren.</p>
<p>Diese Verfügbarkeiten werden aus einem <i>Global Distribution System (GDS)</i> geliefert, einer Datenbank, die mit Preisen und Verfügbarkeiten von Fluggesellschaften, Hotels, Mietwagenanbietern und Bahngesellschaften gespeist wird. Reisebüros arbeiten mit unterschiedlichen GDS, je nachdem, in welchem Land das System ansässig ist. In den USA nutzen die meisten Reisebüros Sabre oder Apollo, in Europa wird in der Regel mit Amadeus gearbeitet (in anderen Ländern teilweise Galileo oder Sabre).</p>	<p>SAP Concur Travel erhält alle Verfügbarkeiten durch das Reisebüro, wendet die vorkonfigurierten Reise- und Kostenrichtlinien an und zeigt dem</p>

<p>Benutzer die Ergebnisse in angepasster Weise an, basierend darauf, was der Richtlinie entspricht und was nicht. Dies ermöglicht dem Benutzer, die gewünschten Reiseleistungen zu buchen. Hat der Benutzer alle Reiseleistungen ausgewählt, werden diese im Anschluss an das Geschäftsreisebüro zur finalen Buchung und Abrechnung weitergeleitet.</p>	Einrichten der Buchungsplattform
<p>Das Geschäftsreisebüro wird vor dem Einrichten der Buchungsplattform nach Ihrer Reiserichtlinie, Verträgen mit Leistungsträgern und nach dem Reiseumsatz des vergangenen Jahres fragen. SAP Concur wird Sie fragen, ob die Buchungsplattform von SAP Concur (Direktvertrag) oder dem Geschäftsreisebüro (indirekt/Reseller) bereitgestellt werden soll. Das Geschäftsreisebüro wird Ihnen eventuell SAP Concur Travel anbieten, falls es sich um eine langjährige Geschäftsbeziehung handelt.</p>	
<p>In diesem Fall nutzen Sie SAP Concur Travel nur <i>indirekt</i>. Die Unterschiede sind wie folgt:</p>	Indirekte Nutzung von SAP Concur Travel
<p>Das Geschäftsreisebüro hat vollen Zugriff auf Ihr System. Dies ist nicht unbedingt von Nachteil, bedeutet aber, dass das System komplett neu aufgesetzt werden muss, wenn Sie den Reisebüropartner wechseln. Geschäftsreisebüros bieten ihren Kunden SAP Concur Travel manchmal kostenfrei an, allerdings wird natürlich pro Buchung ein Betrag in Rechnung gestellt, um die Nutzung und Wartung der Buchungsplattform zu finanzieren.</p>	
<p>Das Geschäftsreisebüro hat außerdem Kontrolle über das System, sei es während der Konfiguration oder danach sowie dahingehend, welche zusätzlichen Leistungen in SAP Concur Travel angeboten werden. So werden beispielsweise in den seltensten Fällen Reiseleistungen online buchbar sein, die ansonsten bei Buchung im Reisebüro einen höheren Umsatz generiert hätten.</p>	Direkte Nutzung von SAP Concur Travel
<p>Der Betrag pro Buchung, der dem Unternehmen in Rechnung gestellt wird, ist in der Regel für Reservierungen in SAP Concur Travel niedriger (No-Touch), als wenn die gleiche Reservierung telefonisch oder schriftlich direkt beim Reisebüro erfolgt wäre.</p>	
<p>Wurde SAP Concur Travel durch ein Geschäftsreisebüro (Reseller) angeboten, kann auch nur dieses Reisebüro (oder die Kette) regional und global genutzt werden. Wünscht das Unternehmen eine Nutzung von unterschiedlichen Geschäftsreisebüros, ist ein <i>Direktvertrag</i> mit SAP Concur notwendig. SAP Concur Travel und die Konfiguration gehören dem Unternehmen. Sollte einmal das Geschäftsreisebüro gewechselt werden, wird die SAP-Concur-Travel-Seite weiterhin genutzt, und lediglich im Hintergrund werden die reisebürorelevanten Informationen getauscht. Die Einstellungen werden von SAP Concur und dem neuen Geschäftsreisebüro vorgenommen.</p>	

Es können zusätzliche Leistungen in SAP Concur Travel genutzt werden, solange das Geschäftsreisebüro diese anbieten kann. Manche Funktionen können auch ohne Unterstützung des Geschäftsreisebüros genutzt werden, z. B. SAP Concur TripLink, sodass Sie diese in SAP Concur Travel hinterlegen können.

SAP Concur berechnet eine Nutzungsgebühr pro übertragener Reisekostenabrechnung, nicht pro Reisevorgang. Wenn ein Mitarbeiter beispielsweise achtmal im Monat verreist, aber nur eine Gesamtreisekostenabrechnung erstellt, wird die Nutzungsgebühr nur einmal fällig. Eine Ausnahme hiervon sind Buchungen über Travelfusion, da diese pro Buchungsvorgang fällig sind.

Das Geschäftsreisebüro berechnet in der Regel Gebühren pro Buchung. Allerdings sind Buchungen über SAP Concur Travel vergleichsweise günstig. Eine gängige Gebühr für Online-Buchungen ist 5 EUR, wenn das Geschäftsreisebüro einen automatisierten End-to-End-Prozess anbietet. Falls Buchungen vom Geschäftsreisebüro manuell nachbearbeitet werden müssen, fällt die Gebühr in der Regel höher aus. In den USA oder Europa ist dies in der Regel nicht der Fall, kann aber in anderen Regionen bei den großen Geschäftsreiseanbietern wie Amex Global Business Travel (Amex GBT)/Hogg Robinson Group (HRG), Carlson Wagonlit Travel (CWT) oder BCD Travel vorkommen. Telefonische Buchungen sind deutlich teurer, da hier ein Reisebüroangestellter involviert ist.

Die Direktoption ermöglicht es, unterschiedliche Reisebüropartner mit SAP Concur Travel zu nutzen. Dies kann dann notwendig sein, wenn ein Unternehmen SAP Concur Travel global nutzen möchte. Nach heutigem Kenntnisstand ist keine Geschäftsreisebüro-Kette in der Lage, Leistungen in jedem Land anzubieten.

3.2 Nutzung von SAP Concur Travel für Geschäftsreisen

Dieses Kapitel erklärt, wie ein Mitarbeiter in SAP Concur Travel nach Reiseleistungen suchen kann, wie Ergebnisse gefiltert werden und wie man sich auf Ergebnisseiten bewegt und den Buchungsprozess bewältigt.



Tatsächliche Preise und Verfügbarkeit

Anders als andere Buchungsplattformen zeigt SAP Concur von Anfang an die tatsächlichen Preise und Verfügbarkeiten. Andere Tools zeigen zu Beginn häufig veraltete Daten und erst im Anschluss, wenn ein Benutzer einen bestimmten Flug gewählt hat, werden die korrekten Preise und Ver-

fugbarkeiten bei den Fluggesellschaften angefordert. Verfügbarkeiten ändern sich ständig, sodass es in manchen Tools sein kann, dass dem Anwender ein falscher Preis berechnet wird.

Bei Hotelzimmern zeigen Mitbewerber oft Raten an, die bei Buchung gezahlt werden müssen (Prepaid). SAP Concur zeigt alle Raten an. Da sich bei Geschäftsreisen häufig Termine ändern, wünschen Unternehmen in der Regel nicht, dass Mitarbeiter nicht stornierbare Raten buchen.

3.2.1 SAP-Concur-Travel-Profil

Der erste Schritt für jeden Geschäftsreisenden ist, das *SAP-Concur-Travel-Profil* zu prüfen und zu vervollständigen.

Am wichtigsten sind die Namensfelder, nicht nur in Bezug auf den Vor- und Nachnamen, sondern auch auf weitere Vornamen (falls vorhanden). Die Firmenangaben sollten auch geprüft werden (diese sind in der Regel vorgefüllt), ebenso wie die Firmenanschrift (siehe Abbildung 3.1).

Namen und
Angaben zum
Unternehmen

Abbildung 3.1 Eingabe der persönlichen Informationen

Anschrift und Kontaktinformationen

Der zweite Schritt ist, zu prüfen, ob Ihre persönliche Anschrift und Kontaktinformationen sowie E-Mail-Adresse(n) korrekt eingegeben sind (siehe Abbildung 3.2). Eine verifizierte E-Mail-Adresse kann auch verwendet werden, um Belege an SAP Concur zu schicken.

