



ÖFFENTLICH

SAP Concur Support optimal nutzen Ein Handbuch für autorisierte Supportkontakte

November 2021

INHALT

VERWALTUNG AUTORISierter SUPPORTKONTAKTE.....	4
Standard Edition.....	4
<i>ASK-Berechtigung – Benutzerberechtigungen</i>	4
Professional Edition.....	4
1. <i>ASK-Berechtigung – Benutzerverwaltung</i>	5
2. <i>ASK-Berechtigung – Berechtigungsadministrator</i>	5
SAP-CONCUR-SUPPORTPORTAL.....	5
Alternative Positionen des Links "Contact Support" und vertrauenswürdige Site.....	6
SAP-Concur-Supportportal – auf einen Blick.....	7
Profilooptionen und Präferenzen.....	8
<i>Sprachoption</i>	8
<i>Einstellungen</i>	8
SUPPORT ANFORDERN.....	8
Verantwortlichkeit des Kunden.....	8
<i>USD-Fallbearbeitung</i>	9
Kundenantwortstufen.....	9
<i>Support für geschäftskritische Prozesse</i>	9
24-Stunden-Support per Chat oder Telefon.....	9
<i>Chat mit Support</i>	9
<i>Telefonsupport</i>	9
<i>CoBrowse</i>	10
<i>Internationale Support-Telefonnummern</i>	11
GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN.....	12
ESKALATIONSPROZESS.....	12
Fälle.....	12
Produkt und Technologie.....	12
VORFÄLLE VOM TYP P1 UND TRAVEL P2.....	12
Concur Open.....	12
Servicestatus-Dashboard – Legende.....	13
Meldungstypen.....	13
Personalized Concur Open.....	14
<i>P1-Vorfälle</i>	14
<i>Vorfälle vom Typ Travel P2</i>	14
<i>An Concur-Open-Personalisierung anmelden</i>	14
<i>Meldungen abonnieren</i>	14
SERVICEBENACHRICHTIGUNGS-E-MAILS.....	15
FALLVERWALTUNG.....	15

Fall erstellen	15
Fall anzeigen.....	17
Status „Ausstehender Kundenbeitrag“	18
Fallauswertung herunterladen	18
Befragung zu geschlossenem Fall	19
DOKUMENTATION UND E-LEARNING-KURS.....	19

Dieser Leitfaden enthält Informationen über die optimale Nutzung von SAP Concur Support für autorisierte Supportkontakte (ASK) und umfasst die folgenden Themen:

- ASK-Verwaltung
- Support anfordern
- Eskalationsprozess
- Ereignisse mit Priorität 1
- Fallverwaltung über das SAP-Concur-Supportportal

Hinweis: Dieser Leitfaden wird jährlich aktualisiert.

VERWALTUNG AUTORISierter SUPPORTKONTAKTE

Während der Implementierung richtet SAP Concur für die erforderlichen zwei und für bis zu fünf autorisierte Supportkontakte (ASK) den Zugriff zum SAP-Concur-Supportportal, zum Chat und zum Telefonsupport ein. Anschließend werden weitere ASKs (maximal fünf) von den Administratoren Ihres Unternehmens verwaltet. Um den Zugriff zu aktivieren, wählt der ASK den Link *Kontakt mit Support aufnehmen*.

Standard Edition

ASK-Berechtigung – Benutzerberechtigungen

Diese Berechtigung gewährt Zugriff auf das SAP Support Portal. Administratoren verwalten den ASK-Zugriff mit den folgenden Schritten:

1. Navigieren Sie von SAP Concur aus zu *Verwaltung > Einstellungen für Abrechnungen oder Rechnungseinstellungen oder Einstellungen für Abrechnungen & Rechnung > Benutzerkonten*.
2. Geben Sie im Feld *Suchen* die Daten des Benutzers ein und klicken Sie auf das *Lupensymbol*.
3. Doppelklicken Sie zum Öffnen auf den Namen des Benutzers.
4. Blättern Sie zum Abschnitt *Benutzerberechtigungen*.
5. Wählen Sie abhängig von Ihrem Produkt die folgende Berechtigung aus:
 - a. *Kann verwalten* (bei Kunden mit ausschließlich Concur Travel oder ausschließlich Concur Expense)
 - b. *Is Invoice Admin* (ist Rechnungsverwaltung, bei Kunden mit ausschließlich Concur Invoice)
 - c. *Travel & Expense Administrator* (Reise- und Abrechnungen-Administrator, bei Kunden mit Concur Travel und Concur Expense)
6. Klicken Sie auf *Speichern*.

Professional Edition

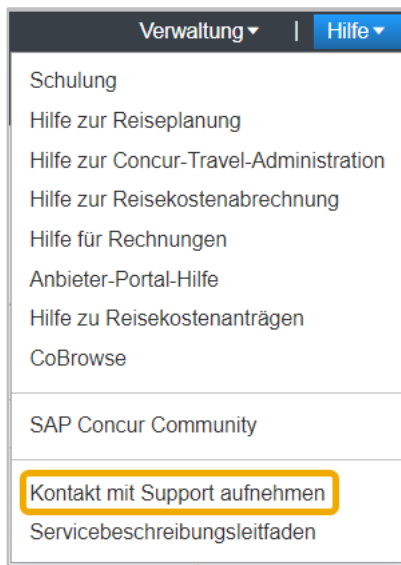
Bei der Verwaltung des Zugriffs für ASKs gibt es zwei Optionen. Kunden mit *Concur Travel & Expense* können beide Optionen nutzen.

