



PÚBLICO

## **Cómo aprovechar al máximo el Soporte técnico de SAP Concur**

Una guía para los Contactos de soporte autorizados

Noviembre de 2021

# ÍNDICE

<b>GESTIÓN DE CONTACTOS DE SOPORTE AUTORIZADOS .....</b>	<b>4</b>
Edición estándar.....	4
<i>Permiso del ASC: Permisos del usuario .....</i>	<i>4</i>
Edición profesional .....	4
1. <i>Permiso del ASC: Administración de usuarios.....</i>	<i>5</i>
2. <i>Permiso del ASC: Administrador de permisos.....</i>	<i>5</i>
<b>PORTAL DE SOPORTE TÉCNICO DE SAP CONCUR .....</b>	<b>5</b>
Ubicaciones alternativas del enlace Comuníquese con Soporte y sitio de confianza .....	6
El portal de Soporte técnico de SAP Concur en un vistazo .....	7
Preferencias y opciones de Mi perfil .....	8
<i>Opción de idioma .....</i>	<i>8</i>
<i>Preferencias.....</i>	<i>8</i>
<b>SOLICITUD DE SOPORTE .....</b>	<b>8</b>
Responsabilidades del cliente .....	9
<i>Tratamiento de casos del USD.....</i>	<i>9</i>
Niveles de respuesta al cliente .....	9
<i>Soporte de puntos críticos.....</i>	<i>9</i>
Soporte técnico por teléfono y chat 24/7.....	9
<i>Chatear con soporte.....</i>	<i>9</i>
<i>Soporte técnico telefónico.....</i>	<i>10</i>
<i>Conavegar.....</i>	<i>10</i>
<i>Números de teléfono globales de Soporte técnico.....</i>	<i>11</i>
<b>MANTENIMIENTO PROGRAMADO.....</b>	<b>12</b>
<b>PROCESO DE ESCALACIÓN.....</b>	<b>12</b>
Casos .....	12
Productos y tecnología .....	12
<b>INCIDENTES P1 Y P2 DE TRAVEL.....</b>	<b>12</b>
Concur Open.....	12
Leyenda del dashboard de estado de servicio .....	13
Tipos de mensaje .....	13
Concur Open personalizado .....	14
<i>Incidentes P1 .....</i>	<i>14</i>
<i>Incidentes P2 de Travel.....</i>	<i>14</i>
<i>Iniciar sesión en Concur Open personalizado.....</i>	<i>14</i>
<i>Suscribirse a las notificaciones.....</i>	<i>14</i>
<b>ALERTAS DE SERVICIO POR CORREO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>15</b>
<b>GESTIÓN DE CASOS .....</b>	<b>15</b>

Creación de casos.....	15
Vista de casos .....	17
Estado pendiente de cliente.....	18
Descarga de Informe de caso .....	18
Encuesta de cierre de caso.....	19
<b>DOCUMENTACIÓN Y CURSO DE E-LEARNING .....</b>	<b>19</b>

Esta guía proporciona información para los Contactos de soporte autorizados (ASC) sobre cómo usar el Soporte técnico de SAP Concur de la mejor manera, así como sobre los siguientes temas:

- Gestión de ASCs
- Solicitud de soporte
- Proceso de escalación
- Incidentes de prioridad 1
- Gestión de casos a través del portal de Soporte técnico de SAP Concur

**Nota:** Esta guía se actualiza anualmente.

## **GESTIÓN DE CONTACTOS DE SOPORTE AUTORIZADOS**

Durante la implementación, SAP Concur otorga a los dos Contactos de soporte autorizados (ASC), y hasta cinco en total, acceso al portal de Soporte técnico de SAP Concur y a soporte por teléfono y chat. Posteriormente, los administradores de la empresa se encargarán de gestionar los ASCs adicionales (hasta cinco). Para activar este acceso, el ASC debe hacer clic en el enlace *Comuníquese con Soporte*.

### **Edición estándar**

#### ***Permiso del ASC: Permisos del usuario***

Este permiso otorga acceso al portal de soporte. Los administradores gestionan el acceso del ASC a través del siguiente proceso:

1. En SAP Concur, vaya a *Administración > Configuraciones de gastos y facturas* (o Configuración de gastos/Configuración de la factura) > *Cuentas de usuario*.
2. En la casilla *Búsqueda*, ingrese la información del usuario y haga clic en el ícono de la *lupa*.
3. Para abrir, haga doble clic en el nombre del usuario.
4. Desplácese hasta la sección *Permisos del usuario*.
5. Seleccione los siguientes permisos, según su producto:
  - a. *Puede administrar* (para clientes solo de Viajes o solo de Gastos)
  - b. *Es Admin. de facturas* (para clientes solo de Factura)
  - c. *Administrador de viajes y gastos* (para clientes de Viajes y Gastos)
6. Haga clic en *Guardar*.

### **Edición profesional**

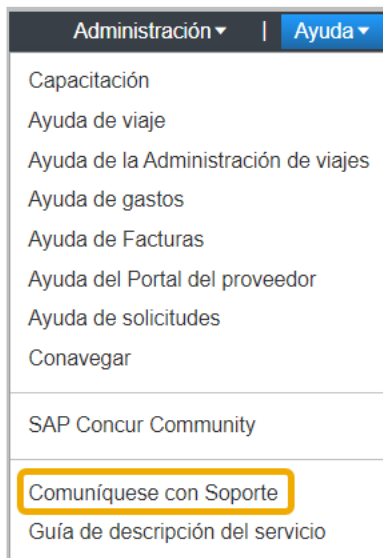
Existen dos opciones para gestionar el acceso de los ASC. Los clientes de *Travel & Expense* (Viajes y Gastos) pueden usar ambas opciones.