Abbildung 3.2 Ergänzen von notwendigen Kontaktinformationen

Notfallkontakt

Zuletzt sollten Informationen eines *Notfallkontakts* angegeben werden (siehe Abbildung 3.3).

Abbildung 3.3 Hinzufügen eines Notfallkontakts

Als Nächstes machen Sie Angaben zu Ihren *Reisepräferenzen* (siehe Abbildung 3.4).

Reisepräferenzen

Abbildung 3.4 Angaben zu den persönlichen Reisepräferenzen

Jetzt können Sie Ihre *Vielreisendenkarten* sowie, wenn vorhanden, Ermäßigungskarten (z. B. für die Deutsche Bahn oder SNCF) eintragen, die unter **Programm für Vielreisende** zusammengefasst werden (siehe Abbildung 3.5).

Vielreisendenkarten

Abbildung 3.5 Hinzufügen von Vielreisendeninformationen

Als Nächstes machen Sie persönliche Angaben zu Geschlecht, Geburtsdatum und DHS- oder TSA-Nummern. Für internationale Reisen geben Sie

Weitere Informationen

bitte Ihren Reisepass an. Sie können außerdem einen Stellvertreter zuweisen, der für Sie Reisebuchungen vornehmen darf (siehe Abbildung 3.6).

TSA Secure Flight

Die Transportation Security Authority (TSA) verlangt von uns, dass wir die von Ihnen gesammelten Daten an sie übermitteln. Die Bereitstellung von Informationen ist erforderlich. Wenn Sie die Angaben nicht machen, werden Sie jedoch möglicherweise einer zusätzlichen Überprüfung unterzogen oder der Transport kann Ihnen verweigert werden. Die TSA kann die von Ihnen bereitgestellten Informationen an Strafverfolgungs- oder Geheimdienstbehörden oder andere Berechtigte weiterleiten. Weitere Informationen zu den Datenschutzbestimmungen der TSA finden Sie auf der Website der TSA unter WWW.TSA.GOV. Dort können Sie auch die "Records Notice" (Benachrichtigung zu erhobenen Daten) und das "Privacy Impact Assessment" (Beurteilung der Datenschutzauswirkungen) einsehen.

Geschlecht: Männlich Weiblich

Geburtsdatum (MM/TT/JJJJ):

DHS-Redress-Nr.:

TSA Pre✓ Known Traveler Number:

Internationale Reise: Pässe und Visa Zum Seitenanfang

Wenn Sie die Reisepassinformationen zu Ihrem Profil hinzufügen, dann können wir diese auch bei Ihren Reservationen angeben. Durch die Angabe dieser Informationen bei der Reservierung können internationale Reisen ein wenig erleichtert werden.

Reisepässe

Ich habe keinen Reisepass.

Nationalität im Pass	Passnummer	Ausgabedatum	Ausstellungsort (Stadt, Bundesland/Kanton)	Ausstellungsland	Ablaufdatum des Passes
Malaysia	*****	02/01/2018	kuala lumpur	Malaysia	02/28/2022

Internationale Visa + Visum hinzufügen

Speichern

Bearbeiter und Reisekoordinatoren Zum Seitenanfang

Wählen Sie die Personen aus dem Unternehmen aus, die Reisefunktionen für Sie ausführen sollen.

Selbstzuweisung von Bearbeitern ablehnen

Ihre Bearbeiter und Reisekoordinatoren + Einen Bearbeiter hinzufügen

Never, Test	Kann Reisen buchen? <input checked="" type="checkbox"/>
-------------	---

Speichern

Abbildung 3.6 Ergänzen von Reisepass, Geschlecht, Geburtsdatum, TSA-Informationen und Reisekoordinatoren

Zahlungsmittel Zuletzt geben Sie ein *Zahlungsmittel* (siehe Abbildung 3.7) an, falls Ihre Firma nicht bereits eine Standortkarte für Sie hinterlegt hat. Dies wird in Abschnitt 3.4.9. näher erläutert. Auch wenn standardmäßig jede Art von Kreditkarte angegeben werden kann, sei es eine persönliche oder eine Firmenkarte, kann der Arbeitgeber die Auswahl der im System verfügbaren Karten einschränken (via **Reiseverwaltung • Kreditkarten BIN-Einschränkungen**).

Kreditkarten Zum Seitenanfang

Derzeit haben Sie die folgenden Kreditkarten in Ihrem Profil gespeichert. + Eine Kreditkarte hinzufügen

VISA	Personal Card	***1111	Ablaufdatum: 12/2019
-------------	---------------	---------	----------------------

Speichern

Abbildung 3.7 Erfassen eines Zahlungsmittels zum Abrechnen der Reisebuchungen

3.2.2 Nutzung des Travel Wizard und Verfügbarkeitsseiten

Den *Travel Wizard* finden Sie links auf der SAP-Concur-Startseite. Er wird genutzt, um Rahmendaten für die gewünschten Verfügbarkeiten für Flug, Bahn, Hotel oder Mietwagen anzugeben (siehe Abbildung 3.8).

Andere Buchungstools und Webseiten lassen den Anwender genaue Angaben machen, was allerdings die Verfügbarkeiten sehr einschränkt. Der Ansatz von SAP Concur ist hier ein anderer. Der Mitarbeiter gibt nur die Reiserahmendaten ein, und SAP Concur sucht nach Verfügbarkeiten anhand vordefinierter Parameter (unter Berücksichtigung der Firmenreiserichtlinie).

Die Ergebnisse werden kategorisiert dargestellt (**erlaubt, erlaubt mit Angabe einer Begründung, nicht erlaubt**). Erst jetzt können Mitarbeiter die Ergebnisse anhand verschiedener Filter eingrenzen. Dies stellt sicher, dass Mitarbeiter nicht vorab versuchen Ergebnisse so einzuschränken, dass diese als reiserichtlinienkonform angezeigt werden, selbst wenn diese nicht der Reiserichtlinie entsprechen.

Verfügbarkeiten prüfen

Filter definieren

Flug-/Zugsuche

Hin- und Rückreise Nur Hinreise

Von

Nach

Abreise Abflug

Rückreise Abflug

Mietwagen am Flughafen abholen bzw. zurückgeben

Hotellsuche

Klasse Suchen nach

Erstattungsfähige Flugtickets

Suchen

Abbildung 3.8 Travel Wizard für Flug-/Bahnbuchungen

Der Travel Wizard zeigt auch Hotelleistungs- oder *Suchmerkmale* an, die für Geschäftsreisende besonders relevant sein könnten. Ein Mitarbeiter kann

Suchmerkmale festlegen

nach Hotel in der Nähe eines Flughafens, einer bestimmten Adresse oder in der Nähe des Firmenstandortes suchen (die Standorte werden in der Regel vom Reisebüropartner hinterlegt, können aber auch manuell unter **Reiseverwaltung • Firmenstandorte** ergänzt werden; siehe Abbildung 3.9).

Abbildung 3.9 Hotelsuche in der Nähe des Firmenstandortes mit dem Travel Wizard

Filteroptionen für Flug, Bahn, Hotel oder Mietwagen werden auf den Suchergebnisseiten am linken Rand angezeigt. Die Ergebnisseite für Flug und Bahn zeigt oben eine Matrix, die es Mitarbeitern erlaubt, Ergebnisse auf eine bestimmte Airline, Anzahl von Zwischenstopps oder eine Kombination daraus einzuschränken.

Kartenansicht für das Hotel

Die Ergebnisseite für Hotels zeigt eine Karte mit einem roten Punkt. Dieser Punkt markiert zur Orientierung die Stelle, in dessen Umkreis nach Hotels gesucht wurde. Verfügbare Hotels in der Nähe werden entsprechend dargestellt (zur näheren Erläuterung siehe Abschnitt 3.2.3).

Bahnbuchungen

Bahnbuchungen sind nur in Ländern möglich, in denen die Bahngesellschaften die Verfügbarkeiten in ein externes Vertriebssystem (GDS) einspeisen (ähnlich wie bei Flügen). Den geläufigsten Ländern, in denen SAP Concur für Bahnbuchungen genutzt werden kann, sind:

- Deutschland (Deutsche Bahn)
- Vereinigte Staaten von Amerika (Amtrak)
- Kanada (Via Rail)
- Frankreich (SNCF, Thalys und Eurostar)
- Vereinigtes Königreich (Trainline Europe, Evolvi und Eurostar)

- Spanien (Renfe)
- Schweden (Swedish Rail)

Welche Bahngesellschaften genutzt werden können, hängt davon ab, über welche Schnittstellen der Reisebüropartner an die Bahngesellschaften angebunden ist. SAP Concur steht fortlaufend in Verhandlungen mit neuen Bahngesellschaften, sodass künftig weitere Anbieter angebunden sein werden.

