



PÚBLICO

Como aproveitar ao máximo o **SAP Concur Support** Um Guia Para Contatos de Suporte Autorizados

Novembro de 2021

SUMÁRIO

GERENCIAMENTO DE CONTATOS DE SUPORTE AUTORIZADOS	4
Edição padrão.....	4
<i>Permissão ASC – Permissões de usuário</i>	4
Edição profissional.....	4
1. <i>Permissão ASC – Administração de usuários</i>	5
2. <i>Permissão ASC – Administrador de permissões</i>	5
SAP CONCUR SUPPORT PORTAL	5
Alternar localização do link de contato com o suporte e site confiável	6
SAP Concur Support Portal – Visão geral.....	7
Opções e preferências de perfil.....	8
<i>Opção de idioma</i>	8
<i>Preferências</i>	8
SOLICITAÇÃO DE SUPORTE	8
Responsabilidade do cliente.....	8
<i>Processamento de casos de USD</i>	9
Níveis de resposta do cliente.....	9
<i>Suporte essencial para o desempenho</i>	9
Suporte via chat e telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana	9
<i>Chat com o suporte</i>	9
<i>Suporte por telefone</i>	9
<i>Navegação colaborativa</i>	10
<i>Números de telefone do Global Support</i>	11
MANUTENÇÃO PROGRAMADA	12
PROCESSO DE ENCAMINHAMENTO	12
Casos	12
Produto e tecnologia	12
INCIDENTES P1 E P2 DE VIAGEM	12
Concur Open.....	12
Legenda do dashboard de status de serviço	13
Tipos de mensagens	13
Concur Open Personalizado	14
<i>Incidentes P1</i>	14
<i>Incidentes P2 de viagem</i>	14
<i>Login no Concur Open Personalizado</i>	14
<i>Inscrição para notificações</i>	14
E-MAILS DE ALERTAS DE SERVIÇO	15
GERENCIAMENTO DE CASOS	15

Como criar um caso	15
Como visualizar um caso	17
Status Aguardando informações do cliente.....	18
Como fazer download de um relatório de casos.....	18
Pesquisa pós-fechamento de caso.....	18
DOCUMENTAÇÃO E CURSO POR E-LEARNING.....	19

Esse guia fornece informações para ASCs (Authorized Support Contacts, contatos de suporte autorizados) sobre a melhor maneira de utilizar o SAP Concur Support, incluindo os seguintes tópicos:

- Gerenciamento de ASCs
- Solicitação de suporte
- Processo de encaminhamento
- Incidentes de prioridade 1
- Gerenciamento de casos via SAP Concur Support Portal

Nota: este guia é atualizado anualmente.

GERENCIAMENTO DE CONTATOS DE SUPORTE AUTORIZADOS

Durante a implementação, o SAP Concur atribui aos ASCs designados pela empresa (de duas a cinco pessoas) o acesso necessário ao SAP Concur Support Portal, chat e suporte telefônico. Depois disso, outros ASCs (no máximo cinco pessoas) serão gerenciados pelos administradores da empresa. Para ativar o acesso, o ASC deve clicar no link *Contatar suporte*.

Edição padrão

Permissão ASC – Permissões de usuário

Essa permissão concede acesso ao Support Portal. Os administradores gerenciam o acesso de ASC seguindo as etapas abaixo:

1. No SAP Concur, navegue até *Administração > Despesa ou Fatura ou Configurações de Despesa e Fatura > Contas de usuário*.
2. Na caixa de texto *Pesquisar*, insira os dados do usuário e clique no ícone da lupa.
3. Para abrir o perfil do usuário, clique duas vezes no nome dele.
4. Vá para a seção *Permissões de usuário*.
5. Selecione a seguinte permissão com base no seu produto:
 - a. *Pode administrar* (para clientes apenas do Travel ou do Expense)
 - b. *É um administrador de fatura* (para clientes apenas do Invoice)
 - c. *Administrador de viagens e despesas* (para clientes do Travel e do Expense)
6. Clique em *Salvar*.

Edição profissional

Há duas opções para gerenciar o acesso dos ASCs. Os clientes do *Travel & Expense* podem utilizar ambas.

1. Permissão ASC via Administração de usuários (melhor prática)
2. Permissão ASC via Administrador de permissões

<p>1. Permissão ASC – Administração de usuários</p> <p>Disponível para clientes que têm o <i>Expense</i> ou o <i>Invoice</i>. Os administradores gerenciam a permissão ASC seguindo as etapas abaixo:</p>	<p>2. Permissão ASC – Administrador de permissões</p> <p>Disponível para clientes que têm o <i>Travel</i>. Os administradores gerenciam a permissão ASC seguindo as etapas abaixo:</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. No SAP Concur, navegue para <i>Administração > Empresa > Administração da empresa > Administração de usuários</i>. 2. Na caixa <i>Pesquisar texto</i>, insira os dados do usuário que correspondem à seleção feita na lista suspensa <i>Pesquisar o quê</i> e clique em <i>Pesquisar</i>. 3. Para abrir o perfil do usuário, clique no link do <i>sobrenome/nome</i> dele. 4. Marque a caixa <i>Contato de suporte autorizado</i>. 5. Clique em <i>Salvar</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No SAP Concur, navegue para <i>Administração > Empresa > Administração da empresa > Administrador de permissões</i>. 2. Clique na guia <i>Travel</i> (se aplicável). 3. Selecione <i>Modificar permissões</i> por: <i>Permissões</i>. 4. Selecione o Nome da permissão: <i>Contato de suporte autorizado</i>. 5. Localize e selecione o usuário a ser atualizado e clique em <i>Adicionar</i> ou <i>Remover</i>. 6. Clique em <i>Salvar</i>.