1. ASK-Berechtigung über Benutzerverwaltung (Best Practice)
2. ASK-Berechtigung über Berechtigungsadministrator

1. ASK-Berechtigung – Benutzerverwaltung Verfügbar für Kunden mit <i>Concur Expense</i> oder <i>Concur Invoice</i> . Administratoren verwalten die ASK-Berechtigung mit den folgenden Schritten:	2. ASK-Berechtigung – Berechtigungsadministrator Verfügbar für Kunden mit <i>Concur Travel</i> . Administratoren verwalten die ASK-Berechtigung mit den folgenden Schritten:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Navigieren Sie von SAP Concur zu folgendem Pfad: <i>Verwaltung > Unternehmen > Unternehmensverwaltung > Benutzerverwaltung</i>. 2. Geben Sie im Feld <i>Suchtext</i> die Benutzerdaten ein, die zur Auswahl in der Dropdown-Box <i>Suchbegriff</i> passen, und wählen Sie <i>Suchen</i>. 3. Klicken Sie zum Öffnen auf den Link mit dem <i>Nach-/Vornamen</i> des Benutzers. 4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen <i>Autorisierter Supportkontakt</i>. 5. Klicken Sie auf <i>Speichern</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Navigieren Sie von SAP Concur zu folgendem Pfad: <i>Verwaltung > Unternehmen > Unternehmensverwaltung > Berechtigungsadministrator</i>. 2. Wählen Sie die Registerkarte <i>Reise</i> (falls verfügbar). 3. Wählen Sie <i>Berechtigungen ändern durch: Berechtigungen</i>. 4. Wählen Sie als Berechtigungsnamen: <i>Autorisierter Supportkontakt</i> aus. 5. Wählen Sie den zu aktualisierenden Benutzer aus, und klicken Sie auf <i>Hinzufügen</i> oder <i>Entfernen</i>. 6. Klicken Sie auf <i>Speichern</i>.

SAP-CONCUR-SUPPORTPORTAL

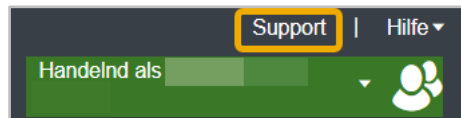
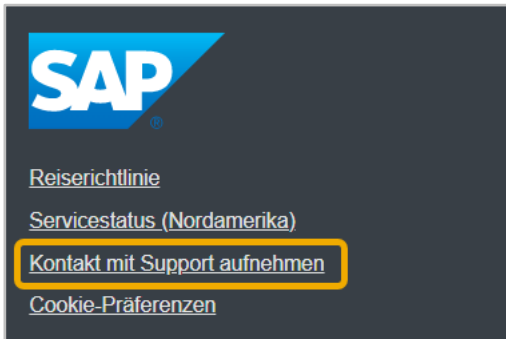
Das SAP-Concur-Supportportal bietet Ihnen Ressourcen und Self-Service-Angebote. Der SAP Concur Support bietet Unterstützung für bis zu fünf vom Unternehmen bestimmte ASKs. Sobald die ASK-Berechtigung zugewiesen wurde, wird der Link *Kontakt mit Support aufnehmen* automatisch in SAP Concur angezeigt, damit Sie das SAP-Concur-Supportportal bequem per Single Sign-On (SSO) aufrufen können. Um den Zugriff zu aktivieren, wählen Sie den Link *Help > Contact Support* (Hilfe > Kontakt mit Support aufnehmen).



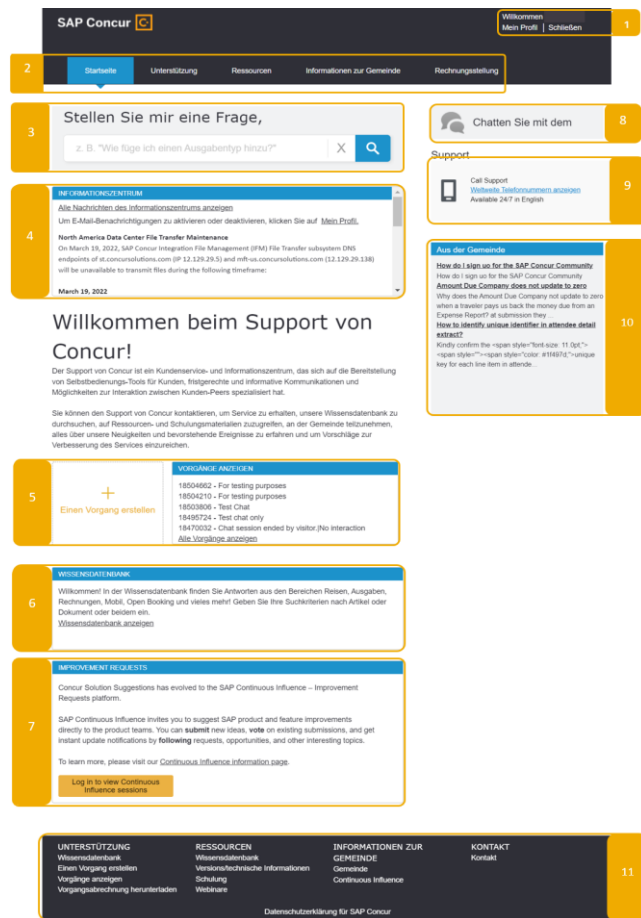
Alternative Positionen des Links "Contact Support" und vertrauenswürdige Site

Der Link *Contact Support* (Kontakt mit Support aufnehmen) kann unten auf der Seite angezeigt werden oder als Link *Support* neben der Registerkarte *Help* (Hilfe). Um den Zugriff zuzulassen, stellen Sie sicher, dass der Popublocker ausgeschaltet ist, und fügen Sie in Ihren Browsereinstellungen eine der folgenden als vertrauenswürdige Site hinzu:

- Standard Edition – <https://concur.secure.force.com/CteStandard/>
- Professional Edition – <https://concur.secure.force.com/CteSupport/>