1. Permiso del ASC a través de Administración de usuarios (mejor práctica)
2. Permiso del ASC a través del Administrador de permisos

1. Permiso del ASC: Administración de usuarios	2. Permiso del ASC: Administrador de permisos
<p>Esta opción está disponible para clientes con <i>Gastos o Factura</i>. Los administradores gestionan el permiso del ASC a través del siguiente proceso:</p>	<p>Esta opción está disponible para clientes con <i>Viaje</i>. Los administradores gestionan el permiso del ASC a través del siguiente proceso:</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En SAP Concur, haga clic en <i>Administración &gt; Empresa &gt; Admin. de la empresa &gt; Administración de usuarios</i>.</li> <li>2. En la casilla <i>Texto de búsqueda</i>, ingrese la información del usuario que corresponde con la selección de la lista desplegable <i>Qué buscar</i> y haga clic en <i>Buscar</i>.</li> <li>3. Para abrir, haga clic en el enlace de <i>apellido/nombre</i> del usuario.</li> <li>4. Seleccione la casilla <i>Contacto de soporte autorizado</i>.</li> <li>5. Haga clic en <i>Guardar</i>.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En SAP Concur, haga clic en <i>Administración &gt; Empresa &gt; Admin. de la empresa &gt; Administrador de permisos</i>.</li> <li>2. Haga clic en la pestaña <i>Viajes</i> (si corresponde).</li> <li>3. Seleccione <i>Modificar permisos por: Permisos</i>.</li> <li>4. Seleccione el Nombre del permiso: <i>Contacto de soporte autorizado</i>.</li> <li>5. Busque y seleccione el usuario que desea actualizar y haga clic en <i>Agregar o Eliminar</i>.</li> <li>6. Haga clic en <i>Guardar</i>.</li> </ol>

## PORTAL DE SOPORTE TÉCNICO DE SAP CONCUR

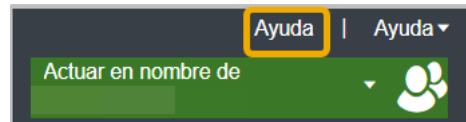
El portal de Soporte técnico de SAP Concur ofrece recursos y opciones de autoservicio. El Soporte técnico de SAP Concur brinda asistencia a un máximo de cinco ASCs designados por la empresa. Una vez asignado el permiso de ASC, el enlace *Comuníquese con Soporte* aparecerá automáticamente en SAP Concur para que pueda acceder con facilidad al portal de Soporte técnico de SAP Concur mediante inicio de sesión único (SSO). Para activar este acceso, haga clic en *Ayuda > Comuníquese con Soporte*.



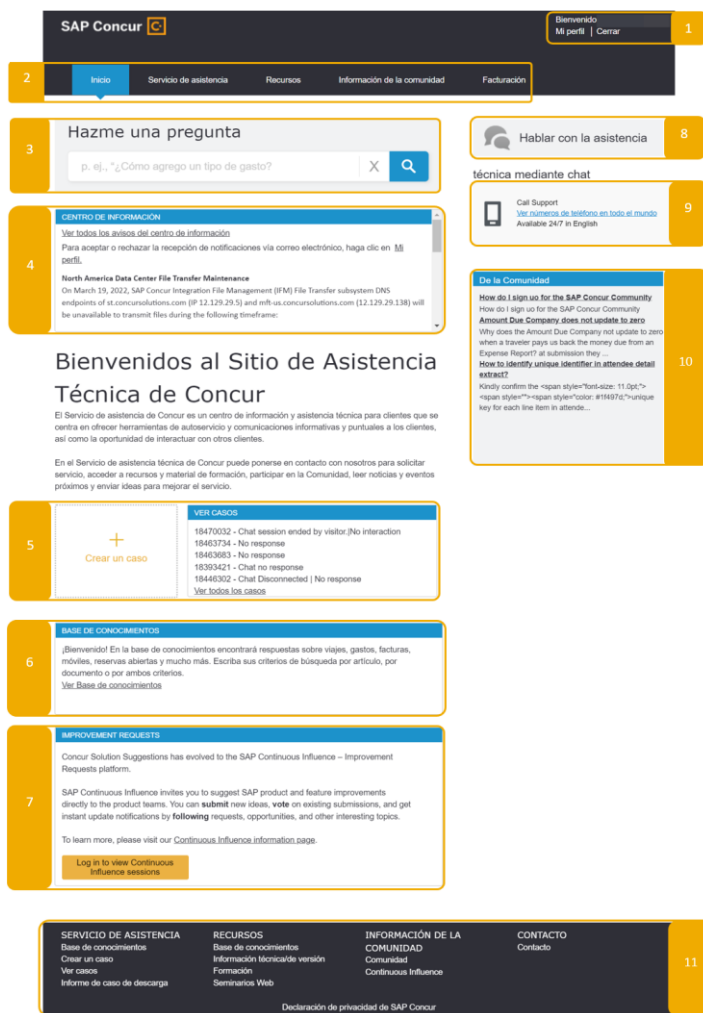
## Ubicaciones alternativas del enlace **Comuníquese con Soporte** y sitio de confianza