SAP CONCUR SUPPORT PORTAL

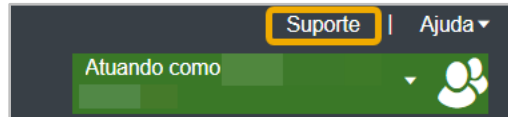
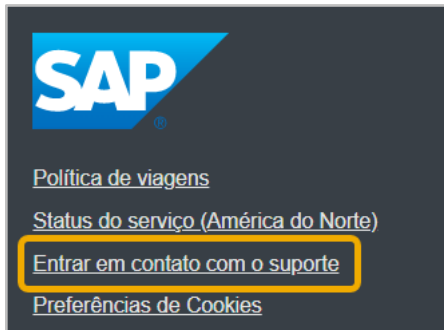
O SAP Concur Support Portal fornece recursos e ofertas de autoatendimento. O SAP Concur Support dá assistência a até cinco ASCs designados pela empresa. Assim que a permissão do ASC for atribuída, o link *Contatar suporte* será automaticamente exibido no SAP Concur para acesso conveniente ao SAP Concur Support Portal via logon único (SSO). Para ativar esse acesso, clique em *Ajuda > Entrar em contato com o suporte*.



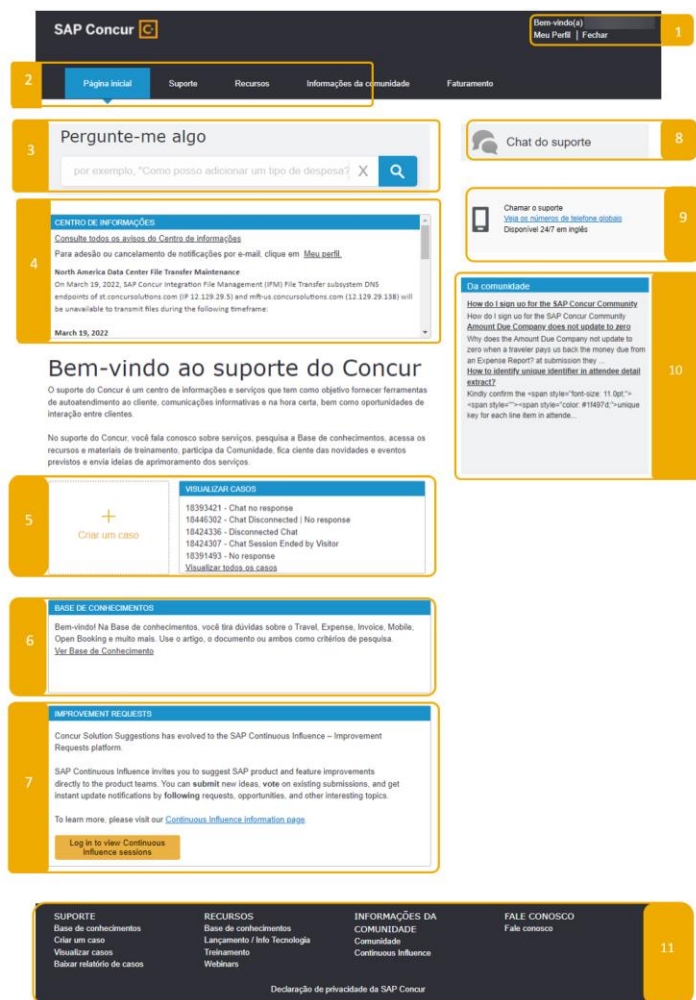
Alternar localização do link de contato com o suporte e site confiável

O link *Contatar suporte* pode aparecer na parte de baixo da página ou, assim como o link *Suporte*, ao lado da guia *Ajuda*. Para permitir o acesso, verifique se o bloqueador de pop-ups está desativado e adicione um dos seguintes URLs como site confiável nas configurações do seu navegador:

- Edição padrão – <https://concur.secure.force.com/CteStandard/>
- Edição profissional – <https://concur.secure.force.com/CteSupport/>



SAP Concur Support Portal – Visão geral



1. **Meu perfil | Fechar (para logout):** Atualize suas informações de perfil e faça logout facilmente.
2. **Guias do menu:** acesse os recursos mais usados.
3. **Barra de pesquisa de Pergunte-nos algo:** Acesse rapidamente respostas da Base de conhecimentos, casos, solicitações de melhoria, treinamentos, publicações técnicas (por exemplo, guias de usuário) e o site da SAP Community.
4. **Centro de informações:** Visualize avisos importantes das equipes de suporte, segurança e operações (manutenção) e indique se deseja receber esses avisos por e-mail.
5. **Criar um caso e Visualizar casos:** Use essa área designada para acesso rápido e conveniente aos casos.
6. **Base de conhecimentos:** Para facilitar a localização de respostas, você tem acesso à base de conhecimento em diferentes páginas do portal SAP Concur Support.
7. **Improvement Requests:** Envie, visualize ou vote em melhorias.
8. **Bater papo com o suporte:** Receba ajuda via chat para perguntas rápidas.
9. **Ligar para o suporte:** Use esse link para ter acesso a números de telefone do Global Support.
10. **Da comunidade:** Use essa área para compartilhar informações com outros clientes.
11. **Barra de menu de links rápidos:** Obtenha visibilidade total das principais guias do menu e seleções de menu suspenso.