SAP-Concur-Supportportal – auf einen Blick



1. **My Profile | Close (mein Profil | schließen) (abmelden):** Profilinformationen einfach aktualisieren und abmelden (schließen).
2. **Menüregisterkarten:** Zugriff auf die am häufigsten verwendeten Funktionen.
3. **Suchleiste "Ask me anything" (stellen Sie mir eine Frage):** Schneller Zugang zu Knowledge-Base-Antworten, Fällen, Verbesserungsvorschläge, Schulungen, technischen Veröffentlichungen (z. B. Benutzerleitfäden) und zur SAP Community.
4. **Information Center (Informationszentrum):** Wichtige Mitteilungen zu Support, Sicherheit und Betrieb (Wartung) anzeigen und zustimmen, diese Mitteilungen per E-Mail zu erhalten.
5. **Create a Case (Fall erstellen) und View Cases (Fälle anzeigen):** Ein designierter Bereich für den schnellen und bequemen Zugriff auf Fälle.
6. **Knowledge Base:** Über verschiedene SAP-Concur-Supportportalseiten aufrufbar, für die einfache Suche nach Antworten.
7. **Improvement Requests:** Lösungsvorschläge einreichen, anzeigen und darüber abstimmen.
8. **Chat with Support (chatten Sie mit dem Support):** Erhalten Sie Unterstützung per Chat, für leicht zu beantwortende Fragen.
9. **Call Support (Support anrufen):** Link zu den internationalen Supporttelefonnummern.
10. **From the Community (aus der Community):** Ein Ort, an dem Kunden Informationen austauschen können.
11. **Quick-Link-Menüleiste:** Vollständige Ansicht der oberen Menüregisterkarten und ihrer Dropdown-Menüauswahl.

Profilooptionen und Präferenzen

Bei der ersten Weiterleitung an das SAP-Concur-Supportportal wird das Fenster für die *Bestätigung der Benutzerinformationen* angezeigt, das Sie dazu auffordert, Ihr *Mein Profil* zu erstellen. Füllen Sie die erforderlichen Felder, Optionen und Präferenzen aus und überprüfen Sie Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse. Wenn Ihr Name oder Ihre E-Mail-Adresse geändert werden muss, kontaktieren Sie Ihren Concur-Administrator, da Änderungen in Ihrem Concur-Profil vorgenommen werden müssen.

Sprachoption

Neben Englisch bietet das SAP-Concur-Supportportal sieben Lokalisierungsoptionen für ASKs: vereinfachtes Chinesisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, Koreanisch, brasilianisches Portugiesisch und Spanisch. Wählt ein ASK eine Sprache aus dem Dropdown-Menü *Wählen Sie Ihre Sprache aus*, werden die statischen Werte auf den Seiten des SAP-Concur-Supportportals übersetzt. Diese Übersetzung beinhaltet Kopfzeilen, Fußzeilen und Inhalte im Dropdown-Menü für die Fallthema- und Falltypwerte.

Hinweis: Bei Kunden, die den Dienst User Support Desk (USD) erworben haben, können Benutzer bei der initialen Anmeldung im USD-Portal zwischen sechs Lokalisierungsoptionen außer Englisch wählen: vereinfachtes Chinesisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, brasilianisches Portugiesisch und Spanisch. Die Sprachoptionen können jederzeit innerhalb des USD-Portal-Profiles des Benutzers geändert werden.

Einstellungen

Autorisierte Supportkontakte können *Präferenzen* verwalten und aktualisieren, indem sie die folgenden Angebote aktivieren oder deaktivieren:

- Servicebenachrichtigungen – Erhalt von E-Mails zu allen Vorfällen, die außerhalb von [Concur Open](#), unserem Systemstatus-Dashboard, verwaltet werden, oder sonstige Benachrichtigungen, die nicht Teil des Incident Managements sind
- Sprachunterstützung – Akzeptanz von Unterstützung auf Englisch, wenn eine hoher Unterstützungsbedarf in einer bestimmten Sprache zu einer Verzögerung bei der Fallbearbeitung führt
- Informationszentrumsmitteilungen – Erhalt von E-Mails mit wichtigen Informationszentrumsmitteilungen aus Support, Sicherheit und Betrieb
- Anrufe zu Fällen – Deaktivierung des Erhalts von Anrufen bezüglich Fällen

Weitere Informationen zum SAP-Concur-Supportportal finden Sie im Abschnitt [Dokumentation und E-Learning-Kurs](#).

SUPPORT ANFORDERN

Autorisierte Supportkontakte (ASKs) können sich für Unterstützung an den SAP Concur Support wenden, indem sie einen Fall im SAP-Concur-Supportportal erstellen, einen Chat starten oder anrufen. Die bevorzugte Methode zum Melden eines Problems oder zum Stellen einer Frage oder Anforderung ist das Erstellen eines Falls. Unabhängig von der Komplexität des Problems oder der Anforderung, ist das Erstellen eines Falls die effizienteste Methode, da detaillierte Informationen angegeben und relevante Dokumente beigefügt werden können.

Detaillierte Informationen finden Sie in den [Support-Richtlinien für SAP Cloud Services](#).

Verantwortlichkeit des Kunden

ASKs sind angehalten, die Knowledge Base im SAP-Concur-Supportportal auf mögliche Lösungen zu prüfen, bevor sie den SAP Concur Support kontaktieren. Wenn Sie außerhalb der geplanten Wartungsarbeiten ein Problem mit der Leistung feststellen, überprüfen Sie [Concur Open](#) oder Ihren Posteingang, wenn Sie Benachrichtigungen von Personalized Concur Open abonniert haben.

Damit der SAP Concur Support ein Problem beheben kann, müssen die Schritte zum Nachstellen angegeben werden. Wann immer es möglich ist, kopieren Sie die Daten aus Ihrer SAP-Concur-Lösung in die Fälle, insbesondere Buchungscodes, Abrechnungs-IDs oder Jobnummern, um ihre Richtigkeit sicherzustellen.