3.2.3 Der Buchungsprozess

Die folgenden Abschnitte zeigen auf, wie Flug-, Hotel- und Mietwagenbuchungen vorgenommen werden und wie bestehende Reservierungen storniert oder geändert werden können.

Flug

Nachdem die Reiserahmendaten im Travel Wizard auf der Startseite eingegeben und die Suche gestartet wurde, zeigt SAP Concur dem Mitarbeiter alle verfügbaren *Flugoptionen* anhand der vorgegebenen Suchparameter an. Auf der linken Seite der Eingabemaske kann der Mitarbeiter die Suchergebnisse verfeinern und somit die angezeigten Ergebnisse auf der rechten Seite auf das Wesentliche reduzieren.

Verfügbare Flugoptionen anzeigen

Die Auswahl in Abbildung 3.10 zeigt die möglichen Zeiten für Abflug und Ankunft sowie Preise an.

Abbildung 3.10 Filteroptionen für Flugergebnisse: Teil 1

Die Optionen in Abbildung 3.11 erlauben eine Vorauswahl von speziellen Tariftypen, Flugzeugtypen, Abflug- und Ankunft-Flughafen sowie mögliche Umsteigeorte.

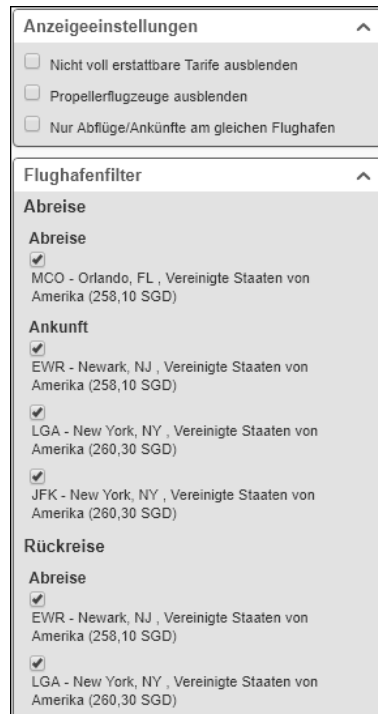


Abbildung 3.11 Filteroptionen für Flugergebnisse: Teil 2

Filteroptionen für den Flug

Am oberen Bildschirmrand kann die Matrix genutzt werden, um Ergebnisse auf eine bestimmte Anzahl von Umstiegen oder spezifische Airlines zu beschränken (oder eine Kombination aus beidem; siehe Abbildung 3.12).

ORLANDO, FL , VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA NACH NEW YORK, NY , VEREINIGTE STAATEN VON AMERIKA DO, 28 MÄR - FR, 29 MÄR

Matrix verbergen Drucken / E-Mail

	United	Delta	American Airlines
Alle 47 Ergebnisse			
Ohne Zwischenstopp 42 Ergebnisse	168.74 25 Ergebnisse	170.18 16 Ergebnisse	182.80 1 Ergebnisse
1 Zwischenstopp 5 Ergebnisse	—	—	220.07 5 Ergebnisse

Abbildung 3.12 Filtern der Flugergebnisse nach Airline, Anzahl der Umstiege oder einer Kombination daraus

Ergebnisse werden sortiert nach Preis oder Flugplan dargestellt (siehe Abschnitt 3.5 für mehr Informationen). Bei der Suche nach Preisen, werden Hin- und Rückflug bereits gruppiert angeboten, bei der Suche nach Flugplänen erfolgt zuerst die Auswahl des Hinflugs, danach die Auswahl des Rückflugs. Im Anschluss wird der Preis dargestellt.

Darstellung der Flugergebnisse

Die Ansicht jedes Ergebnisses kann erweitert werden, um **Alle Details anzuzeigen** (siehe Abbildung 3.13), und, falls zugelassen, eine andere Buchungskategorie oder weitere Tariftypen auszuwählen.

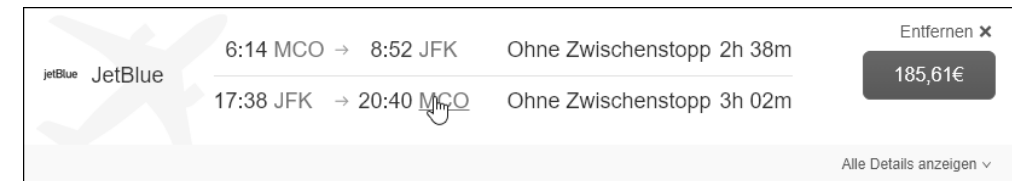


Abbildung 3.13 Beispiel für Flugergebnisse

Falls ein Ergebnis mit einem gelben Warndreieck ausgewählt wird, bedeutet dies, dass die Auswahl nicht der Reiserichtlinie entspricht. In diesem Fall wird der Mitarbeiter aufgefordert, in einem sich öffnenden Pop-up-Fenster einen vorgegebenen Grund auszuwählen und eine Erklärung einzugeben (siehe Abbildung 3.14). In Tabelle 3.1 in Abschnitt 3.4.11 finden Sie einige Beispiele für vordefinierte Gründe.

Warnung bei nicht reiserichtlinienkonformen Flugoptionen



Abbildung 3.14 Auswahl eines vordefinierten Grundes und einer Erklärung bei Verstößen gegen die Reiserichtlinie

Zusammenfassung der Fluginformationen

Sobald die erforderlichen Informationen eingetragen wurden, kann der Buchungsvorgang fortgesetzt werden. Die nächste Seite (siehe Abbildung 3.15) zeigt eine Zusammenfassung der ausgewählten Flüge, persönliche Informationen des Reisenden sowie die Möglichkeit, ein Vielfliegerprogramm zu ergänzen (falls nicht bereits im Profil geschehen), und die Zahlart. Eine Sitzplatzauswahl ist ebenso möglich.

INFORMATIONEN ZUM REISENDEN EINGEBEN

Stellen Sie sicher, dass die unten angegebenen Informationen zum Reisenden richtig sind.

Reisepass nicht vergessen Für Ihre internationale Reise benötigen Sie einen Reisepass oder einen anderen amtlichen Ausweis. Denken Sie daran, Ihren Ausweis am Reisetag mit sich zu führen.

Hauptreisender Bearbeiten | Alles prüfen

Name: William Never Telefon: +80389980822

Dokumenttyp
 [Details anzeigen](#)

Vielfliegerprogramme [Ein Programm hinzufügen](#)

Für United

SITZPLÄTZE AUSWÄHLEN

Wählen Sie Ihre bevorzugten Sitzplätze, andernfalls wird Concur sie anhand Ihres Profils für Sie anfordern.

flight	Economy (L)	Sitzplatz
UA 1727	Economy (L)	Sitzplatz auswählen
UA 1417	Economy (L)	Sitzplatz auswählen

PREISZUSAMMENFASSUNG PRÜFEN

Beschreibung	Tarif	Steuern und Gebühren	Gebühren
Flugkosten	451,00SGD	72,70SGD	523,70SGD
Geschätzte Gesamtkosten:		523,70SGD	
Jetzt fälliger Gesamtbetrag:		523,70SGD	

ZAHLUNGSMETHODE

Dieser Auftrag wird Ihrem Unternehmen direkt berechnet.

Mit Abschluss dieser Buchung stimmen Sie den Tarifbedingungen und -einschränkungen sowie der Gefahrstoffrichtlinie zu.

Abbildung 3.15 Erste Zusammenfassung einer Flugbuchung

Nachdem alle Informationen ergänzt wurden und der Reisende auf **Flug reservieren und fortfahren** geklickt hat, wird im Hintergrund die Flugbuchung erstellt und dem Nutzer eine letzte Zusammenfassung der Reise inklusive Preis und rechtlicher Hinweise angezeigt (siehe Abbildung 3.16). Um fortzufahren, klickt der Mitarbeiter auf **Weiter**.

Name und Beschreibung der Reise

Auf der folgenden Seite (siehe Abbildung 3.17) kann der Reisende einen **Namen für die Reise** und eine **Beschreibung** vergeben. Außerdem kann eine weitere E-Mail-Adresse für Benachrichtigungen hinterlegt und, falls vom Arbeitgeber benötigt, ein **Reisegrund** ausgewählt werden.