El enlace *Comuníquese con Soporte* puede aparecer en la parte inferior de la página o como *Soporte* al lado de la pestaña *Ayuda*. Para permitir el acceso, asegúrese de que el bloqueador de ventanas emergentes esté desactivado y agregue uno de los siguientes como sitio seguro en la configuración de su navegador:

- Edición estándar: <https://concur.secure.force.com/CteStandard/>
- Edición profesional: <https://concur.secure.force.com/CteSupport/>



## El portal de Soporte técnico de SAP Concur en un vistazo



1. **Mi perfil | Cerrar (Cerrar sesión):** Actualice fácilmente la información del perfil y cierre la sesión (Cerrar).
2. **Pestañas del menú:** Acceda a las funciones más usadas.
3. **Barra de búsqueda "Hazme una pregunta":** Acceda rápidamente a respuestas de la base de conocimientos, casos, solicitudes de mejora, capacitación, publicaciones técnicas (por ejemplo, guías para el usuario) y a SAP Community.
4. **Centro de información:** Vea anuncios importantes de soporte, seguridad y operaciones (mantenimiento) y acepte recibir estos avisos por correo electrónico.
5. **Crear y ver casos:** Un área designada para acceder a casos de manera rápida y conveniente.
6. **Base de conocimientos:** Puede acceder a esta base desde diferentes páginas del portal de soporte de SAP Concur para encontrar respuestas fácilmente.
7. **Improvement Requests:** Enviar, visualizar y votar en las mejoras.
8. **Chatear con soporte:** Reciba asistencia a través del chat para preguntas rápidas.
9. **Llamar a soporte:** Enlace para acceder a los números de teléfono internacionales de soporte.
10. **De la comunidad:** Un lugar para que los clientes compartan información con el resto.
11. **Barra de menú de enlace rápido:** Completa visibilidad de las pestañas del menú superiores y de las selecciones del menú desplegable.

## Preferencias y opciones de Mi perfil

Cuando ingresa por primera vez al portal de Soporte técnico de SAP Concur, aparecerá la casilla *Confirmación de información de usuario* indicándole que cree su perfil (*Mi perfil*). Complete los campos obligatorios, las opciones y las preferencias, y revise que su nombre, apellido y dirección de correo electrónico sean correctos. Si tiene que modificar su nombre o correo electrónico, comuníquese con su Administrador de Concur ya que los cambios deben hacerse en su perfil de Concur.

### Opción de idioma

Además de inglés, el portal de Soporte técnico de SAP Concur ofrece siete opciones de localización para los ASCs: alemán, chino (simplificado), coreano, español, francés, japonés y portugués (Brasil). Cuando el ASC selecciona un idioma del menú desplegable *Select Your Language* (Seleccione su idioma), se traducirán los valores estáticos de las páginas del portal de Soporte técnico de SAP Concur. Esta traducción incluye encabezados, pies de página y el contenido en el menú desplegable para los valores de tipo de caso y tema del caso.

**Nota:** Para los clientes que hayan adquirido el servicio de Soporte al usuario (USD), los usuarios pueden elegir entre seis opciones de localización además de inglés, después de iniciar sesión por primera vez en el servicio de Soporte al usuario: chino (simplificado), francés, alemán, japonés, portugués (Brasil) y español. Las opciones de idioma se pueden cambiar en cualquier momento desde el perfil del usuario en el portal de Soporte al usuario.

### Preferencias

Los Contactos de soporte autorizados pueden gestionar y actualizar las *Preferencias* para aceptar o rechazar recibir lo siguiente:

- Alertas de servicio: correos electrónicos sobre incidentes gestionados fuera de [Concur Open](#), nuestro dashboard de estado del sistema o notificaciones especiales no relacionadas con la gestión de incidentes.
- Soporte lingüístico: acepte recibir soporte en inglés cuando la alta demanda de soporte en un idioma específico genera demora en el abordaje de los casos.
- Avisos del centro de información: los equipos de operaciones, seguridad y soporte le enviarán avisos importantes del centro de información por correo electrónico.
- Llamadas de casos: elija no recibir llamadas relacionadas con los casos.

Para obtener más información sobre el portal de Soporte técnico de SAP Concur, consulte la sección [Curso de e-learning y documentación](#).

## SOLICITUD DE SOPORTE

Los Contactos de soporte autorizados (ASC) pueden comunicarse con el Soporte técnico de SAP Concur para obtener asistencia creando un caso en el portal de Soporte técnico de SAP Concur, por chat o por teléfono. Para informar sobre un problema, formular una pregunta o hacer una solicitud, se recomienda crear un caso. Independientemente de la complejidad del problema o la solicitud, este método proporciona los resultados más eficientes, ya que permite incluir información detallada y documentos relevantes.

Para obtener información detallada, consulte la [Política de soporte para los servicios de SAP Cloud](#).



## Responsabilidades del cliente

Se les recomienda a los ASCs que busquen una solución posible en la base de conocimientos en el portal de Soporte técnico de SAP Concur antes de comunicarse con el Soporte técnico de SAP Concur para pedir ayuda. Si hay problemas de funcionamiento fuera del período de mantenimiento programado, consulte [Concur Open](#) o la bandeja de entrada si se suscribió a las notificaciones personalizadas de Concur Open.