USD-Fallbearbeitung

Bei Kunden, die den Dienst User Support Desk (USD) erworben haben, wird der Fall einem ASK zugewiesen, wenn der SAP Concur Support zum Lösen eines Benutzerproblems eine ASK-Beteiligung benötigt. Der ASK ist für Folgendes verantwortlich:

- Agieren als Hauptansprechpartner
- Zusammenarbeit mit dem SAP Concur Support
- Erfassen von Informationen vom Benutzer
- Autorisieren von Tests
- Genehmigen oder Durchführung von Konfigurationsänderungen

Kundenantwortstufen

Alle Fälle erhalten automatisch die Priorität 3 (P3), und sobald der SAP Concur Support den Fall geprüft hat, wird eine Priorität vergeben. Eine Beschreibung der Prioritäten finden Sie im Abschnitt *Reaktionsstufen bei vom Auftraggeber übermittelten Supportfällen* der [Support-Richtlinien für SAP Cloud Services](#). Sie bestimmen die Höchstdauer der Erstreaktionszeit, laufenden Kommunikation und angestrebten Lösung.

Hinweis: Die Stufen der laufenden Kommunikation gelten nicht für Lösungen, die von Drittanbietern abhängen.

Support für geschäftskritische Prozesse

Gemäß der zugewiesenen Priorität werden Fälle wie folgt bearbeitet:

- Rund-um-die-Uhr-Support für geschäftskritische Prozesse für P1- und P2-Probleme (nur auf Englisch)
- Support für nicht geschäftskritische Prozesse für P3- und P4-Probleme während Geschäftszeiten (nur auf Englisch) – Montag bis Freitag, 8:00–18:00 Uhr (lokale Zeitzone), mit Ausnahme der lokalen Feiertage

24-Stunden-Support per Chat oder Telefon

Der Support per Chat und Telefon eignet sich am besten für grundlegende Fragen, die leicht beantwortet werden können. ASKs können gebeten werden, ihren Namen, Unternehmensnamen und die SAP-Concur-Lösung anzugeben und die mit dem Konto verknüpfte E-Mail-Adresse zu verifizieren. Der Mitarbeiter des SAP Concur Supports wird einen Fall erstellen, um die Unterhaltung für unsere Unterlagen zu protokollieren. Sollten Sie weitere Unterstützung benötigen, wird der Fall an das Team mit der entsprechenden Fachkompetenz übergeben.



Chat mit Support. Klicken Sie auf der Startseite des SAP-Concur-Supportportals auf "Chatten Sie mit dem Support" und wählen Sie je nachdem, welche Unterstützung Sie benötigen, eine der vier Optionen: Concur Expense, Concur Travel, Concur Invoice oder Concur Request. Nach der Auswahl wird für einen Mitarbeiter des SAP Concur Supports ein Dialogfenster zur Teilnahme am Chat angezeigt.



Telefonsupport. Wenn alle Mitarbeiter im Gespräch mit anderen Kunden sind, wird ein Rückruf angeboten, und Sie können sich Ihren Platz in der Warteschlange sichern, indem Sie eine Telefonnummer eingeben.



CoBrowse: SAP Concur Support bietet außerdem eine CoBrowse-Funktion. Dabei handelt es sich um eine sichere Bildschirmübertragungs-Anwendung, mit der Sie anderen Personen Anzeigezugriff auf Ihre SAP-Concur-Lösung geben können. Diese Funktion steht autorisierten Supportkontakten im Hilfemenü zur Verfügung.

Hinweis: Die internationalen Support-Telefonnummern finden Sie außerdem auf der Startseite des *SAP-Concur-Supportportals* unter *Call Support > Weltweite Telefonnummern anzeigen*.

Internationale Support-Telefonnummern

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	

Hinweis: Benutzern, die die internationalen Support-Telefonnummern anrufen, wird geraten, sich an den Unternehmensadministrator zu wenden, oder sie werden mit dem User Support Desk (USD) verbunden, wenn das Unternehmen den USD-Dienst erworben hat. Für Unternehmen, die den USD-Dienst erworben haben, wird der Link *Kontakt mit Support aufnehmen* allen Benutzern angezeigt, damit sie die Knowledge Base durchsuchen, mit dem Support chatten oder einen Fall erstellen können. Die Telefonnummern des internationalen USDs befinden sich im USD-Portal (*USD Home > Support-Hotline > Internationale Telefonnummern anzeigen*) und in der Knowledge Base.

GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN

ASKs werden vorab über geplante Wartungsarbeiten informiert, wenn diese Arbeiten voraussichtlich dazu führen werden, dass ein Dienst mindestens 60 Minuten lang nicht zur Verfügung stehen wird. Eine Nachricht wird über das Informationszentrum im SAP-Concur-Supportportal veröffentlicht, und die ASKs können zusätzlich unter *Mein Profil* die Option *Empfang von Informationszentrumsmittellungen aktivieren* auswählen. Darüber hinaus wird eine Servicemeldung auf Personalized Concur Open (PCO) veröffentlicht.

Hinweis: Wenn Benutzer während der Wartungsarbeiten ein Problem mit der Leistung feststellen, ist es nicht notwendig, sich an den SAP Concur Support zu wenden.

ESKALATIONSPROZESS

Fälle

Im unwahrscheinlichen Fall, dass innerhalb der Kundenantwortstufen keine Antwort empfangen wird, bitten Sie im Abschnitt der *Fallkommentare* um ein Update. Wenn der Fall eskaliert werden muss, klicken Sie im Fall auf die Schaltfläche *Eskalieren*, damit dem zugewiesenen Team eine Eskalationsmeldung zugesandt wird. Eskalierte Fälle werden durch einen roten, nach oben zeigenden Pfeil neben der *Fallnummer* gekennzeichnet.