REISEÜBERSICHT

Ich möchte...
[Reiseplan drucken](#)
[Reiseplan per E-Mail senden](#)

Name der Reise: Reise von Orlando nach New York [\(Bearbeiten\)](#)

Von: 28 März, 2019

Bis: 29 März, 2019

Erstellt: 25 Februar, 2019, William Never *(Geändert: 25 Februar, 2019)*

Beschreibung: (Keine Beschreibung vorhanden) [\(Bearbeiten\)](#)

Agenturbuchungscode: C2WMQC

Passagiere: William Never

Geschätzte Gesamtkosten: 523,70\$ SGD [\(Details\)](#)

Zu Reiseplan hinzufügen

Auto Hotel

Außerhalb von Concur gebucht? Geben Sie Ihre Reise [manuell](#) ein, verbinden Sie sich mit [Tripli](#) oder senden Sie Ihren Reiseplan an plans@concur.com.

Flugtickets müssen bis zu folgendem Zeitpunkt ausgestellt werden: 26.02.2019 22:55 Südasiatische

[Vielfliegerprogramm ändern](#)

GESCHÄTZTE GESAMTKOSTEN

Flug	Angegebener Flugkostenbetrag:	Steuern und Gebühren:	Tarifbestimmungen anzeigen
	333,02\$ USD	451,00\$ SGD	
	53,68\$ USD	72,70\$ SGD	
Geschätzte Gesamtkosten:		523,70\$ SGD	

TICKET IST NOCH NICHT AUSGESTELLT. Die im Reiseplan angegebenen Flugkosten SIND ERST GARANTIERT, WENN DIE TICKETS AUSGESTELLT WERDEN.

BEMERKUNGEN

```

INV.AP.SG
*TLIS**DDMMYY*
*NOICS*
*CUST**NOCANCEL*
*CUST**NOISSUE*
*CUST**LINKADD*
*TRIPSUM**TRIPSUM*

```

Wenn Sie dieses Fenster jetzt schließen, wird Ihre Reservierung möglicherweise storniert. Hinweis: Festbuchungen oder Teile Ihrer Reise, für die eine Vorauszahlung erforderlich sind, werden nicht storniert.

Abbildung 3.16 Zweite Zusammenfassung einer Flugbuchung

Informationen zur Reisebuchung

Der Name und die Beschreibung der Reise dienen der Übersichtlichkeit Ihrer Unterlagen.

Name der Reise
Erscheint in der Liste Ihrer bevorstehenden Reise.

Reisebeschreibung (optional)
Zum Feststellen des Reisezwecks verwendet

Kopie der Bestätigung per E-Mail an:

Meine Bestätigung per E-Mail senden als
 HTML Nur Text

Geben Sie Informationen zu dieser Reise ein und wählen Sie dann "Weiter", um Ihre Reservierung abzuschließen. Wenn Sie dieses Fenster jetzt schließen, wird Ihre Reservierung möglicherweise storniert. Hinweis: Festbuchungen oder Teile Ihrer Reise, für die eine Vorauszahlung erforderlich sind, werden nicht storniert.

Abbildung 3.17 Dritte Seite der Zusammenfassung einer Flugbuchung

Nachdem ein letztes Mal auf **Weiter** geklickt wurde, wird nun eine andere Zusammenfassung angezeigt. Dies ist die finale Zusammenfassung. Bis zu diesem Zeitpunkt wurde die Flugbuchung noch nicht komplett abgeschlossen. Wenn der Mitarbeiter hier auf **Ticket kaufen** klickt, wird die Buchung an das hinterlegte Reisebüro weitergeleitet.

Hotels

Hotelloptionen

Nachdem die Reiserahmendaten auf der Startseite im Travel Wizard eingegeben und die Suche gestartet wurde, zeigt SAP Concur dem Mitarbeiter alle verfügbaren *Hotelloptionen* anhand der Vorgaben an. Auf der linken Seite des Bildschirms (siehe Abbildung 3.19) kann der Mitarbeiter die Suchkriterien weiter eingrenzen und so die angezeigten Ergebnisse auf der rechten Seite reduzieren.

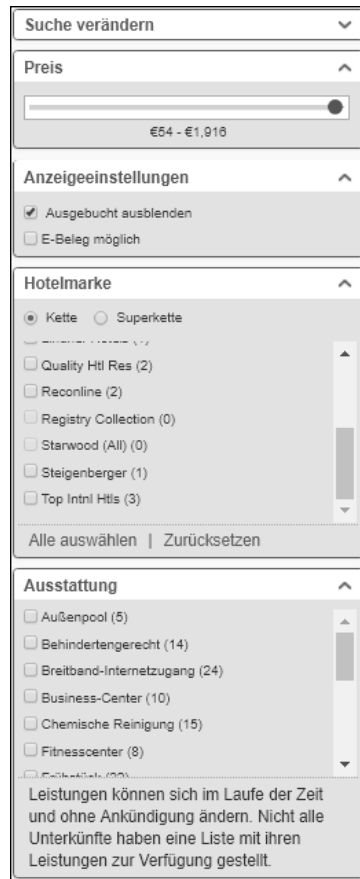


Abbildung 3.18 Filteroptionen für Hotelergebnisse

Am oberen Bildschirmrand wird eine Grafik der Reisedestination angezeigt, auf der alle verfügbaren Hotels markiert sind (siehe Abbildung 3.19). Dies ist besonders hilfreich, falls der Mitarbeiter nach einem Hotel in einer bestimmten Gegend oder im Umkreis eines Firmenstandortes sucht.

Kartenansicht für verfügbare Hotels



Abbildung 3.19 Grafik von verfügbaren Hotels in einem vorgegebenen Suchgebiet

Die Suchergebnisse zeigen in der Regel zunächst die günstigsten verfügbaren Preise für die ersten zehn bis 20 Hotels. Weitere Hotels werden ohne Preis dargestellt. Um sich auch für diese Hotels die Preise anzeigen zu lassen, muss der Mitarbeiter auf **Preise abrufen** klicken. Per Klick auf **Hoteldetails** öffnet sich ein separates Pop-up-Fenster mit einer Beschreibung und weiteren Informationen zum gewählten Hotel. Um die Preise für andere Zimmertypen anzuzeigen, klickt der Mitarbeiter auf **Zimmer anzeigen** (siehe Abbildung 3.20).

Darstellung der Hotelpreise

Falls eine Option mit einem gelben Warndreieck ausgewählt wird (das Warndreieck zeigt an, dass diese Option nicht der Reiserichtlinie entspricht), öffnet sich ein separates Pop-up-Fenster, in dem der Mitarbeiter gebeten wird, einen Grund auszuwählen und eine Erklärung einzutragen. Wenn dies erfolgt ist, kann der Buchungsvorgang fortgesetzt werden.

Warnung bei nicht reiserichtlinienkonformen Hotelloptionen

Die Folgeseite (siehe Abbildung 3.21) zeigt eine Zusammenfassung des gewählten Hotelzimmers, einige persönliche Daten des Reisenden, gibt die Möglichkeit, eine Hotel-Loyalty-Karte zu erfassen (falls nicht bereits im Profil geschehen) und die Zahlart zu prüfen. Am unteren Bildschirmrand wird der Mitarbeiter aufgefordert, der Hotelrate und deren Bedingungen zuzustimmen.

Zusammenfassung der Hotelinformationen

14. Novotel Mainz 139€
 Augustus Strasse 6, Mainz 55131 Auf Karte anzeigen
 1.15 km ★★★★★ Zimmer ausblenden

Hoteldetails

Room Options

Mrate Avail Flexible Rate Standard Room With 1 Double Bed (Galileo) Preisdetails/Stornierungsbestimmungen	✓	139€
Mrate Avail Flexible Rate Standard Room With 1 Single Bed (Galileo) Preisdetails/Stornierungsbestimmungen	✓	139€
Standard Single Room - Free cancellation - Free WiFi Preisdetails/Stornierungsbestimmungen	Booking.com ✓	139€
Standard Double Room - single occupancy - Free cancellation - Free WiFi Preisdetails/Stornierungsbestimmungen	Booking.com ✓	139€
Standard Double Room - Free cancellation - Free WiFi Preisdetails/Stornierungsbestimmungen	Booking.com ✓	155€
Standard Double Room - single occupancy - Free cancellation - Breakfast included in the price - Free WiFi Preisdetails/Stornierungsbestimmungen	Booking.com ✓	157€

Abbildung 3.20 Verfügbare Zimmer im ausgewählten Hotel

HOTELGASTINFORMATIONEN
 Vergewissern Sie sich, dass der nachfolgende Name mit dem am Tag des Check-In vorgelegten Ausweis übereinstimmt.