Para que el soporte de SAP Concur resuelva un problema, se deben proporcionar los pasos para reproducirlo. Si es posible, para garantizar la precisión, copie y pegue la información de la solución de SAP Concur en el caso, sobre todo para el localizador de registros, IDs de informe o números de trabajo.

## Tratamiento de casos del USD

Para los clientes que compraron el servicio de Soporte al usuario (USD), cuando el soporte técnico de SAP Concur requiera la participación de un ASC para resolver un problema del usuario, el caso se asignará a un ASC. Este estará a cargo de lo siguiente:

- Actuar como contacto principal
- Trabajar codo a codo con el Soporte técnico de SAP Concur
- Recopilar información del usuario
- Autorizar pruebas
- Aprobar o realizar cambios en la configuración

## Niveles de respuesta al cliente

Todos los casos pasarán de forma predeterminada al nivel de prioridad 3 (P3) y, una vez que el soporte de SAP Concur revise el caso, se asignará una prioridad. Las prioridades se detallan en la sección *Niveles de respuesta al cliente* de la [Política de soporte para los servicios de SAP Cloud](#) y determina el período máximo de respuesta inicial, de las comunicaciones continuas y las resoluciones específicas.

**Nota:** para las resoluciones que dependen de proveedores externos, los niveles de comunicación continua no aplican.

## Soporte de puntos críticos

Según la prioridad asignada, los casos se abordarán según se detalla abajo:

- Soporte crítico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para problemas P1 y P2 (solo en inglés)
- Soporte no crítico para problemas P3 y P4 durante el horario laboral (solo en inglés): de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 (zona horaria local), menos los feriados locales

## Soporte técnico por teléfono y chat 24/7

El soporte técnico por teléfono y chat es más efectivo para preguntas básicas que se pueden responder fácilmente. Se les puede solicitar a los ASCs que proporcionen su nombre, el nombre de la empresa, la solución de SAP Concur y que verifiquen la dirección de correo electrónico asociada con la cuenta. El representante del soporte de SAP Concur creará un caso a fin de proporcionar una transcripción de la conversación para nuestros registros. Si se necesitara soporte más avanzado, el caso se transferirá a un grupo con el nivel de experiencia adecuado.



**Chatear con soporte:** En la página de inicio del portal de Soporte técnico de SAP Concur, haga clic en la opción para chatear con el Soporte técnico y, según la ayuda que necesite, seleccione una de estas cuatro opciones: Gastos, Viaje, Factura o Concur Request. Una vez que haya seleccionado una opción, aparecerá un cuadro de diálogo para que un representante del soporte de SAP Concur se una al chat.



**Soporte técnico telefónico:** Si todos los representantes están hablando con otros clientes, puede ingresar un número de teléfono y se le ofrecerá la opción de devolver llamada para reservar un lugar en la cola.



**Conavegar:** El Soporte técnico de SAP Concur también ofrece la función de conavegación, que es una aplicación segura para compartir pantalla que brinda acceso de solo lectura a su solución de SAP Concur. Los Contactos de soporte autorizados pueden encontrar esta función en el menú Ayuda.

**Nota:** También puede acceder a los números de teléfono globales de soporte técnico en *SAP Concur página de inicio del portal de soporte técnico > Llame al servicio de asistencia técnica > View global phone numbers (Ver números de teléfono globales)*.

## Números de teléfono globales de Soporte técnico

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:** Se les recomendará a los usuarios que llamen a los números de teléfono globales de soporte técnico que se comuniquen con el administrador de su empresa o se los remitirá al Soporte al usuario (USD) si su empresa adquirió este servicio. Para las empresas que hayan adquirido este servicio, todos los usuarios pueden ver el enlace *Comuníquese con Soporte*, buscar en la base de conocimientos, chatear con soporte técnico o crear un caso. Podrá encontrar los números de teléfono globales de Soporte al usuario en el portal de este servicio (*página de inicio de Soporte al usuario > Support Hotline [Línea directa de soporte]*) > *View global phone numbers [Ver números de teléfono globales]*) y en la base de conocimientos.

## MANTENIMIENTO PROGRAMADO

Se notificará a los ASCs con antelación cuando se sabe que un mantenimiento programado hará que el sistema no esté disponible por 60 minutos o más. Se publicará un aviso en el Centro de información en la página de inicio del portal de soporte técnico de SAP Concur y los ASCs pueden seleccionar *Aceptar recibir avisos del Centro de información* por correo electrónico en *Mi perfil*. Además, una Notificación de servicio se publicará en Concur Open personalizado (PCO).

**Nota:** Si los usuarios experimentan problemas de funcionamiento durante el mantenimiento, no es necesario comunicarse con el Soporte técnico de SAP Concur.

## PROCESO DE ESCALACIÓN

### Casos

Si no se recibe una respuesta dentro de los niveles de respuesta al cliente, solicite una actualización en la sección *Case Comments* (Comentarios del caso). Si se necesita escalar el caso, haga clic en el botón *Escalate* (Escalar) y se enviará un anuncio de escalación al equipo asignado. Una flecha roja hacia arriba junto al *Case Number* (Número del caso) indica que se escaló el caso.

Este proceso se realiza sin importar si el caso inicialmente se envió por el portal de Soporte técnico de SAP Concur, por chat o por teléfono.