Opções e preferências de perfil

Quando você é encaminhado para o SAP Concur Support Portal pela primeira vez, a caixa *Confirmação das informações do usuário* é exibida solicitando a criação do *Meu perfil*. Preencha os campos obrigatórios, opções, preferências e revise seu nome, sobrenome e endereço de e-mail. Se precisar modificar seu nome ou e-mail, entre em contato com o administrador do sistema, pois as alterações precisam ser feitas no seu perfil do Concur.

Opção de idioma

O SAP Concur Support Portal oferece sete opções de idioma, além do inglês, para os ASCs: chinês (simplificado), francês, alemão, japonês, coreano, português (do Brasil) e espanhol. Quando um ASC escolhe um idioma no menu suspenso *Selecione seu idioma*, os valores estáticos nas páginas do SAP Concur Support Portal são traduzidos. Isso inclui cabeçalhos/rodapés e o conteúdo do menu suspenso para valores de tipo e tópico de caso.

Nota: para os clientes que adquiriram o serviço USD (Suporte ao usuário), os usuários podem escolher uma de seis opções de localização, além do inglês, no login inicial no portal desse serviço: chinês (simplificado), francês, alemão, japonês, português (do Brasil) e espanhol. As opções de idioma podem ser alteradas a qualquer momento no perfil do usuário no portal USD.

Preferências

Os ASCs (contatos de suporte autorizados) podem gerenciar e atualizar suas *Preferências* para optar (ou não) pelos seguintes serviços:

- Alertas de serviço – receba e-mails referentes a quaisquer incidentes gerenciados fora do [Concur Open](#), nosso dashboard de status do sistema, ou a notificações atenuantes, não referentes ao gerenciamento de incidentes.
- Idioma do suporte – aceite suporte em inglês quando altas demandas por um determinado idioma provocarem atrasos nas solicitações recebidas.
- Notificações do centro de informações – receba e-mails com notificações importantes do centro de informações sobre suporte, segurança e operações.
- Chamadas sobre casos – cancele o recebimento de chamadas sobre casos.

Para mais informações sobre o SAP Concur Support Portal, consulte a seção [Documentação e curso por e-learning](#).

SOLICITAÇÃO DE SUPORTE

Os contatos de suporte autorizados (ASCs) podem entrar em contato com o suporte do SAP Concur criando um caso, via chat ou pelo telefone. Para relatar um problema, fazer uma pergunta ou criar uma solicitação; o melhor método é a criação de um caso. Independentemente da complexidade do problema ou da solicitação, o envio de um caso apresenta os resultados mais eficientes pois permite incluir informações detalhadas e documentos relevantes.

Para informações detalhadas, consulte a [Política de suporte do SAP Cloud Services](#).

Responsabilidade do cliente

Incentivamos os ASCs a verificar a Base de conhecimentos no SAP Concur Support Portal para procurar possíveis soluções antes de entrar em contato com o suporte do SAP Concur Support para pedir ajuda. Caso enfrente algum problema de desempenho fora da janela de manutenção, verifique o [Concur Open](#) ou sua caixa de entrada, caso esteja inscrito para Notificações do Concur Open Personalizado.

Para resolver um problema, primeiro, a equipe do SAP Concur Support precisa reproduzi-lo; assim sendo, forneça as etapas para a reprodução. Sempre que possível, copie e cole informações da sua solução SAP Concur no caso, especialmente dados como localizador de registros, IDs de relatório ou números de tarefa. Isso ajuda a garantir a precisão.

Processamento de casos de USD

Para os clientes que adquiriram o serviço USD (Suporte ao usuário), quando o SAP Concur Support precisar do envolvimento do ASC para resolver um problema de usuário, o caso será atribuído a um ASC. O ASC será responsável pelo seguinte:

- Atuar como o contato principal
- Trabalhar em estreito contato com o SAP Concur Support
- Coletar informações do usuário
- Autorizar a realização de testes
- Aprovar ou realizar alterações na configuração

Níveis de resposta do cliente

Todos os casos são automaticamente colocados no nível de Prioridade (P3) e, depois da análise, o SAP Concur Support atribui uma prioridade a cada caso. As prioridades estão descritas na seção *Níveis de resposta do cliente* da [Política de suporte do SAP Cloud Services](#) e determinam o tempo máximo para resposta inicial, comunicações contínuas e metas de resoluções.

Observação: os níveis de comunicação contínua não se aplicam a resoluções que dependem de terceiros.

Suporte essencial para o desempenho

Com base na prioridade atribuída, os casos serão resolvidos conforme segue:

- Suporte essencial para o desempenho 24x7 para problemas P1 e P2 (apenas em inglês)
- Suporte não essencial ao desempenho para problemas P3 e P4 no horário comercial (apenas em inglês) – de segunda a sexta, das 8 h às 18 h (fuso horário local), exceto em feriados locais

Suporte via chat e telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana

O suporte via chat e telefone é mais eficiente para perguntas simples que podem ser facilmente respondidas. Os ASCs talvez tenham que informar o próprio nome, o nome da empresa e a solução SAP Concur, assim como verificar o endereço de e-mail associado à conta. O representante do SAP Concur Support criará um caso para fornecer uma transcrição da conversa para nossos registros. Se precisar de suporte mais avançado, o caso será transferido para o grupo com o nível de expertise adequado.