Hotelgast Bearbeiten | Alles prüfen
 Name: William Never Telefon: +80389900622

Hotelprogramm Ein Programm hinzufügen
 Kein Programm ausgewählt.

PREISZUSAMMENFASSUNG PRÜFEN

Beschreibung	Übernachtungspreis	Daten	Gesamt
Novotel Mainz	213,00SGD	26 Mär - 27 Mär	213,00SGD

Geschätzte Gesamtkosten: 213,00SGD*
 Jetzt fälliger Gesamtbetrag: 0,00SGD**

* Enthält eventuell keine Steuern und Gebühren.
 ** Der verbleibende Betrag wird im Hotel fällig.

ZAHLUNGSMETHODE AUSWÄHLEN
 Die Kreditkarte, die Sie auswählen, wird zur Bestätigung Ihrer Reservierung verwendet. Der vollständige Betrag wird Ihnen nicht vor Ihrem Hotelaufenthalt belastet.
 Test Users SG and IN* (...1111) Kreditkarte hinzufügen

* Gibt an, dass es sich um eine Firmenkreditkarte handelt.

TARIFDETAILS UND STORNIERUNGSRICHTLINIE AKZEPTIEREN
 Prüfen Sie die Tarifdetails und die Stornierungsrichtlinie des Hotels.

Novotel Mainz accorhotels

Bitte überprüfen Sie die Tarifregeln und -Beschränkungen bevor Sie fortfahren.

Das Hotel stellte die folgenden Informationen zur Verfügung:

GESAMTTARIF: 139 EUR

GUESTS ARRIVING AFTER 18:00 LOCAL TIME MUST PROVIDE A GUARANTEE.
 CLIENT FAX TO BE SENT TO THE HOTEL IATA GUARANTEE

Ich stimme den Tarifbedingungen, -einschränkungen und der Stornierungsrichtlinie des Hotels zu.

Zurück Hotel reservieren und fortfahren

Abbildung 3.21 Erste Zusammenfassung einer Hotelbuchung

Wenn alle Informationen ergänzt wurden und der Mitarbeiter auf **Hotel reservieren und fortfahren** geklickt hat, wird eine weitere Zusammenfassung angezeigt (siehe Abbildung 3.22). Um fortzufahren, klickt der Mitarbeiter auf **Weiter**.

Reisedetails

REISEÜBERSICHT

Ich möchte...
[Reiseplan drucken](#)
[Reiseplan per E-Mail senden](#)

Name der Reise: Hotelreservierung bei MAINZ, DEUTSCHLAND [\(Bearbeiten\)](#)
 Von: 26 März, 2019
 Bis: 27 März, 2019
 Erstellt: 25 Februar, 2019, William Never (Geändert: 25 Februar, 2019)
 Beschreibung: (Keine Beschreibung vorhanden) [\(Bearbeiten\)](#)
 Agenturbuchungscode: C9T1VU
 Reservierung für: William Never
 Geschätzte Gesamtkosten: 139.00€ EUR 213.08\$ SGD [\(Details\)](#)

Zu Reiseplan hinzufügen

Flug Auto
 Hotel

Außerhalb von Concur gebucht? Geben Sie Ihre Reise manuell ein, verbinden Sie sich mit [Tripl!](#) oder senden Sie Ihren Reiseplan an plans@concur.com.

GESCHÄTZTE GESAMTKOSTEN

Hotel:	139.00€ EUR	213.08\$ SGD
Geschätzte Gesamtkosten:	139.00€ EUR	213.08\$ SGD

BEMERKUNGEN

INV.AP.SG
 *TLIS**DDMMYY*
 NOICS
 *CUST**NOCANCEL*
 *CUST**NOISSUE*
 *CUST**LINKADD*
 *TRIPSUM**TRIPSUM*

Wenn Sie dieses Fenster jetzt schließen, wird Ihre Reservierung möglicherweise storniert. Hinweis: Festbuchungen oder Teile Ihrer Reise, für die eine Vorauszahlung erforderlich sind, werden nicht storniert.

Weiter >> Reise stornieren

Abbildung 3.22 Zweite Zusammenfassung einer Hotelbuchung

Die nächste Seite (siehe Abbildung 3.23) erlaubt es dem Reisenden, einen **Reisenamen** zu vergeben, eine weitere E-Mail-Adresse für Benachrichtigungen zu hinterlegen und, falls vom Arbeitgeber gefordert, einen **Reisegrund** auszuwählen.

Reisenname und Reisegrund

Nachdem ein letztes Mal auf **Weiter** geklickt wurde, wird eine letzte Zusammenfassung angezeigt. Bis zu diesem Zeitpunkt wurde die Hotelbuchung nicht abgeschlossen. Wenn der Mitarbeiter auf **Buchung bestätigen** klickt, wird die Reservierung an das hinterlegte Reisebüro weitergeleitet.

Abbildung 3.23 Dritte Zusammenfassung einer Hotelbuchung

Mietwagen

Mietwagenoptionen

Nachdem die Reiserahmendaten im Travel Wizard auf der Startseite links eingegeben und die Suche gestartet wurde, zeigt SAP Concur dem Mitarbeiter alle verfügbaren *Mietwagenoptionen* an. Auf der linken Seite kann der Mitarbeiter die Suchkriterien eingrenzen, um die angezeigten Ergebnisse auf der rechten Seite auf das Wesentliche zu reduzieren (siehe Abbildung 3.24).

Abbildung 3.24 Filteroptionen für Mietwagenergebnisse

Mietwagenanbieter und Mietwagenkategorien

Am oberen Bildschirmrand werden alle verfügbaren Mietwagenanbieter und Mietwagenkategorien in einer Matrix dargestellt (abhängig davon, welche Anbieter und Mietwagenkategorien im System zugelassen sind; siehe Abbildung 3.25).

Anmietstandort

Die Suchergebnisse zeigen die relevanten Informationen über einen Wagentyp sowie den Gesamtpreis. Mit einem Klick auf **Standortdetails** werden in einem Pop-up-Fenster alle Informationen über den *Anmietstandort* dargestellt.

ABHOLUNG: (FRA) AM DI, 26 MÄR 12:00
RÜCKREISE: MI, 27 MÄR 12:00

Matrix verbergen Drucken / E-Mail

Alle 65 Ergebnisse	Mini Mietwagen	Economy Mietwagen	Untere Mittelklasse Mietwagen	Mittelklasse Mietwagen	Obere Mittelklasse Mietwagen	Standard M
AVIS Bevorzugte/-er/-es	--	92.84	102.65	111.15	--	--
INVALID VENDOR - ED Bevorzugte/-er/-es						
Budget Bevorzugte/-er/-es	84.34	88.26	98.07	105.91	139.26	--
Enterprise Bevorzugte/-er/-es	85.65	88.26	103.30	--	149.72	203.91
ADVANTAGE Bevorzugte/-er/-es	--	99.38	108.53	117.68	161.49	--

Abbildung 3.25 Matrix, um Mietwagenanbieter und Mietwagenkategorien zu filtern

Falls ein Fahrzeug ausgewählt wird, das mit einem gelben Warndreieck markiert ist (da es nicht der Reiserichtlinie entspricht), wird der Mitarbeiter in einem separaten Pop-up-Fenster aufgefordert, einen vordefinierten Grund und eine Erklärung einzugeben. Sobald dies erfolgt ist, kann der Buchungsvorgang fortgesetzt werden.

Warnung bei nicht reiserichtlinienkonformen Mietwagenoptionen

Führerscheinkontrolle

Unternehmen sind gesetzlich dazu verpflichtet zu überprüfen, ob ein Mitarbeiter eine gültige Fahrerlaubnis hat, wenn er eine Dienstfahrt mit einem Dienstwagen, Mietwagen oder Poolfahrzeug antritt. Oft wird im Reiseteam überlegt, wie sich das Unternehmen bereits bei der Fahrzeugreservierung absichern kann. Meist kommt die Frage auf, ob man nicht ein Pop-up zur Bestätigung der Fahrerlaubnis einbinden kann. Man kann. Aber wir raten Ihnen zu einer organisatorischen Lösung. Oft liegen noch mehrere Tage oder Wochen zwischen Buchung und dem Tag der Fahrt, oder die Reservierung findet außerhalb von SAP Concur statt. Lassen Sie sich den Führerschein vorzeigen, wenn der Fahrzeugschlüssel ausgehändigt wird. Dann sind Sie wirklich auf der sicheren Seite.