### Productos y tecnología

Es posible que el Soporte técnico de SAP Concur deba elevar el caso a Productos y Tecnología (antes conocido como Investigación y Desarrollo) para que lo investigue y determine el nivel de prioridad. En estos casos, el representante asignado sigue siendo responsable de proporcionar novedades sobre el caso hasta que se resuelva.

A continuación, le mostramos las posibles actualizaciones sobre el resultado de la investigación:

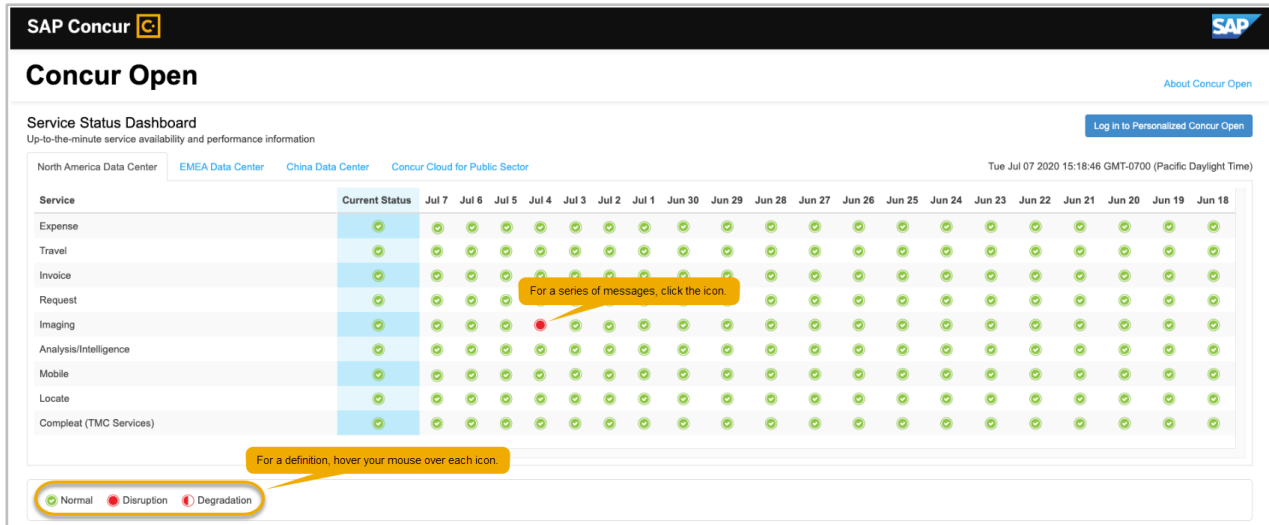
- Investigamos y solucionamos este problema.
- Investigamos este problema y programamos su resolución para la próxima entrega.
- Investigamos este problema pero, a causa del esfuerzo, la complejidad o las limitaciones de tiempo, lo reprogramamos para realizar una nueva investigación en la próxima entrega.
- Investigamos este problema y determinamos que no podremos darle prioridad a la resolución de su problema en este momento. Continuaremos supervisando este problema y lo tendremos en cuenta para futuros trabajos de mantenimiento o mejoras de funciones.

## INCIDENTES P1 Y P2 DE TRAVEL

Si un incidente P1 o P2 de Travel se ve reflejado en los recursos a continuación, no es necesario comunicarse con el Soporte técnico de SAP Concur. Para recibir actualizaciones de incidentes por correo electrónico, [Suscríbase a las notificaciones](#).

### Concur Open

Para visualizar incidentes P1, [Concur Open](#), dashboard de estado de servicio, muestra el estado de disponibilidad de las soluciones de SAP Concur las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se puede ver el estado diario del servicio de los últimos 20 días.



### Leyenda del dashboard de estado de servicio

El estado de disponibilidad del servicio se indica con uno de los siguientes íconos. Para conocer la definición, pase el cursor por cada ícono en la leyenda que se encuentra en la parte interior del dashboard de estado de servicio.



Normal: el servicio está activo y funciona con normalidad.



Interrupción: el servicio no está disponible o ningún usuario puede usarlo.



Degradación: el servicio no está disponible o varios usuarios no pueden usarlo.

### Tipos de mensaje

En caso de un incidente de P1, una serie de mensajes brindarán información mientras SAP Concur trabaja para resolver el problema. La tabla a continuación indica los tipos de mensajes que pueden aparecer al hacer clic en un ícono asociado con un servicio que no funciona con normalidad.

Tipo de mensaje	Descripción del mensaje
Problema identificado	Marca el comienzo del incidente y brinda información preliminar sobre el impacto potencial en el usuario.
Actualización de estado del problema	Confirma la precisión del mensaje del tipo de <i>problema identificado</i> y describe el impacto en el servicio. Se envían actualizaciones por hora aproximadamente donde se proporcionan más detalles.
Problema resuelto	Marca el final de un incidente e indica que el servicio volvió a funcionar normalmente.
Problema identificado y resuelto	Marca el final de un incidente e indica que el servicio volvió a funcionar normalmente.
Análisis de causas principales (solo PCO)	Brinda información detallada sobre la causa del incidente, la resolución y las medidas correctivas que se tomaron para garantizar que no vuelva a ocurrir.

## Concur Open personalizado

### Incidentes P1

Los Contactos de soporte autorizados y usuarios pueden iniciar sesión en una vista personalizada del dashboard del estado de servicio de Concur Open que muestra el estado de disponibilidad de los servicios adquiridos de los últimos 20 días las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Además, se incluye un historial de los últimos dos años en *Ver historial de servicio*.