Chat com o suporte: na página inicial do SAP Concur Support Portal, clique em Chat com o suporte e, dependendo da ajuda necessária, selecione uma das quatro seguintes opções: Expense, Travel, Invoice ou Concur Request. Será exibida uma caixa de diálogo e um representante da equipe do SAP Concur Support entrará no chat.



Suporte por telefone: Se todos os representantes estiverem ocupados com outros clientes, será solicitado um número de telefone para ativar um recurso de chamada de retorno que reservará um lugar para você na fila.



Navegação colaborativa: o SAP Concur Support também oferece um recurso de navegação compartilhada. Trata-se de um aplicativo seguro de compartilhamento de telas que dá acesso à sua solução SAP Concur somente para visualização. Esse recurso está disponível a contatos de suporte autorizados localizados abaixo no menu de ajuda.

Nota: os números de telefone do Global Support também podem ser encontrados na *Página inicial do SAP Concur Support Portal > Chamar suporte > Visualizar números de telefone globais.*

Números de telefone do Global Support

Americas	
Country	Contact Number
USA & Canada	+18779014960
Portuguese (Brazil)	8000474911
Mexico	18000835525



Asia Pacific Australia (APA)	
Country/Region	Contact Number
All APA (outside of Australia enable international service)	+61288803271
China	4006399237
Indonesia	1803442494
Vietnam (Viettel and VNPT)	12011520
Philippines	0080025556311
Taiwan	
Australia	
Hong Kong	
Japan	
Malaysia	+80025556311
New Zealand	
Singapore	
South Korea	
Thailand	

Europe	
Country	Contact Number
Czech Republic	296181618
France	0805542523
Germany	08007238605
Mainland Europe	+442037936932
United Kingdom	02037936932
Austria	
Belgium	
Bulgaria	
Cyprus	
Denmark	
Estonia	
Finland	
Hungary	
Ireland	
Italy	
Latvia	0080022218787
Lithuania	
Luxembourg	
Malta	
Netherlands	
Poland	
Portugal	
Slovak Republic	
Spain	
Sweden	

Nota: os usuários que ligam para os números de telefone do Global Support são aconselhados a entrar em contato com o administrador da sua empresa ou são redirecionados para o USD (Suporte ao usuário), caso sua empresa tenha adquirido esse serviço. Para empresas que adquiriram o serviço USD, o link *Contatar suporte* estará visível a todos os usuários para pesquisas na Base de conhecimentos, iniciar um chat com o suporte ou criar um caso. Os números de telefone globais do USD podem ser encontrados no portal USD (em *Página inicial do USD > Linha direta de suporte > Visualizar números de telefone globais*) e na Base de conhecimentos.

MANUTENÇÃO PROGRAMADA

Os ASCs são notificados com antecedência quando a manutenção programada tornar algum serviço indisponível por 60 minutos ou mais. Um aviso será publicado no Centro de informações na página inicial do portal SAP Concur Support Portal e os ASCs podem selecionar *Aceitar o recebimento de avisos do Centro de informações* por e-mail em *Meu perfil*. Além disso, uma Notificação de serviço será publicada no PCO (Concur Open Personalizado).

Nota: não é preciso entrar em contato com o SAP Concur Support quando o problema de desempenho ocorre durante a manutenção.

PROCESSO DE ENCAMINHAMENTO

Casos

Na eventualidade de não receber uma resposta definida nos Níveis de resposta do cliente, peça uma atualização na seção *Comentários do caso*. Se o caso precisar ser escalado, clique no botão *Escalar* disponível no caso. Isso fará com que um aviso de escalação seja enviado à equipe atribuída. Quando um caso é escalado, uma seta vermelha para cima passa a ser exibida ao lado do *Número do caso*.

Este processo se aplica a todos os casos inicialmente enviados ao SAP Concur Support Portal por chat ou pelo suporte por telefone.

Produto e tecnologia

Talvez o SAP Concur Support tenha que encaminhar o caso para a equipe de Produto e tecnologia (antiga P&D) para investigação e classificação de prioridade. Nessas situações, o representante atribuído continua sendo responsável por fornecer atualizações do caso até sua resolução.

Seguem as possíveis atualizações sobre o resultado das investigações:

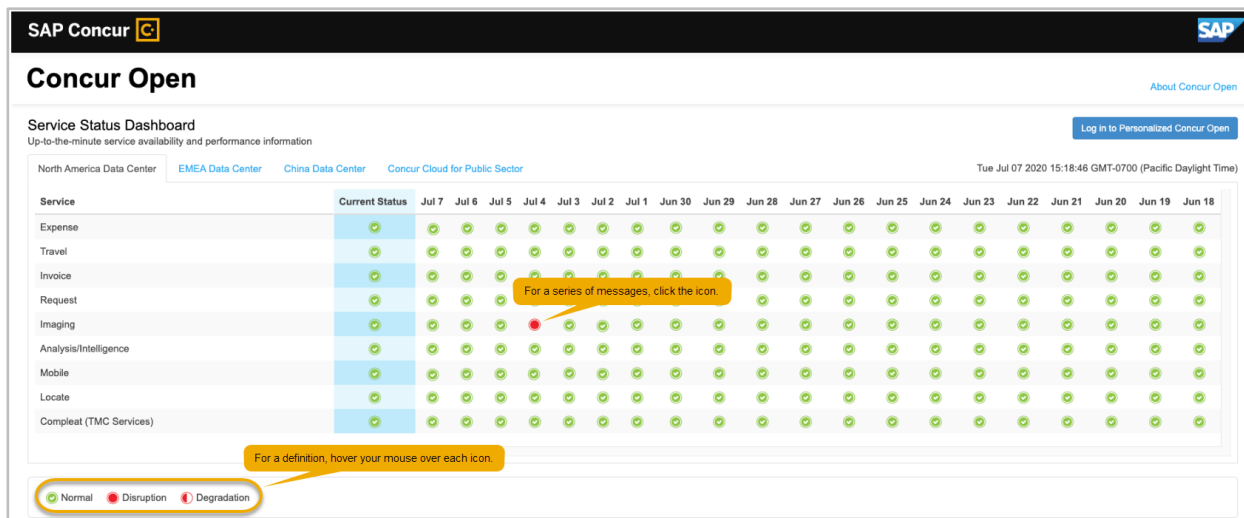
- Investigamos e corrigimos o problema.
- Investigamos o problema e agendamos a correção para o próximo sprint.
- Investigamos o problema, mas em virtude do esforço/complexidade ou restrições de programação, agendamos uma investigação adicional para o próximo sprint.
- Investigamos o problema e determinamos que não poderemos priorizá-lo para resolução no momento. Continuaremos monitorando o problema e analisaremos se ele será incluído em uma futura manutenção ou aprimoramento de recursos.

INCIDENTES P1 E P2 DE VIAGEM

Se um incidente P1 ou P2 de viagem se refletir nos recursos abaixo, não é necessário entrar em contato com o SAP Concur Support. Para receber atualizações sobre incidentes por e-mail, consulte [Inscrição para notificações](#).

Concur Open

Para ver incidentes P1, você pode usar o [Concur Open](#), dashboard de status de serviço, que exibe o status de disponibilidade das soluções SAP Concur 24/7, 24 horas por dia, 7 dias por semana. É possível visualizar os status de serviço dos últimos 20 dias.



Legenda do dashboard de status de serviço

O status da disponibilidade do serviço é indicado por um dos ícones abaixo. Para uma definição, passe o ponteiro do mouse sobre cada ícone da legenda, localizada na parte de baixo do dashboard de status de serviço.



Normal – o serviço está 100% em funcionamento normal.



Interrupção – o serviço está indisponível ou não pode ser usado por todos os usuários



Degradação – o serviço está indisponível ou não pode ser usado por vários usuários.

Tipos de mensagens

Em caso de um incidente P1, várias mensagens fornecerão informações enquanto a SAP Concur trabalha para resolver o problema. A tabela abaixo descreve os tipos de mensagens que você pode encontrar ao clicar no ícone associado a um serviço que não esteja funcionando normalmente.

Tipo de mensagem	Descrição da mensagem
Problema identificado	Marca o início de um incidente e fornece informações preliminares a respeito dos possíveis impactos para o usuário.
Atualização do status do problema	Confirma a precisão da mensagem do <i>Problema identificado</i> e descreve o impacto no serviço. As atualizações são enviadas aproximadamente a cada uma hora e fornecem mais detalhes.
Problema resolvido	Marca o fim de um incidente e indica que o serviço foi normalizado.
Problema identificado e resolvido	Marca o fim de um incidente e indica que o serviço foi normalizado.
Análise de causa raiz (somente PCO)	Fornecer informações detalhadas sobre a causa do incidente, resolução e ações de correção adotadas para garantir a prevenção de futuras ocorrências.

Concur Open Personalizado

Incidentes P1

ASCs (contatos de suporte autorizados) e usuários podem fazer login em uma visão personalizada do dashboard de status do serviço Concur Open que exibe ininterruptamente o status de disponibilidade dos serviços adquiridos nos últimos 20 dias. Além disso, você encontra um histórico dos últimos dois anos em *Visualizar histórico dos serviços*.

Nota: Consulte [Legenda do dashboard de status de serviço](#) e [Tipos de mensagens](#) para obter informações detalhadas.

Incidentes P2 de viagem

Você pode visualizar os incidentes P2 de viagem na guia *P2 Ativo* e consultar o histórico clicando em *Visualizar histórico dos serviços*.

Login no Concur Open Personalizado

Para acessar o Concur Open Personalizado, faça login usando suas credenciais do SAP Concur ou seu endereço de e-mail, caso tenha logon único (SSO), e siga as seguintes etapas:

1. Acesse o [Concur Open](#).
 2. Clique em *Login no Concur Open personalizado (Log in to Personalized Concur Open)*.
 3. Selecione *Nome de usuário*.
 - a) Insira o nome de usuário SAP Concur e clique em *Continuar*.
 - b) Digite a senha e clique em *Acessar*.
- Ou
- a) Selecione *Enviar um link para meu e-mail* (necessário para usuários de SSO)
 - a) Digite o endereço de e-mail e clique em *Continuar*.
 - b) No seu e-mail, clique em *Acessar com credenciais da SAP Concur (Sign in with SAP Concur)*.