Auf der folgenden Seite wird eine Zusammenfassung des ausgewählten Fahrzeugs angezeigt, einige persönliche Daten des Reisenden, die Möglichkeit, eine Kundenkarte zu ergänzen und die Zahlart zu überprüfen (siehe Abbildung 3.26).

Nachdem alle verpflichtenden Angaben erfasst wurden und der Reisende auf **Mietwagen reservieren und fortfahren** geklickt hat, wird eine weitere

Zusammenfassung der Mietwageninformationen

Zusammenfassung der ausgewählten Reiseleistungen angezeigt (siehe Abbildung 3.27).

Mietwagen prüfen und reservieren

MIETWAGEN PRÜFEN

Europcar Mietwagen Angaben zum Standort

Typ	Abholung	Zieladresse
Untere Mittelklasse Viertürer	Am Flughafen	Am Flughafen
Details	FRA: Frankfurt 12:00 Di, 26.03.2019	FRA: Frankfurt 12:00 Mi, 27.03.2019

MIETWAGENPRÄFERENZEN ANGEBEN

Ihre Präferenzen und Kommentare werden an die Autovermietung weitergeleitet.

Kommentare (30 Max. Zeichen)

Bsp.: Frühe Abholung erforderlich (10,1)

FAHRERINFORMATIONEN EINGEBEN

Vergewissern Sie sich, dass der nachfolgende Name mit dem Ausweis übereinstimmt, den Sie am Tag der Abholung mit sich führen.

Fahrer Bearbeiten | Alles prüfen

Name: William Never Telefon: +60389960622

Autovermietungsprogramm Ein Programm hinzufügen

Kein Programm ausgewählt

PREISZUSAMMENFASSUNG PRÜFEN

Beschreibung	Preis/Tag	Daten	Gesamt
Europcar Mietwagen	132,00\$SGD	26 Mär - 27 Mär	158,00\$SGD*
Geschätzte Gesamtkosten: 158,00\$SGD			
Jetzt fälliger Gesamtbetrag: 0,00\$SGD**			

* Geschätzter Betrag der Vermietung. Genaue Gebühren unbekannt. Enthält keine zusätzlichen, während der Reise angefallenen Gebühren.
** Verbleibender am Standort der Autovermietung fälliger Betrag.

Zurück Mietwagen reservieren und fortfahren

Abbildung 3.26 Erste Zusammenfassung einer Mietwagenbuchung

Reisedetails

REISEÜBERSICHT

Ich möchte... Zu Reiseplan hinzufügen

Name der Reise: Mietwagenreservierung bei FRANKFURT

Von: 26 März, 2019

Bis: 27 März, 2019

Erstellt: 25 Februar, 2019, William Never (Geändert: 25 Februar, 2019)

Beschreibung: (Keine Beschreibung vorhanden)

Agenturbuchungscode: CLG0FM

Reservierung für: William Never

Geschätzte Gesamtkosten: 158.00\$ SGD

RESERVIERUNGEN

Dienstag, 26 März, 2019

Europcar Mietwagen ab: Frankfurt DE (FRA)

Abholung bei: Frankfurt DE (FRA)

Abholung: 12:00 Di 26 Mär

Rückgabe: 12:00 Mi 27 Mär

Zurückgeben bei: Frankfurt DE (FRA)

Zusätzliche Details

Preis: 132,00\$ SGD pro Tag, unbegrenzt meilen

Gesamttarif: 158,00\$ SGD

Informationen zum Mietwagen

Untere Mittelklasse / Viertürer / Gangschaltung / Klimaanlage

GESCHÄTZTE GESAMTKOSTEN

Auto:	158,00\$ SGD
Geschätzte Gesamtkosten:	158,00\$ SGD

Abbildung 3.27 Zweite Seite einer Zusammenfassung einer Mietwagenbuchung

Um fortzufahren, klickt der Mitarbeiter auf **Weiter**. Auf der Folgeseite kann der Reisende einen Namen für die Reise vergeben, eine weitere E-Mail-Adresse für Benachrichtigungen ergänzen und, falls vom Arbeitgeber vorgegeben, einen Reisegrund auswählen (siehe Abbildung 3.28).

Informationen zur Reisebuchung

Der Name und die Beschreibung der Reise dienen der Übersichtlichkeit Ihrer Unterlagen.

Name der Reise Reisebeschreibung (optional)

Erscheint in der Liste Ihrer bevorstehenden Reise. Zum Feststellen des Reisezwecks verwendet

Mietwagen-/Hotelreservierung

Kopie der Bestätigung per E-Mail an:

Meine Bestätigung per E-Mail senden als

HTML Nur Text

Geben Sie Informationen zu dieser Reise ein und wählen Sie dann "Weiter", um Ihre Reservierung abzuschließen. Wenn Sie dieses Fenster jetzt schließen, wird Ihre Reservierung möglicherweise storniert. Hinweis: Festbuchungen oder Teile Ihrer Reise, für die eine Vorauszahlung erforderlich sind, werden nicht storniert.

Reise anzeigen << Vorherige Weiter >> Reise stornieren

Abbildung 3.28 Buchungsinformationen für ein Mietwagenssegment

Auf der nächsten Seite sieht der Reisende die finale Reisezusammenfassung. Der Mitarbeiter muss nun auf **Buchung bestätigen** klicken (siehe Abbildung 3.29).

Buchung bestätigen

Reisebestätigung

Um die BUCHUNG ABZUSCHLIESSEN, klicken Sie auf die Schaltfläche "Buchung bestätigen", nachdem Sie diese Seite überprüft haben. Zum STORNIEREN klicken Sie auf die Schaltfläche "Reise stornieren".

REISEÜBERSICHT

Name der Reise: Mietwagen-/Hotelreservierung

Von: 26 März, 2019

Bis: 27 März, 2019

Erstellt: 25 Februar, 2019, William Never (Geändert: 25 Februar, 2019)

Beschreibung: (Keine Beschreibung vorhanden)

Agenturbuchungscode: CLG0FM

Reservierung für: William Never

Geschätzte Gesamtkosten: 158.00\$ SGD

Name des Reisebüros: Carlson Wagonlit Travel

RESERVIERUNGEN

Dienstag, 26 März, 2019

Europcar Mietwagen ab: Frankfurt DE (FRA)

Abholung bei: Frankfurt DE (FRA)

Abholung: 12:00 Di 26 Mär

Rückgabe: 12:00 Mi 27 Mär

Zurückgeben bei: Frankfurt DE (FRA)

Zusätzliche Details

Preis: 132,00\$ SGD pro Tag, unbegrenzt meilen

Gesamttarif: 158,00\$ SGD

Informationen zum Mietwagen

Untere Mittelklasse / Viertürer / Gangschaltung / Klimaanlage

GESCHÄTZTE GESAMTKOSTEN

Auto:	158,00\$ SGD
Geschätzte Gesamtkosten:	158,00\$ SGD

Abbildung 3.29 Dritte Zusammenfassung einer Mietwagenbuchung

Es wird eine weitere, finale Zusammenfassung angezeigt. Bis zu diesem Punkt ist die Mietwagenbuchung noch nicht komplett abgeschlossen. Wenn der Mitarbeiter auf **Buchung bestätigen** klickt, wird die Buchung an das hinterlegte Reisebüro weitergeleitet.

Meine Buchungen: Stornierung und Änderungen

Auf der Registerkarte **Meine Buchungen** in SAP Concur Travel sieht der Mitarbeiter alle für ihn gebuchten Reisen, die noch anstehen, sowie abgeschlossene Reisen, für die noch keine Reisekostenabrechnungen erstellt wurden.

Reise stornieren Diese Liste ermöglicht es auch, auf schnelle Art und Weise gebuchte Reisen zu stornieren, indem man einfach neben der aufgeführten Reise auf **Reise stornieren** klickt (siehe Abbildung 3.30).



Abbildung 3.30 Alle anstehenden Reisen und Reisen, die noch nicht abgerechnet wurden

Ein Klick auf den Reisenamen zeigt nähere Details und ermöglicht es, diverse Aktionen hierzu auszuführen (siehe Abbildung 3.31).



Abbildung 3.31 Optionen in den Reisedetails

Obwohl es einfach ist, Hotel- oder Mietwagenbuchungen zu stornieren oder zu ändern, ist dies bei Flugbuchungen in der Regel nicht der Fall. Die meisten Reisebüropartner verlangen, dass sie vom Reisenden bei Umbuchungs- oder Stornierungswünschen telefonisch kontaktiert werden, selbst wenn die Reise in SAP Concur gebucht wurde.