**Nota:** Consulte [Leyenda del dashboard de estado de servicio](#) y [Tipos de mensajes](#) para obtener información detallada.

### Incidentes P2 de Travel

Los incidentes P2 de Travel se pueden visualizar en la pestaña *Active P2* (P2 Activo) y hay un historial disponible haciendo clic en *View Service History* (Ver historial de servicio).

### Iniciar sesión en Concur Open personalizado

Para acceder a Concur Open personalizado, inicie sesión utilizando sus credenciales existentes de SAP Concur o una dirección de correo electrónico si utiliza inicio de sesión único (SSO), y siga estos pasos:

1. Vaya a [Concur Open](#).
  2. Haga clic en *Log in to Personalized Concur Open* (Iniciar sesión en Concur Open personalizado).
  3. Seleccione *Nombre de usuario*.
    - a) Ingrese el nombre de usuario de SAP Concur y haga clic en *Continuar*.
    - b) Ingrese su contraseña y haga clic en *Iniciar sesión*.
- Otra opción: *Send a link to my e-mail* (Enviar enlace a mi correo electrónico) (obligatorio para usuarios de SSO).
- a) Ingrese la dirección de correo electrónico y haga clic en *Continue* (Continuar).
  - b) Desde su correo electrónico, haga clic en *Sign in with SAP Concur* (Iniciar sesión con SAP Concur).

#### Nota:

- Si usa SSO, la dirección de correo electrónico debe ser única, no una que comparte con su organización.
- El enlace de SSO *único* está activo durante una hora desde su generación.
- Una vez que haya iniciado sesión, el acceso seguirá activo durante 30 días.

### Suscribirse a las notificaciones

La función de suscripción a Concur Open personalizado permite que los clientes se registren y reciban correos electrónicos o notificaciones RSS en tiempo real sobre los problemas en el servicio específicos de su empresa. Los correos electrónicos se envían desde [ConcurOpenUpdates@sap.com](mailto:ConcurOpenUpdates@sap.com) para todas las preferencias de suscripción.

Para suscribirse y recibir notificaciones por correo electrónico, siga estos pasos:

1. Una vez que haya iniciado sesión en Concur Open personalizado, haga clic en *Suscribe to Notifications* (Suscribirse a notificaciones).
2. En la página *Set Notification Preferences* (Configurar preferencias de notificación), ingrese su dirección de correo electrónico y seleccione sus preferencias.

3. Haga clic en *Suscribirse*.
4. Busque un enlace para verificar su suscripción en su correo electrónico.
5. Haga clic en *Verify Subscription* (Verificar suscripción) para confirmar.

**Nota:**

- Cuando actualice su dirección de correo electrónico para recibir notificaciones, se le enviará un correo de verificación para que confirme que es el propietario.
- Solo se admite una dirección de correo electrónico de suscripción y podrá cambiarla en cualquier momento.
- Haga clic en *RSS* para ver el archivo XML que deberá agregar al lector RSS. Las notificaciones RSS incluirán todas las notificaciones de Concur Open personalizado.

## **ALERTAS DE SERVICIO POR CORREO ELECTRÓNICO**

Las alertas de servicio son correos electrónicos sobre incidentes gestionados fuera de [Concur Open](#) o notificaciones especiales no relacionadas con la gestión de incidentes. Para recibir alertas de servicio de [concursupport-servicealerts@concur.com](mailto:concursupport-servicealerts@concur.com), actualice la página *Mi perfil* en el portal de Soporte técnico de SAP Concur siguiendo estos pasos:

1. Desde SAP Concur, haga clic en *Comuníquese con Soporte*.
2. Haga clic en *Mi perfil*.
3. Marque la casilla *Opt In to receive Service Alert e-mails* (Recibir Alertas de servicio por correo electrónico) y haga clic en *Guardar*.

**Nota:** para dejar de recibir alertas de servicio, desmarque la casilla *Opt In to receive Service Alert e-mails* (Recibir Alertas de servicio por correo electrónico) y haga clic en *Guardar*.

## **GESTIÓN DE CASOS**

En el portal de Soporte técnico de SAP Concur, se pueden crear, ver, actualizar y descargar casos.

### **Creación de casos**

1. Desde SAP Concur, haga clic en *Comuníquese con Soporte* para acceder al portal de Soporte técnico de SAP Concur.
2. En la página de inicio, haga clic en *Create a Case* (Crear un caso).
3. Ingrese los detalles en el campo *Case Description* (Descripción del caso) así como los pasos para reproducir el problema, los identificadores únicos, la fecha y la hora, los usuarios afectados, u otros detalles pertinentes del caso.
4. Ingrese una descripción breve del caso en el campo *Subject* (Asunto).

Según el asunto que ingresó, cualquier artículo relevante de la base de conocimientos o recurso de capacitación de Concur (como guías para el usuario, videos, notas de versión y otros documentos) se mostrarán en la sección *Suggested Articles* (Artículos sugeridos).

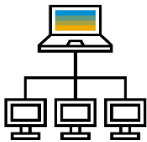


5. En esta sección, haga clic en el enlace que corresponda para ver el artículo o recurso.
  - Para consultar un artículo específico, haga clic en el enlace del artículo y se abrirá una nueva ventana.
    - Si el artículo responde la pregunta, haga clic en *Yes – Take me to the Knowledge Base* (Sí – Ir la base de conocimientos) o vaya a otra pestaña del portal de Soporte técnico de SAP Concur.
    - Si no hay artículos relevantes, haga clic en *Continue Creating a Case* (Continuar la creación del caso).