Nota:

- Se estiver usando SSO, o endereço de e-mail deve ser exclusivo, e não pode ser um e-mail compartilhado da sua organização.
- O link SSO *de uso único* permanece ativo apenas por uma hora após ser gerado.
- Após o login, ele permanece ativo por 30 dias.

Inscrição para notificações

O recurso de inscrição Concur Open personalizado permite que os clientes recebam e-mails ou notificações RSS em tempo real sobre problemas de serviço específicos da sua empresa. Os e-mails são enviados do endereço ConcurOpenUpdates@sap.com para todas as preferências de inscrição.

Para inscrever-se e receber notificações por e-mail, siga estes passos:

1. Ao acessar o Concur Open Personalizado, clique em *Inscrição para notificações*.
2. Na página *Definir preferências de notificação*, informe seu endereço de e-mail e selecione suas preferências.
3. Clique em *Inscrever-se*.
4. Na sua caixa de entrada, procure o e-mail que contém o link de confirmação da inscrição.

5. Clique em *Verificar inscrição* para confirmar.

Nota:

- ao atualizar seu endereço de e-mail para notificações, você receberá uma verificação para confirmar que é o respectivo detentor.
- Somente um endereço de e-mail de assinatura será permitido e poderá ser alterado a qualquer momento.
- Clique em *RSS* para exibir o arquivo XML que será adicionado ao seu leitor RSS. As notificações RSS incluirão todas as notificações do Concur Open Personalizado.

E-MAILS DE ALERTAS DE SERVIÇO

Alertas de serviço são e-mails para incidentes gerenciados fora do [Concur Open](#) ou para notificações atenuantes que não sejam gerenciamento de incidentes. Para receber Alertas de serviço do e-mail concursupport-servicealerts@concur.com, atualize a página *Meu perfil* no SAP Concur Support Portal seguindo os passos abaixo:

1. No SAP Concur, clique em *Contatar suporte*.
2. Clique em *Meu perfil*.
3. Marque a caixa de seleção *Optar por receber e-mails de alertas de serviço* e clique em *Salvar*.

Nota: para parar de receber Alertas de serviço, desmarque a caixa de seleção *Optar por receber e-mails de alertas de serviço* e clique em *Salvar*.

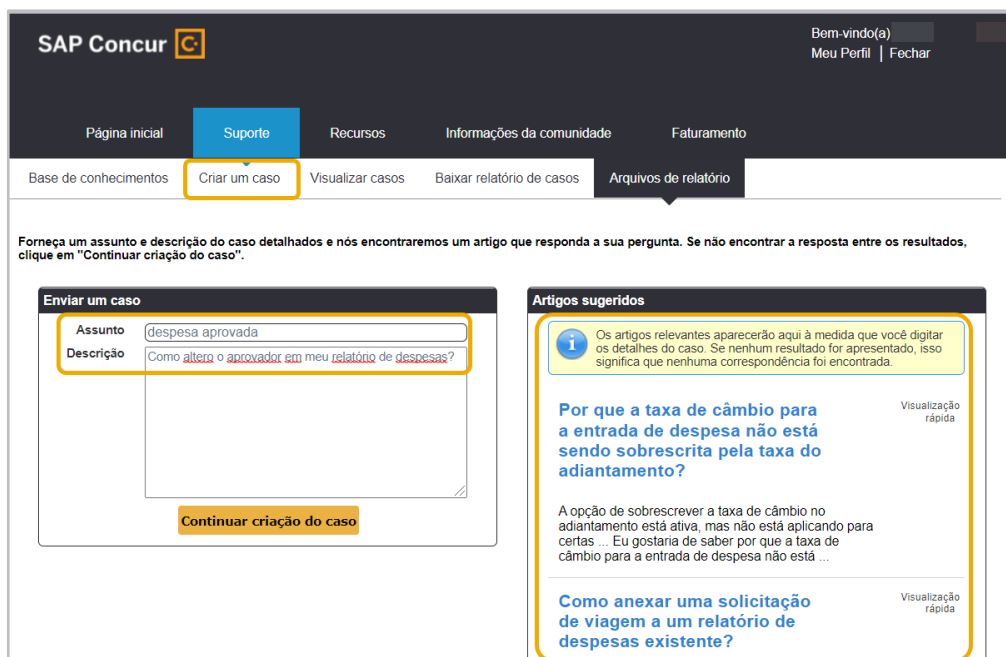
GERENCIAMENTO DE CASOS

No SAP Concur Support Portal, os casos podem ser criados, visualizados, atualizados e baixados.

Como criar um caso

1. No SAP Concur, clique em *Contatar suporte* para acessar o SAP Concur Support Portal.
2. Na página inicial, clique em *Criar um caso*.
3. Preencha o campo *Descrição do caso* incluindo: etapas para reproduzir o problema, identificadores únicos, data e hora, usuários afetados ou outros detalhes pertinentes relacionados ao caso.
4. Insira uma breve descrição do caso no campo *Assunto*.

Com base no assunto inserido, artigos relevantes da Base de conhecimentos ou recursos de treinamento da Concur, como guias de usuário, vídeos, informações de release e outros documentos serão exibidos na seção *Artigos sugeridos*.