Besonderheiten bei Stornieren eines Flugs

Einleitung

Willkommen zum ersten deutschsprachigen Buch über SAP Concur, der maßgeschneiderten Lösung für das Reisemanagement! SAP hat im Dezember 2014 SAP Concur erworben. SAP Concur ist eine durchweg moderne Reisemanagement-Plattform, die es Unternehmen ermöglicht, komplett papierfrei zu agieren. Mit einem Software-as-a-Service(SaaS)-Modell bietet es Unternehmen die Möglichkeit, ihre Reiserichtlinien zu überdenken, um schneller, transparenter und kostengünstiger zu sein.

An wen richtet sich dieses Buch?

Dieses Buch richtet sich an Reisende, technische Anwender, Berater und Entscheidungsträger im Zusammenhang mit Reisemanagement-Prozessen. Sowohl aktuelle als auch zukünftige SAP-Concur-Kunden werden in diesem Buch Informationen finden, die ihnen helfen, ihre Entscheidung zu bewerten, SAP Concur einzuführen oder mehr aus ihrer aktuellen SAP-Concur-Implementierung herauszuholen.

Zielgruppen für dieses Buch

Die Lesergruppen werden abhängig von ihrer Herkunft unterschiedlich von diesem Buch profitieren. Da der Inhalt weder SAP-Expertise noch Geschäftsprozess-Know-how erfordert, ist er für eine breite Gruppe von Fachleuten nützlich. Reisende finden Schritt-für-Schritt-Anleitungen für wichtige Abläufe wie das Buchen von Reisemitteln und das Abrechnen von Reisekosten. Technische Anwender finden hier Informationen zur Konfiguration und Integration mit Systemen von Drittanbietern und SAP-Lösungen.

Aufbau des Buches

Dieses Buch ist so strukturiert, dass es den verschiedenen Personen, die am Reisemanagement-Prozess beteiligt sind, nützlich sein kann. Wir empfehlen, alle Kapitel der Reihenfolge nach zu lesen – zwingend notwendig ist es aber nicht. Die Kapitel behandeln folgende Themen:

Themen dieses Buches

■ Kapitel 1

Das erste Kapitel bietet eine umfassende Einführung in SAP Concur und den Reisemanagement-Prozess. Es zeigt einige typische Probleme auf, die in älteren Reisemanagement-Systemen zu finden sind. Es beschreibt

außerdem, wie SAP Concur Reisemanagement-Prozesse mit SAP Concur Travel, SAP Concur Expense und SAP Concur Request verwaltet.

■ Kapitel 2

In diesem Kapitel werden Mitarbeiter- und Benutzerdaten behandelt. Bevor ein Mitarbeiter eine der SAP-Concur-Komponenten nutzen kann, muss er entweder einen Benutzer- oder einen Mitarbeiterstammsatz in SAP Concur haben. Dieses Kapitel behandelt die notwendigen Einstellungen, um diese Datensätze zu erstellen.

■ Kapitel 3

In diesem Kapitel beschreiben wir SAP Concur Travel. Sie lernen, wie Sie mit dieser Komponente Geschäftsreisen buchen können, erhalten eine kurze Einführung in die SAP-Concur-TripIt-App und lernen grundlegende und erweiterte Konfigurationsmöglichkeiten kennen.

■ Kapitel 4

Dieses Kapitel behandelt das Thema Reisekosten. Sie werden lernen, wie man mit der Komponente Expense die Ausgaben abwickelt. Außerdem zeigen wir Ihnen grundlegende und erweiterte Konfigurationsoptionen. In diesem Kapitel werden auch einige marktspezifische Anforderungen für die USA, Kanada, Großbritannien, Deutschland, Australien und Neuseeland beschrieben und wie diese in SAP Concur Expense behandelt werden.

■ Kapitel 5

Dieses Kapitel beschreibt die Komponente SAP Concur Request. Sie erfahren, wie Sie Genehmigungen erhalten und erteilen, lernen grundlegende Konfigurationsoptionen kennen und sehen, wie sich SAP Concur Request in SAP Concur Travel und SAP Concur Expense integriert.

■ Kapitel 6

Dieses Kapitel handelt von Cognos – dem Tool zum Auswerten von Daten aus SAP Concur. Es enthält Informationen sowohl über SAP Concur Analyse als auch über die erweiterte Komponente SAP Concur Intelligence, die gegen eine zusätzliche Gebühr verfügbar ist. Wir stellen Ihnen in diesem Kapitel außerdem das Report Studio und das Query Studio, die Werkzeuge zum Erstellen von Reports, vor.

■ Kapitel 7

In diesem Kapitel geht es um die Integration von SAP Concur mit Drittanbieter-Apps und -diensten. Es deckt einige allgemeine Konfigurationen für die App-Integration ab und liefert detaillierte Informationen zur Integration von elektronischen Belegen.

■ Kapitel 8

In diesem Kapitel wird diskutiert, wie man SAP Concur mit SAP-Lösungen integrieren kann. Sie finden Informationen zur Integration mit SAP ERP Human Capital Management (SAP ERP HCM), SAP ERP Financials und SAP SuccessFactors. Das Kapitel befasst sich auch mit der Integration der Gehaltsabrechnung von SAP ERP HCM.




■ Kapitel 9

Dieses Kapitel enthält Informationen über Ihr SAP-Concur-Implementierungsprojekt. Sie lernen, wie Sie Ihren Projektumfang definieren, Ihr Projekt planen und wie Sie einige typische Fallstricke bei der Implementierung von SAP Concur vermeiden können.

■ Kapitel 10

In diesem Kapitel berichten wir aus der Praxis. Sie finden einen Erfahrungsbericht von dormakaba – dem Anbieter von Produkten und Service rund um den Zutritt von Gebäuden. Außerdem stellen wir Ihnen vier anonymisierte Kundenprojekte vor und erläutern, wie es zu den unterschiedlichen Aufwänden kommen kann. Außerdem finden Sie einige Lösungsvorschläge für besondere Anforderungen.

In den Informationskästen im Buch sind Inhalte zu finden, die generell wissenswert und hilfreich sind. Damit Sie die Informationen in den Kästen sofort einordnen können, haben wir die Kästen mit Symbolen gekennzeichnet:

- Die mit diesem Symbol gekennzeichneten **Tipps** geben Ihnen spezielle Empfehlungen, die Ihnen die Arbeit erleichtern können. 
- Das Symbol **Hinweis** macht Sie auf Themen oder Bereiche aufmerksam, bei denen Sie besonders achtsam sein sollten. Sie finden in diesen Kästen auch Informationen zu weiterführenden Themen oder wichtigen Inhalten, die Sie sich merken sollten. 
- **Beispiele**, durch dieses Symbol kenntlich gemacht, weisen auf Szenarien aus der Praxis hin und veranschaulichen die dargestellten Funktionen. 

Auf einen Blick

1	Reisemanagement mit SAP Concur	19
2	Mitarbeiter- und Benutzerdaten	49
3	SAP Concur Travel	67
4	SAP Concur Expense	115
5	SAP Concur Request	197
6	SAP Concur Reporting	217
7	Integration von Anwendungen und Services von Drittanbietern	247
8	Integration von SAP Concur mit anderen SAP-Lösungen	263
9	Wie Sie aus SAP Concur mehr herausholen: Tipps für das Projekt	295
10	Erfahrungen aus der Praxis	321

Inhalt

Einleitung	15
1 Reisemanagement mit SAP Concur	19
1.1 Typische Probleme und Grenzen von Reiseprozessen	19
1.1.1 Das Effizienzproblem	20
1.1.2 Ineffektives Reisekostenmanagement	22
1.1.3 Geringe Benutzerfreundlichkeit	23
1.2 Der Reiseprozess der Zukunft	24
1.2.1 Papierlos	25
1.2.2 Mobil	27
1.2.3 Automatisiert	28
1.2.4 Nahtlos verbunden	28
1.2.5 Benutzerfreundlich	30
1.2.6 Zusammenfassung	30
1.3 SAP Concur Travel & Expense auf einen Blick	31
1.3.1 Travel	36
1.3.2 Expense	37
1.3.3 Request	38
1.3.4 Reporting	39
1.3.5 Konfiguration in SAP Concur	40
1.4 Der Business Case für SAP Concur	42
1.5 Zusammenfassung	46
2 Mitarbeiter- und Benutzerdaten	49
2.1 Felder im Mitarbeiterstammsatz	50
2.1.1 Systemeinstellungen	50
2.1.2 Persönliche Angaben	51
2.1.3 Benutzerverwaltung	55
2.2 Konfiguration des Mitarbeiterformulars	58
2.3 Berechtigungen	60