**Nota:** en la base de conocimientos, se pueden ver los artículos en otros idiomas si hace clic en el menú desplegable *Idioma* y selecciona el idioma deseado.
6. Seleccione el *tema* y el *tipo de caso* más apropiados de las listas desplegables.
7. Seleccione la *Urgency (Customer Assessment)* (Urgencia [Evaluación del cliente]) más apropiada de la lista desplegable. Las opciones son:
  - 1 – Muy alta (el servicio central no está disponible)
  - 2 – Alta (procesos empresariales gravemente afectados)
  - 3 – Media (procesos empresariales afectados)
  - 4 – Baja (impacto escaso o nulo en los procesos empresariales)
8. Los casos pasan automáticamente a P3 – Media. Consulte la sección *Niveles de respuesta al cliente* para obtener más información.
9. Seleccione la *Case Region* (Región de caso) correspondiente de la lista desplegable. Las opciones son:
  - APA
  - EMEA
  - LATAM
  - Norteamérica
10. Ingrese *sitio/URL/no. de cuenta*. si corresponde.



11. Si la preferencia es que un representante del Soporte técnico de SAP Concur llame antes de trabajar en el caso, seleccione la casilla *Call Me* (Llámenme). Verifique que el número de teléfono en *Mi perfil* sea correcto.
12. Para autorizar a SAP Concur a solucionar el caso de su sitio de producción, marque la casilla *Concur may test in my production site* (Concur puede realizar pruebas en mi sitio de producción).
13. Si ha comprado Service Administration, Service Assistant, Concur Advanced Care y Concur Select Care, marque la casilla *Expertise & Care* (Experiencia y cuidado) para transferir el caso a la cola que corresponda.
14. Seleccione el motivo apropiado para su caso de la lista desplegable *Assistance Needed with* (Se necesita asistencia con) a fin de emplear el mejor recurso.
15. Ingrese hasta ocho direcciones de correo electrónico adicionales en el campo *CC E-mail* (CC correo electrónico) para incluir a otros en las actualizaciones de Soporte técnico de SAP Concur.  
**Nota:** Los casos pueden actualizarse por correo electrónico; sin embargo, las actualizaciones no se pueden ver desde el portal de soporte de SAP Concur.
16. Haga clic en *Submit & Add Attachments* (Enviar y agregar adjuntos) para adjuntar documentación que pueda ayudar al soporte de SAP Concur con la resolución del caso. Realice estos tres pasos para adjuntar un archivo. Cada archivo puede pesar como máximo 25 MB.  
**Nota:** por motivos de seguridad, no se permiten adjuntos en actualizaciones de casos por correo electrónico.
17. Haga clic en *Submit* (Enviar) y se le asignará un número de caso automáticamente.



**Nota:** para archivos de datos, lo más conveniente es cargar el archivo de trabajo de importación o exportación en el sitio de protocolo de transferencia de archivos (FTP) de una empresa sin cifrado. Este método permite que el soporte de SAP Concur consulte y vea los archivos de manera segura. No adjunte archivos con información confidencial, como números completos de tarjeta de crédito o de seguridad social.

## Vista de casos

1. Desde SAP Concur, haga clic en *Comuníquese con Soporte* para acceder al portal de Soporte técnico de SAP Concur.
2. En la página de inicio, haga clic en la casilla *View Cases* (Ver casos).
3. En la lista desplegable Ver, seleccione una de las siguientes opciones:
  - 1 – Todos los casos de administrador abiertos
  - 2 – Todos los casos de administrador cerrados
  - 3 – \*Todos los casos de usuarios finales abiertos
  - 4 – \*Todos los casos de usuarios finales cerrados
  - 5 – Mis casos
  - 6 – Casos vistos recientemente
4. Para ordenar los casos en orden ascendente o descendente, haga clic en el encabezado de una columna específica.
5. Para ver un caso a la vez, haga clic en el enlace *Case Number* (Número de caso) o *Asunto*.
6. Para actualizar un caso, haga clic en *Add Comment* (Agregar comentario) en la sección *Case Comments* (Comentarios del caso).

*\*Estas selecciones solo están disponibles si se adquirió el servicio Soporte al usuario. De ser así, no edite los casos de usuarios, ya que están a cargo de Soporte técnico.*

7. Para buscar en la base de conocimientos, haga clic en *Find Articles* (Buscar artículos).
8. Para agregar un adjunto, haga clic en *Attach File* (Adjuntar archivo) y realice los tres pasos. Cada archivo puede pesar como máximo 25 MB.
9. Para cerrar un caso, haga clic en *Cerrar caso*; en *Estado* seleccione *Cerrar* y haga clic en *Enviar*.
10. Para imprimir un caso, haga clic en el enlace *Printable View* (Vista de impresión).

**Nota:** Los casos pueden actualizarse mediante correo electrónico; sin embargo, por motivos de seguridad, no se permite adjuntar archivos. Además, las actualizaciones por correo electrónico no se pueden ver desde el portal de Soporte técnico de SAP Concur.