Dieser Prozess wird unabhängig davon, ob der Fall ursprünglich im SAP-Concur-Supportportal, über den Chat oder per Telefon eingereicht wurde, angewandt.

Produkt und Technologie

SAP Concur Support muss den Fall zur Untersuchung und Priorisierung möglicherweise an die Produkt- und Technologieabteilung (früher F&E) weiterleiten. Dabei bleibt der zugewiesene Mitarbeiter bis zur Lösung dafür zuständig, Neuigkeiten zum Fall mitzuteilen.

Dies sind die möglichen Aktualisierungen zum Ergebnis der Untersuchung:

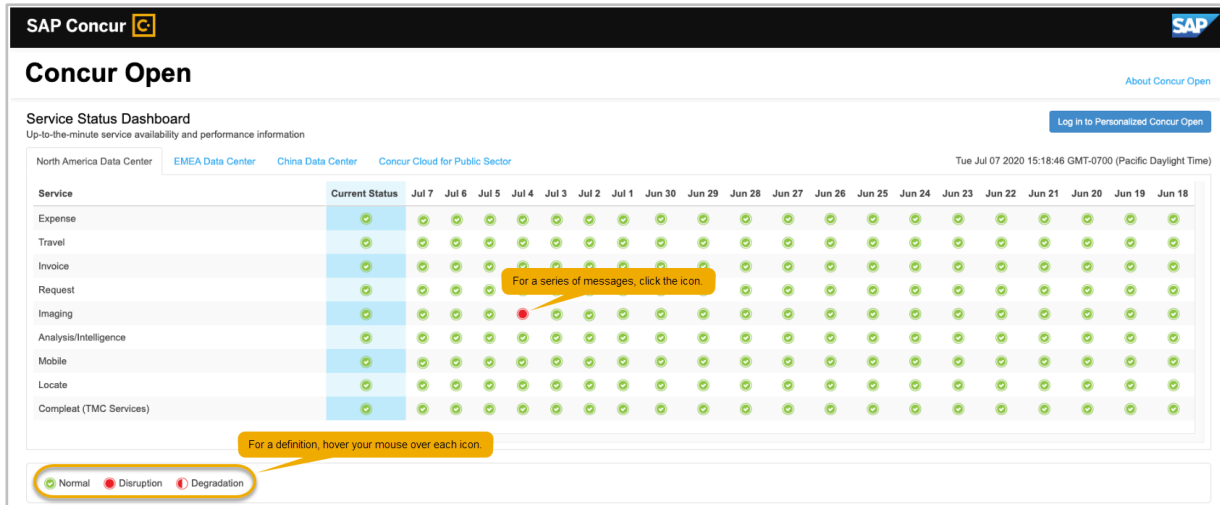
- Wir haben das Problem geprüft und gelöst.
- Wir haben das Problem untersucht und die Lösung für einen der nächsten Sprints eingeplant.
- Wir haben dieses Problem untersucht, aber aufgrund des Aufwands, der Komplexität oder von zeitlichen Einschränkungen haben wir die weitere Prüfung für einen der nächsten Sprints eingeplant.
- Wir haben dieses Problem untersucht und sind zu dem Ergebnis gekommen, dass wir seine Lösung aktuell nicht priorisieren können. Wir werden dieses Problem weiter beobachten und es bei künftigen Wartungen oder Funktionserweiterungen berücksichtigen.

VORFÄLLE VOM TYP P1 UND TRAVEL P2

Wenn ein Vorfall Typ P1 oder Travel P2 durch die untenstehenden Ressourcen wiedergegeben wird, ist es nicht erforderlich, den SAP Concur Support zu kontaktieren. Um Aktualisierungen zu Vorfällen per E-Mail zu erhalten, siehe [Meldungen abonnieren](#).

Concur Open

Um P1-Vorfälle anzuzeigen, zeigt das Servicestatus-Dashboard [Concur Open](#), den Verfügbarkeitsstatus der SAP-Concur-Lösungen rund um die Uhr an. Der Servicestatus wird für jeden der letzten 20 Tage angezeigt.



Servicestatus-Dashboard – Legende

Der Serviceverfügbarkeitsstatus wird über eines der folgenden Symbole angezeigt. Wenn Sie die Maus über die Symbole in der Legende unten im Servicestatus-Dashboard bewegen, sehen Sie eine Definition.



Normal – der Dienst läuft zu 100 % und arbeitet normal.



Disruption (Unterbrechung) – der Dienst ist für alle Benutzer nicht verfügbar oder nicht verwendbar.



Degradation (Beeinträchtigung) – der Dienst ist für viele Benutzer nicht verfügbar oder nicht verwendbar.

Meldungstypen

Bei einem P1-Ereignis stellen eine Reihe von Meldungen Informationen zur Verfügung, während SAP Concur an der Lösung des Problems arbeitet. In der folgenden Tabelle werden die Meldungstypen beschrieben, die Sie sehen, wenn Sie bei einem nicht regulär arbeitenden Dienst das entsprechende Symbol wählen.

Meldungstyp	Meldungsbeschreibung
Issue Identified (Problem identifiziert)	Kennzeichnet den Beginn des Ereignisses und bietet Vorabinformationen zu den potenziellen Auswirkungen auf Benutzer.
Issue Status Update (Aktualisierung des Problemstatus)	Bestätigt die Richtigkeit der Meldung <i>Issue Identified</i> und beschreibt die Auswirkungen auf den Dienst. Aktualisierungen werden ungefähr stündlich gesandt und enthalten weitere Details.
Issue Resolved (Problem gelöst)	Kennzeichnet das Ende des Ereignisses und gibt an, dass der Dienst wieder normal läuft.
Issue Identified and Resolved (Problem identifiziert und gelöst)	Kennzeichnet das Ende des Ereignisses und gibt an, dass der Dienst wieder normal läuft.
Root Cause Analysis (Ursachenanalyse, nur PCO)	Liefert detaillierte Informationen zur Ursache des Ereignisses, zur Lösung und zu den Korrekturmaßnahmen, die vorgenommen wurden, um ein zukünftiges Auftreten zu verhindern.