5. Na seção Artigos sugeridos, clique no link apropriado para exibir o artigo ou recurso.
 - Para consultar um artigo específico, clique no link do artigo para que uma nova janela seja aberta.
 - Se a resposta à pergunta estiver no artigo, clique em *Sim – quero ir para a Base de conhecimentos* ou navegue até outra guia do SAP Concur Support Portal.
 - Se nenhum artigo relevante for exibido, clique em *Continuar criação do caso*.

Nota: para visualizar artigos em outros idiomas na Base de conhecimentos, clique na lista suspensa *Idioma* e selecione o idioma desejado.
6. Selecione as opções mais adequadas nas listas suspensas *Tópico* e *Tipo de caso*.
7. Selecione a *Urgência (avaliação do cliente)* mais adequada na lista suspensa. As opções incluem:
 - 1 – Muito alto (serviço básico totalmente inoperante)
 - 2 – Alto (processos de negócio seriamente prejudicados)
 - 3 – Médio (processos de negócio afetados)
 - 4 – Baixo (pouco ou nenhum efeito nos processos de negócio)
8. Os casos são automaticamente colocados no nível P3 – prioridade média. Consulte a seção *Níveis de resposta do cliente* para mais informações.
9. Selecione a *Região do caso* apropriada na lista suspensa. As opções incluem:
 - APA
 - EMEA
 - LATAM
 - América do Norte
10. Insira o *Site/URL/Conta* se aplicável.

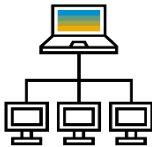
11. Caso prefira receber uma ligação de um representante do SAP Concur Support antes que ele trabalhe no caso, marque a caixa de seleção *Ligue para mim*. Verifique se o número de telefone informado em *Meu perfil* está correto.
12. Para autorizar que a SAP Concur solucione o caso em seu local de produção, marque a caixa de seleção *A Concur pode realizar testes no meu local de produção*.
13. Se a sua empresa adquiriu a Administração de serviços, o Assistente de serviço, o Concur Advanced Care e o Concur Select Care, marque a caixa de *Expertise & Care* para encaminhar o caso à fila aplicável.
14. Selecione o motivo adequado para o caso na lista suspensa *Assistência necessária com* para engajar o melhor recurso.
15. Insira até oito endereços de e-mail adicionais nos campos *E-mail cc* para incluir outras pessoas nas atualizações do SAP Concur Support.

Nota: os casos podem ser atualizados por e-mail, mas as atualizações não podem ser visualizadas no SAP Concur Support Portal.

16. Clique em *Enviar e adicionar anexos* para anexar qualquer documentação que possa ajudar a equipe de suporte SAP Concur na resolução do caso. Complete as três etapas necessárias para anexar um arquivo. Há um limite de 25 MB por arquivo.

Observação: Por motivos de segurança, os anexos não são permitidos em atualizações de casos por e-mail.

17. Clique em *Enviar* e um número de caso será atribuído automaticamente.



Observação: para arquivos de dados, o ideal é carregar o arquivo do trabalho de importação/exportação no site FTP de uma empresa sem usar criptografia. Esse método permite que a equipe de suporte do SAP Concur acesse e visualize os arquivos de maneira segura. Além disso, não anexe arquivos que contenham dados confidenciais como números completos de cartões de crédito ou CPFs.

Como visualizar um caso

1. No SAP Concur, clique em *Contatar suporte* para acessar o SAP Concur Support Portal.
2. Na página inicial, clique na caixa *Visualizar casos*.
3. Na lista suspensa Visualizar, escolha uma das seguintes opções:
 - 1 – Todos os casos administrativos pendentes
 - 2 – Todos os casos administrativos fechados
 - 3 – *Todos os casos de usuários finais pendentes
 - 4 – *Todos os casos de usuários finais fechados
 - 5 – Meus casos
 - 6 – Casos visualizados recentemente
4. Para classificar os casos em ordem crescente ou decrescente, clique em um cabeçalho de coluna.
5. Para visualizar um caso por vez, clique no link *Número do caso* ou *Assunto*.
6. Para atualizar um caso, clique em *Adicionar comentário* na seção *Comentários do caso*.
7. Para fazer pesquisas na base de conhecimentos, clique em *Localizar artigos*.
8. Para adicionar um anexo, clique em *Anexar arquivo* e siga as três etapas necessárias. Há um limite de 25 MB por arquivo.

* Essas seleções só estarão disponíveis se o serviço Suporte ao usuário tiver sido adquirido. Se tiver esse serviço, não edite casos de usuários, pois eles são de responsabilidade da equipe de suporte.

9. Para fechar um caso, clique em *Fechar caso*, selecione *Fechar* em *Status* e clique em *Enviar*.
10. Para imprimir um caso, clique no link *Visualização de impressão*.

Nota: os casos podem ser atualizados por e-mail, mas, por motivos de segurança, não são permitidos anexos. Além disso, as atualizações por e-mail não podem ser visualizadas no SAP Concur Support Portal.

Status Aguardando informações do cliente

Se o SAP Concur Support precisar de mais informações para resolver um caso, o status será alterado para *Aguardando informações do cliente*. A seção *Comentário do caso* especificará o que é necessário para continuar. Nenhum progresso poderá ser feito até o caso ser atualizado com as informações solicitadas. Se os clientes não responderem, o caso será fechado automaticamente após 30 dias. É possível reabrir casos até sete dias depois do fechamento, mas após esse período um novo caso deverá ser criado.