### Estado pendiente de cliente

Si el Soporte técnico de SAP Concur necesita información adicional para resolver un caso, el estado cambiará a *Pending Customer* (Pendiente de cliente). En la sección *Case Comments* (Comentarios del caso), se indicará qué se necesita para continuar. No se podrá avanzar hasta que el caso se actualice con la información solicitada. Si el cliente elige no responder, el caso se cerrará automáticamente en 30 días. Si bien se puede reabrir un caso dentro de los siete días del cierre, una vez pasado ese tiempo, se debe crear un nuevo caso.

### Descarga de Informe de caso

1. Desde SAP Concur, haga clic en *Comuníquese con Soporte* para acceder al portal de Soporte técnico de SAP Concur.
2. Desde la página de inicio, haga clic en la pestaña *Support* (Soporte) en la parte superior de la barra de menú.
3. Haga clic en *Download Case Report* (Descargar informe de caso).
4. Seleccione los criterios de informe apropiados:
  - Tipo de informe: Casos de mi organización, Mis casos o Casos de usuarios finales
  - Estado del caso
  - Casos creados entre y/o Casos cerrados entre
  - Número de registros por página
  - Seleccione *Excl. Subsidiary Cases* (Excluir casos complementarios) para excluir los casos de empresas dependientes de la empresa matriz, para minimizar los problemas de privacidad.
5. Haga clic en *Execute Report* (Ejecutar informe). La ejecución del informe permite ejecutar la consulta para obtener la información solicitada, que luego aparece en pantalla.
6. Haga clic en *Download Report* (Descargar informe).
  - Si hay más de 250 registros, haga clic en *Report Files* (Archivos de informe). Cuando el informe está disponible para descargarlo, el *Estado de la solicitud* cambiará de *Solicitado* a *Completo* y aparecerá el enlace *Download Report* (Descargar informe).

**Nota:** se enviará una notificación por correo electrónico cuando el informe esté disponible para descargar.

  - La descarga del informe permite transferir la siguiente información a un archivo de Excel: Asunto, Número de caso, Fecha de creación, Reportado por, Fecha de último comentario, Estado, Sitio/URL/nro. de cuenta y Fecha de cierre.

**Nota:** Los tipos de informe de usuario y casos de auditoría solo se pueden descargar si se adquirieron los servicios Auditoría o Soporte al usuario.

## Encuesta de cierre de caso

Una vez cerrado un caso, se enviará un correo electrónico con un enlace a la encuesta de cierre de caso. Esta encuesta permite que los ASCs proporcionen comentarios sobre su nivel de satisfacción con el conocimiento, la comunicación y la puntualidad de la resolución de problemas que ofreció el Soporte técnico de SAP Concur.

## DOCUMENTACIÓN Y CURSO DE E-LEARNING

Puede encontrar los recursos a continuación en la [Biblioteca de capacitación de SAP Concur](#).

- Matriz RACI para asignación de la responsabilidad del caso
- Cómo aprovechar el curso de e-learning del Soporte técnico de SAP Concur
  - También puede acceder al curso de e-learning siguiendo esta ruta en el portal de Soporte técnico de SAP Concur: *Recursos > Webinars (Seminarios web) > Concur Support Training (Capacitación de soporte de Concur)*.
- Cómo aprovechar al máximo el soporte de SAP Concur: guía de referencia rápida
- Cómo aprovechar al máximo el servicio de soporte al usuario: guía de referencia rápida
- Cómo navegar por el Portal de soporte de SAP Concur
- Guía del portal para facturación en línea



[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

© 2022 SAP SE o una empresa filial de SAP. Reservados todos los derechos.

Queda prohibida la reproducción o transmisión de cualquier parte de esta publicación, en cualquier forma o para cualquier fin, sin el permiso expreso de SAP SE o de una empresa filial de SAP.

La información que aquí se incluye puede modificarse sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software con derechos de autor de otros proveedores de software. Las especificaciones de productos pueden variar según el país.

SAP SE o una empresa filial de SAP proporcionan estos materiales con fines meramente informativos, sin manifestación ni garantía de ningún tipo. Ni SAP ni sus empresas filiales se hacen responsables de los errores u omisiones en relación con los materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP o de sus empresas filiales son aquellas especificadas en las cláusulas expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.

En particular, SAP SE o sus empresas afiliadas no tienen la obligación de perseguir el desarrollo de las operaciones descritas en este documento ni en ninguna presentación relacionada con él, ni de desarrollar o lanzar al mercado ninguna de las funcionalidades mencionadas allí. Este documento, o cualquier presentación relacionada, así como la estrategia y posibles desarrollos futuros, productos y/o direcciones de plataforma y funcionalidades de SAP SE o de sus empresas filiales, están sujetos a posibles cambios y pueden ser modificados por SAP SE o sus empresas filiales en cualquier momento y por cualquier motivo, sin previo aviso. La información incluida en este documento no constituye ningún compromiso, promesa u obligación legal de proporcionar ningún material, código o funcionalidad. Cualquier afirmación referente al futuro está sujeta a diversos riesgos e incertidumbres que pueden provocar que los resultados reales difieran de forma significativa de los previstos. Se advierte a los lectores que no deben depositar una confianza excesiva en estas afirmaciones referentes al futuro y que no deben basarse en ellas a la hora de tomar decisiones de compra.

SAP y los productos y servicios de SAP mencionados, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP SE (o de una empresa filial de SAP) en Alemania y en otros países. Todos los nombres de productos y servicios mencionados son marcas registradas de sus respectivas empresas. Consulte [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.