Personalized Concur Open

P1-Vorfälle

Autorisierte Supportkontakte und Benutzer können sich bei einer personalisierten Ansicht des Servicestatus-Dashboards Concur Open anmelden. Hier wird der Verfügbarkeitsstatus erworbener Dienste rund um die Uhr für die letzten 20 Tage angezeigt. Außerdem ist unter *View Service History* (Serviceverlauf anzeigen) der Serviceverlauf der vergangenen zwei Jahre aufgeführt.

Hinweis: Für ausführliche Informationen siehe [Servicestatus-Dashboard – Legende](#) und [Meldungstypen](#).

Vorfälle vom Typ Travel P2

Vorfälle vom Typ Travel P2 können auf der Registerkarte *Active P2* (Aktive P2) angezeigt werden, der Verlauf kann durch Anklicken von *View Service History* (Serviceverlauf anzeigen) aufgerufen werden.

An Concur-Open-Personalisierung anmelden

Um Personalized Concur Open zu öffnen, melden Sie sich mit Ihren vorhandenen SAP-Concur-Anmeldedaten oder mit Ihrer E-Mail-Adresse an, wenn Sie Single Sign-On (SSO) verwenden. Gehen Sie hierbei wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zu [Concur Open](#).
2. Klicken Sie auf *Log in to Personalized Concur Open*.
3. Wählen Sie *Username*. oder Wählen Sie *Send a link to my e-mail*
(für SSO-Benutzer erforderlich).
 - a) Geben Sie den SAP-Concur-Benutzernamen ein und wählen Sie *Continue*.
 - a) Geben Sie die E-Mail-Adresse ein und wählen Sie *Continue*.
 - b) Geben Sie das Kennwort ein und wählen Sie *Sign In*.
 - b) Klicken Sie in Ihrer E-Mail auf *Sign in with SAP Concur*.

Hinweis:

- Wenn Sie SSO verwenden, muss die E-Mail-Adresse eindeutig sein und darf kein E-Mail-Verteiler in Ihrer Organisation sein.
- Der *Einmal*-SSO-Link ist, nachdem er generiert wurde, für eine Stunde aktiv.
- Sobald Sie angemeldet sind, bleibt der Zugang 30 Tage aktiv.

Meldungen abonnieren

Die Abonnementfunktion bei Personalized Concur Open ermöglicht Kunden die Registrierung für und den Empfang von Echtzeit-Benachrichtigungen zu unternehmensspezifischen Serviceproblemen per E-Mail oder RSS. E-Mails werden von ConcurOpenUpdates@sap.com für alle abonnierten Präferenzen versendet.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Meldungen per E-Mail zu abonnieren:

1. Klicken Sie nach der Anmeldung in Personalized Concur Open auf *Subscribe to Notifications* (Meldungen abonnieren).
2. Geben Sie auf der Seite *Set Notification Preferences* (Meldungsvoreinstellungen vornehmen) Ihre E-Mail-Adresse ein und wählen Sie Ihre Präferenzen.
3. Klicken Sie auf *Subscribe* (Abonnieren).
4. Prüfen Sie Ihre E-Mails auf einen Link zum Verifizieren Ihres Abonnements.

5. Bestätigen Sie Ihre Angaben mit *Verify Subscription* (Abonnement bestätigen).

Hinweis:

- Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse für Benachrichtigungen aktualisieren, wird eine Überprüfung gesendet, um sicherzustellen, dass Sie der Eigentümer sind.
- Es ist nur eine E-Mail-Adresse für das Abonnement zulässig, die sich jedoch jederzeit ändern lässt.
- Klicken Sie auf *RSS*, um die XML-Datei anzuzeigen, die Ihrem RSS-Reader hinzugefügt werden muss. Die RSS-Benachrichtigungen enthalten alle Personalized-Concur-Open-Meldungen.

SERVICEBENACHRICHTIGUNGS-E-MAILS

Servicebenachrichtigungen sind E-Mails für Ereignisse, die außerhalb von [Concur Open](#) verwaltet werden, oder sonstige Benachrichtigungen, die nicht Teil des Incident Managements sind. Um Servicebenachrichtigungen von concursupport-servicealerts@concur.com zu erhalten, aktualisieren Sie die Seite *Mein Profil* im SAP-Concur-Supportportal, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Wählen Sie in SAP Concur *Kontakt mit Support aufnehmen*.
2. Wählen Sie *Mein Profil*.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Empfang von Servicebenachrichtigungs-E-Mails aktivieren* und klicken Sie auf *Speichern*.

Hinweis: Um den Empfang von Servicebenachrichtigungen zu stoppen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *Empfang von Servicebenachrichtigungs-E-Mails aktivieren* und klicken Sie auf *Speichern*.

FALLVERWALTUNG

Im SAP-Concur-Supportportal können Fälle erstellt, angezeigt, aktualisiert und heruntergeladen werden.

Fall erstellen

1. Wählen Sie in SAP Concur *Kontakt mit Support aufnehmen*, um auf das SAP-Concur-Supportportal zuzugreifen.
2. Wählen Sie auf der Startseite *Create a Case* (Fall erstellen).
3. Geben Sie Details im Feld *Case Description* (Fallbeschreibung) ein, einschließlich der Schritte zum Nachstellen des Problems, eindeutiger IDs, Datums- und Zeitinformationen, betroffener Benutzer oder anderer fallrelevanter Details.
4. Geben Sie im Feld *Subject* (Thema) eine kurze Beschreibung des Falls ein.