2.4	Mitarbeiter anlegen	62
2.5	Single Sign-On	64
2.6	Zusammenfassung	66
3	SAP Concur Travel	67
3.1	Einführung	67
3.2	Nutzung von SAP Concur Travel für Geschäftsreisen	70
3.2.1	SAP-Concur-Travel-Profil	71
3.2.2	Nutzung des Travel Wizard und Verfügbarkeitsseiten	75
3.2.3	Der Buchungsprozess	77
3.3	Integration mit SAP Concur Triplink und SAP Concur Triplt	91
3.4	Grundkonfiguration von SAP Concur Travel	93
3.4.1	Regelklassen	94
3.4.2	Reiseregeln	96
3.4.3	Benutzerdefinierte Texte	98
3.4.4	Sprachen	99
3.4.5	Elektronische Belege (E-Receipts)	100
3.4.6	Reiseanbieterausschluss	101
3.4.7	Regionale Hotelratenlimits	101
3.4.8	Alternativen zu Reisen	102
3.4.9	Virtuelle Firmenkreditkarten	103
3.4.10	Kreditkarten-BIN-Einschränkungen	103
3.4.11	Reporting-Anforderungen	104
3.4.12	Ihre Reise- und Kostenrichtlinie	106
3.4.13	Bevorzugte Anbieter in SAP Concur	109
3.5	Weitere Konfigurationsmöglichkeiten für SAP Concur Travel	111
3.6	Zusammenfassung	113
4	SAP Concur Expense	115
4.1	Einführung	116
4.2	Verwendung von SAP Concur Expense zur Reisekostenabrechnung	118

4.3	Basiskonfiguration von SAP Concur Expense	127
4.3.1	Richtlinien	127
4.3.2	Ausgabentypen	128
4.3.3	Kontencodes	129
4.3.4	Formulare	130
4.3.5	Zuordnung von Reisedaten	132
4.3.6	Besteuerung	132
4.3.7	Genehmigungsworkflow	134
4.3.8	Compliance-Kontrollen	137
4.3.9	Kilometerpauschalen für Firmen- und Privatwagen	139
4.3.10	Rückerstattung an den Mitarbeiter	141
4.3.11	Firmenkreditkarten	141
4.3.12	Auswertungen konfigurieren	143
4.4	Erweiterte Konfiguration von SAP Concur Expense	143
4.4.1	Richtlinien	143
4.4.2	Ausgabentypen	147
4.4.3	Gruppenkonfigurationen	149
4.4.4	Rechnungsprüfungsregeln und Ausnahmen	151
4.4.5	Ausgabenformulare und -felder	155
4.4.6	Funktionshierarchien	156
4.4.7	Lokalisierung	157
4.4.8	Währungsadministrator	158
4.4.9	Konzeptfelder für Ausgaben	159
4.4.10	Belegverarbeitung	160
4.4.11	Workflow	162
4.5	SAP Concur Expense Pay Global	163
4.5.1	Prozesse	163
4.5.2	Konfiguration	165
4.5.3	Wartung von SAP Concur Expense Pay Global	170
4.6	Marktspezifische Anforderungen	173
4.6.1	Deutschland	173
4.6.2	Vereinigte Staaten	178
4.6.3	Kanada	179
4.6.4	Vereinigtes Königreich	182
4.6.5	Australien und Neuseeland	188
4.6.6	Asien-Pazifik	195
4.7	Zusammenfassung	196

5	SAP Concur Request	197
5.1	Einführung	198
5.2	Genehmigungen mit SAP Concur Request anfordern und erteilen	198
5.3	Konfiguration von SAP Concur Request	204
5.3.1	Reisebürovorschläge	205
5.3.2	Buchungswechsel	206
5.3.3	Budget	209
5.3.4	Ländergruppierungen	210
5.3.5	Ereignisanträge	210
5.3.6	Risikomanagement (SAP Concur Messaging)	211
5.3.7	Segmenttypen	211
5.4	Implementierung von SAP Concur Request	212
5.5	Integration mit SAP Concur Travel und SAP Concur Expense	214
5.6	Zusammenfassung	216
6	SAP Concur Reporting	217
6.1	Standard-Reiseauswertungen versus SAP Concur Intelligence	218
6.1.1	SAP Concur Analyse und SAP Concur Intelligence: gemeinsam genutzte Werkzeuge	219
6.1.2	Funktionen von SAP Concur Intelligence	221
6.2	Einsatz vorhandener Reports	222
6.2.1	Einstellen von Benutzervorgaben im Reporting	222
6.2.2	Einen Standardreport ausführen	224
6.3	Reports mit Query Studio anlegen und ändern	228
6.3.1	Einen neuen Report erstellen	230
6.3.2	Daten innerhalb von Reports bearbeiten	232
6.4	Reports mit Report Studio erstellen und bearbeiten	233
6.4.1	Berichtstypen und Berichtstrukturen	235
6.4.2	Einen neuen Report anlegen	236
6.4.3	Verteilen von Reports	241
6.5	Dashboards	244
6.6	Zusammenfassung	246

7	Integration von Anwendungen und Services von Drittanbietern	247
7.1	Der Nutzen der Integration von Drittanbietern	247
7.2	Allgemeine Konfiguration von Drittanbieterleistungen und Services	249
7.3	E-Beleg-Integration	253
7.4	Weitere ausgewählte Lösungen	256
7.4.1	SAP Concur Expenselt	256
7.4.2	Umsatzsteuerrückstattung mit VAT IT	258
7.5	Zusammenfassung	261
8	Integration von SAP Concur mit anderen SAP-Lösungen	263
8.1	Überblick	263
8.2	Integration der HR-Stammdaten	265
8.2.1	Integration mit SAP ERP HCM	265
8.2.2	Integration mit SAP SuccessFactors	272
8.3	Integration mit dem SAP-Finanzwesen (FI)	274
8.3.1	Export der FI-Stammdaten	274
8.3.2	Buchen von Reisekosten	278
8.3.3	Feedback-Schleife	284
8.3.4	Funktionen der FI-Integration	286
8.4	Integration der Entgeltabrechnung in SAP ERP HCM	288
8.5	Integration mit weiteren SAP-Lösungen	292
8.6	Zusammenfassung	293

9	Wie Sie aus SAP Concur mehr herausholen: Tipps für das Projekt	295
9.1	Wie Sie sich die richtigen Ziele stecken	295
9.1.1	Lösungsumfang	297
9.1.2	Projektumfang	304
9.2	Projektplanung und Vorgehen	306
9.2.1	Einführung von SAP Concur	306
9.2.2	Projektplan	309
9.2.3	Tipps für das Projektmanagement	313
9.3	Globales Rollout	314
9.4	Change Management und Kommunikation	317
9.5	Typische Stolperfallen	318
9.6	Zusammenfassung	320
10	Erfahrungen aus der Praxis	321
10.1	SAP Concur Expense bei dormakaba	321
10.1.1	Ausgangssituation bei dormakaba	322
10.1.2	Native Integration mit bestehender Struktur	323
10.1.3	Anpassung des Buchungsdatums	324
10.1.4	Rollout für das Headquarter Schweiz	325
10.1.5	Ausblick	327
10.2	Wie aufwendig ist die Einführung von SAP Concur?	328
10.2.1	Kunde A – Go-live nach zwei Monaten mit nur acht Tagen externer Unterstützung	328
10.2.2	Kunde B – fünf Monate mit zehn Tagen als SAP Concur Success Partner	329
10.2.3	Kunde C – Go-live nach neun Monaten mit 100 Tagen als SAP Concur Success Partner	330
10.2.4	Kunde D – fünf Monate mit 25 Tagen als SAP Concur Implementation Partner	331
10.3	Best Practice	332
10.3.1	Integration von Non-SAP-Buchhaltungssystemen	333
10.3.2	Reduzierung des Prüfungsaufwands	334

10.3.3	Abrechnungen automatisiert in SAP Concur anlegen	335
10.3.4	Erweiterung der nativen Integration in SAP ERP FI	336
10.4	Zusammenfassung	337
Anhang		339
A	Weitere Informationsquellen	341
B	Die Autoren	343
Index		347