Como fazer download de um relatório de casos

1. No SAP Concur, clique em *Contatar suporte* para acessar o SAP Concur Support Portal.
2. Na página inicial, clique na guia *Suporte* na parte superior da barra de menu.
3. Clique em *Baixar relatório de casos*.
4. Selecione os critérios de relatório adequados:
 - Tipo de relatório: Casos da minha organização, Meus casos ou Casos de usuários finais
 - Status do caso
 - Casos criados entre e/ou Casos fechados entre
 - O número de registros por página
 - Selecione *Excluir casos de subsidiárias* para excluir casos de filiais da empresa matriz e minimizar preocupações com privacidade.
5. Clique em *Executar relatório*. Quando você executa um relatório, é realizada uma consulta para obter os dados solicitados, que são exibidos na tela.
6. Clique em *Baixar relatório*.
 - Se houver mais de 250 registros, clique em *Arquivos de relatório*. Quando o relatório estiver disponível para download, o *status da solicitação* será alterado de *Solicitado* para *Concluído* e o link *Baixar relatório* será exibido.

Observação: será enviada uma notificação por e-mail quando o relatório estiver disponível para download.

- Quando você baixa um relatório, os seguintes dados são transferidos para um arquivo do Excel: Assunto, Nº do caso, Data de criação, Relator, Data do último comentário, Status e Site/URL/Nº da conta e Data de encerramento.

Observação: os tipos de relatório Casos de usuários e Casos de auditoria só estarão disponíveis para download se os serviços Suporte ao usuário e/ou Auditoria tiverem sido adquiridos.

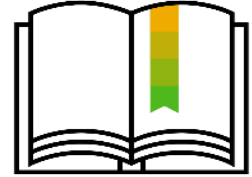
Pesquisa pós-fechamento de caso

Após o fechamento de um caso, será enviado um e-mail com um link para a pesquisa pós-fechamento de caso. Essa pesquisa dá aos ASCs a oportunidade de fornecer feedback sobre o nível de satisfação deles com o conhecimento, a capacidade de comunicação e o tempo de resolução da equipe do SAP Concur Support.

DOCUMENTAÇÃO E CURSO POR E-LEARNING

Os recursos listados a seguir podem ser encontrados na [SAP Concur Training Library](#).

- Matriz RACI de atribuição de responsabilidade do caso
- Como aproveitar ao máximo o curso por e-learning do SAP Concur Support
 - Você também pode acessar o curso por e-learning seguindo este caminho no SAP Concur Support Portal: *Recursos > Webinars > Treinamento de suporte do Concur.*
- Como aproveitar ao máximo o SAP Concur Support – Guia de referência rápida
- Como aproveitar ao máximo o Suporte ao usuário – Guia de referência rápida
- Como navegar no SAP Concur Support Portal
- Guia do Portal de Faturamento Online



www.sap.com/contactsap

© 2022 SAP SE ou empresa afiliada da SAP. Todos os direitos reservados.

Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida ou transmitida de alguma forma ou com qualquer finalidade sem a autorização expressa da SAP SE ou de uma empresa afiliada da SAP.

As informações contidas neste documento podem ser alteradas sem notificação prévia. Alguns produtos de software comercializados pela SAP SE e por seus distribuidores contêm componentes de software exclusivos de outros fornecedores. As especificações nacionais dos produtos podem variar.

Estes materiais são fornecidos pela SAP SE ou por empresas afiliadas SAP com propósito meramente informativo, sem declaração ou garantia de qualquer espécie, assim a SAP ou suas empresas afiliadas não se responsabilizam por erros ou omissões relativos aos mesmos. As únicas garantias pelos produtos ou serviços da SAP ou das empresas afiliadas SAP são as explicitamente especificadas em declarações de garantia contidas nos respectivos produtos e serviços, quando cabíveis. Seu conteúdo não deve ser interpretado como constituição de garantia adicional.

Especificamente, a SAP SE ou suas empresas afiliadas não estão obrigadas a seguir nenhuma direção no curso dos negócios especificada neste documento ou em qualquer apresentação relacionada, nem a desenvolver ou lançar qualquer funcionalidade ali especificada. Este documento, ou qualquer apresentação a ele relacionada, e a estratégia e possíveis futuros desenvolvimentos, produtos e/ou direções e funcionalidade de plataforma da SAP SE ou de suas empresas afiliadas estão sujeitos a alterações e podem ser alterados pela SAP SE ou por suas empresas afiliadas a qualquer momento, por qualquer razão e sem prévio aviso. As informações contidas neste documento não constituem compromisso, promessa ou obrigação legal de fornecimento de qualquer material, código ou funcionalidade. Qualquer declaração com vistas ao futuro está sujeita a vários riscos e incertezas que podem produzir resultados efetivamente diferentes dos esperados. Os leitores ficam alertados a não basear indevidamente suas decisões de compra nesse tipo de declaração.

SAP e outros produtos e serviços da SAP aqui mencionados, bem como seus respectivos logotipos são marcas comerciais ou registradas da SAP SE (ou de empresa afiliada SAP) na Alemanha ou em outros países. Todos os outros nomes de produtos e serviços mencionados são marcas registradas de suas respectivas empresas. Consulte www.sap.com/copyright e veja outros avisos e informações sobre a marca registrada.

SAP Concur 

THE BEST RUN 