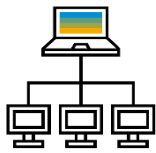
Basierend auf dem eingegebenen Thema werden alle relevanten Knowledge-Base-Artikel oder SAP-Concur-Schulungsressourcen wie Benutzerleitfäden, Videos, Versionshinweise und andere Dokumente im Abschnitt *Suggested Articles* (vorgeschlagene Artikel) angezeigt.

5. Klicken Sie im Abschnitt der vorgeschlagenen Artikel auf den entsprechenden Link, um den Artikel oder die Ressource anzuzeigen.
 - Um einen bestimmten Artikel zu lesen, wählen Sie den Artikellink. Ein neues Fenster öffnet sich.
 - Beantwortet der Artikel die Frage, wählen Sie *Yes – Take me to the Knowledge Base* (ja – Knowledge Base öffnen) oder navigieren Sie zu einer anderen Registerkarte im SAP-Concur-Supportportal.
 - Werden keine relevanten Artikel angezeigt, wählen Sie *Continue Creating a Case* (Anlegen des Falls fortsetzen).

Hinweis: In der Knowledge Base können Artikel durch Wahl des Dropdowns *Language* (Sprache) und Auswahl der gewünschten Sprache in weiteren Sprachen angezeigt werden.

6. Wählen Sie in den Dropdown-Listen *Topic* (Thema) und *Case Type* (Falltyp) den passendsten Eintrag aus.
7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Urgency (Customer Assessment)* (Dringlichkeit (Kundenbewertung)) den passendsten Eintrag aus. Die Optionen sind:
 - 1 – Very High (sehr hoch, Kerndienst ist vollständig ausgefallen)
 - 2 – High (hoch, Geschäftsprozesse sind ernsthaft beeinträchtigt)
 - 3 – Medium (mittel, Geschäftsprozesse sind beeinträchtigt)
 - 4 – Low (niedrig, geringe oder keine Auswirkungen auf Geschäftsprozesse)
8. Automatischer Standardwert der Fälle ist P3 – mittel. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt *Kundenantwortstufen*.
9. Wählen Sie in der Dropdown-Liste *Case Region* den passenden Eintrag aus. Die Optionen sind:
 - APA
 - EMEA
 - LATAM
 - Nordamerika

10. Füllen Sie *Site/URL/Acct. Nr.* ein, falls erforderlich.
11. Möchten Sie einen Anruf eines Mitarbeiters des SAP Concur Supports erhalten, bevor der Fall bearbeitet wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Call Me* (mich anrufen). Bitte stellen Sie sicher, dass in *Mein Profil* die richtige Telefonnummer hinterlegt ist.
12. Um dem SAP Concur Support eine Fehleranalyse in Ihrem Produktivsystem zu erlauben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Concur may test in my production site* (Concur darf in meinem Produktivsystem testen).
13. Wenn Service Administration, Service Assistant, Concur Advanced Care und Concur Select Care erworben wurden, markieren Sie das Feld *Expertise & Care*, damit der Fall in die entsprechende Warteschlange verschoben wird.
14. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste *Assistance Needed with* (Unterstützung benötigt bei) den passenden Grund aus, damit Ihnen die bestgeeignete Ressource zugewiesen wird.
15. Geben Sie bis zu acht zusätzliche E-Mail-Adressen im Feld *CC E-Mail* ein, um andere über Aktualisierungen aus dem SAP Concur Support zu informieren.
Hinweis: Fälle können per E-Mail aktualisiert werden, Aktualisierungen können jedoch vom SAP-Concur-Supportportal aus nicht eingesehen werden.
16. Klicken Sie auf *Submit & Add Attachments* (senden & Anhänge hinzufügen), um Dokumentation anzuhängen, die für den SAP Concur Support bei der Lösung des Falls hilfreich sein kann. Führen Sie die drei Schritte zum Anhängen einer Datei aus. Jede Datei ist auf 25MB beschränkt.
Hinweis: Aus Sicherheitsgründen sind bei Fallaktualisierungen per E-Mail keine Anhänge zulässig.
17. Wenn Sie *Submit* (senden) wählen, wird automatisch eine Fallnummer zugewiesen.



Hinweis: Die bevorzugte Methode bei Datendateien ist, die Import- oder Exportjobdatei unverschlüsselt auf die FTP-Site (File-Transfer-Protocol-Seite) eines Unternehmens hochzuladen. Mit dieser Methode kann der SAP Concur Support die Dateien sicher abrufen und anzeigen. Hängen Sie außerdem bitte keine Dateien mit vertraulichen Daten wie vollständigen Kreditkarten- oder Sozialversicherungsnummern an.

Fall anzeigen

1. Wählen Sie in SAP Concur *Kontakt mit Support aufnehmen*, um auf das SAP-Concur-Supportportal zuzugreifen.
2. Aktivieren Sie auf der Startseite das Kontrollkästchen *Fälle anzeigen*.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste der Anzeige eine der folgenden Optionen:
 - 1 – Alle offenen Admin-Fälle
 - 2 – All Closed Admin Cases (alle geschlossenen Admin-Fälle)
 - 3 – *Alle offenen Endbenutzerfälle
 - 4 – *Alle geschlossenen Endbenutzerfälle
 - 5 – My Cases (meine Fälle)
 - 6 – Recently Viewed Cases (zuletzt angezeigte Fälle)
4. Um Fälle auf- oder absteigend zu sortieren, wählen Sie eine Spaltenüberschrift.
5. Um Fälle einzeln anzuzeigen, wählen Sie den Link zur *Fallnummer* oder zum *Thema*.

**Diese Optionen stehen nur zur Verfügung, wenn der Dienst User Support Desk erworben wurde. Wenn er erworben wurde, bearbeiten Sie bitte keine Benutzerfälle, da sie in den Händen des Supports liegen.*

6. Wählen Sie im Abschnitt *Fallkommentare* die Option *Kommentar hinzufügen*, um einen Fall zu aktualisieren.
7. Wählen Sie zum Durchsuchen der Knowledge Base *Artikel suchen*.
8. Um einen Anhang hinzuzufügen, wählen Sie *Datei anhängen* und führen Sie die drei Schritte aus. Jede Datei ist auf 25 MB beschränkt.
9. Um einen Fall zu schließen, klicken Sie auf *Fall schließen*, wählen Sie *Schließen* unter *Status* und klicken Sie auf *Senden*.
10. Wählen Sie zum Drucken eines Falls den Link *Druckansicht*.

Hinweis: Fälle können per E-Mail aktualisiert werden, aus Sicherheitsgründen sind jedoch keine Anhänge zulässig. Außerdem können E-Mail-Aktualisierungen vom SAP-Concur-Supportportal aus nicht eingesehen werden.

Status „Ausstehender Kundenbeitrag“

Wenn der SAP Concur Support zum Lösen eines Falls weitere Informationen benötigt, ändert sich der Status in *Ausstehender Kundenbeitrag*. Im Abschnitt *Fallkommentare* steht, welche Informationen zum Fortfahren notwendig sind. Es sind keine Fortschritte möglich, bis der Fall mit den angeforderten Informationen aktualisiert wurde. Sollten Kunden sich gegen eine Antwort entscheiden, wird der Fall nach 30 Tagen automatisch geschlossen. Ein Fall kann jedoch innerhalb von sieben Tagen nach der Schließung erneut geöffnet werden; nach diesem Zeitpunkt muss ein neuer Fall erstellt werden.

Fallauswertung herunterladen

1. Wählen Sie in SAP Concur *Kontakt mit Support aufnehmen*, um auf das SAP-Concur-Supportportal zuzugreifen.
2. Wählen Sie auf der Startseite oben in der Menüleiste die Registerkarte *Support*.
3. Klicken Sie auf *Fallauswertung herunterladen*.
4. Wählen Sie die geeigneten Auswertungskriterien aus:
 - Report Type (Berichtstyp): My Organization's Cases (Fälle meines Unternehmens), My Cases (meine Fälle) oder End User Cases (Endbenutzerfälle)
 - Case Status (Fallstatus)
 - Cases Created Between (Fälle angelegt zwischen) und/oder Cases Closed Between (Fälle geschlossen zwischen)
 - Anzahl der Datensätze pro Seite
 - Wählen Sie *Excl. Subsidiary Cases* (Filialfälle ausschließen), um Fälle von Tochterunternehmen eines übergeordneten Unternehmens auszuschließen, damit Datenschutzkonflikte so weit wie möglich vermieden werden.
5. Klicken Sie auf *Execute Report* (Auswertung ausführen). Beim Ausführen einer Auswertung wird die Abfrage ausgeführt, um die angeforderten Daten abzurufen, die dann im Fenster angezeigt werden.
6. Klicken Sie auf *Download Report* (Auswertung herunterladen).
 - Klicken Sie auf *Report Files* (Auswertungsdateien), wenn es mehr als 250 Datensätze gibt. Wenn die Auswertung zum Herunterladen zur Verfügung steht, ändert sich der *Anforderungsstatus* von *Angefordert* auf *Abgeschlossen* und der Link *Auswertung herunterladen* wird angezeigt.

Hinweis: Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, wenn die Auswertung zum Herunterladen verfügbar ist.

- Beim Herunterladen der Auswertung werden die folgenden Daten in eine Excel-Datei übertragen: Thema, Fallnummer, Erstellungsdatum, Meldender, Datum des letzten Kommentars, Status, Site/URL/Account- Nr. und Abschlussdatum.

Hinweis: Die Auswertungstypen für Benutzer- und Prüfungsfälle können nur dann heruntergeladen werden, wenn die Dienste User Support Desk oder Prüfung erworben wurden.

Befragung zu geschlossenem Fall

Nachdem ein Fall geschlossen wurde, wird per E-Mail ein Link für die Befragung zum geschlossenen Fall gesendet. Die Befragung gibt den ASKs die Möglichkeit, Feedback zum Zufriedenheitsgrad mit dem Wissen, der Kommunikation und der Schnelligkeit der Lösung durch den SAP Concur Support zu geben.

DOKUMENTATION UND E-LEARNING-KURS

Die folgenden Ressourcen finden Sie in der [SAP Concur Training Library](#).

- Case Responsibility Assignment RACI Matrix
- E-Learning-Kurs: Getting the Most from SAP Concur Support (SAP Concur Support optimal nutzen)
 - Den E-Learning-Kurs finden Sie auch im SAP-Concur-Supportportal über den folgenden Pfad: *Ressourcen > Webinare > Training für Concur-Support*.
- Getting the Most from SAP Concur Support Quick Reference Guide (SAP Concur Support optimal nutzen – Kurzleitfaden)
- Getting the Most from User Support Desk Quick Reference Guide (SAP Concur User Support Desk optimal nutzen – Kurzleitfaden)
- How to Navigate the SAP Concur Support Portal (Navigation im Concur-Supportportal)
- Leitfaden für Online-Abrechnungsportal



www.sap.com/contactsap

© 2022 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 V ertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP SE oder einem SAP-Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. 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. Alle vorausschauenden Aussagen hängen von verschiedenen Risiken und Unwägbarkeiten ab, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den Erwartungen abweichen. 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

SAP Concur 

THE BEST RUN 