

# Como Aproveitar ao Máximo o SAP Concur Support

## Guia de Referência Rápida

### Contato de Suporte Autorizado

O SAP Concur Support dá assistência a até cinco ASCs (contatos de suporte autorizados) designados pela empresa.

- Mínimo de 2 ASCs obrigatórios
- Permissões de ASCs gerenciadas pelos administradores do sistema Concur de sua empresa
- Os ASCs podem entrar em contato com o SAP Concur Support Portal por chat e por telefone

### Gerenciamento de ASCs

#### Edição Padrão

#### Permissão de ASC via Permissões de Usuário

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. Clique duas vezes no nome do usuário para abrir a opção.
4. Vá para a seção *Permissões de usuário*.
5. Selecione a seguinte permissão com base no seu produto:
  - *Pode administrar* (para clientes apenas do Travel ou do Expense)
  - *É um administrador de fatura* (para clientes apenas do Invoice)
  - *Administrador de viagens e despesas* (para clientes do Travel e do Expense)
6. Clique em *Salvar*.

#### Edição Profissional

#### Permissão de ASC via Administração de Usuários

(Melhor prática)

1. No SAP Concur, navegue para *Administração > Empresa > Administração da empresa > Administração de usuários*.
2. Na caixa *Pesquisar texto*, insira os dados do usuário que correspondem à seleção feita na lista suspensa *Pesquisar o quê* e clique em *Pesquisar*.
3. Para abrir o perfil do usuário, clique no link do respectivo *sobrenome/nome*.
4. Marque a caixa *Contato de suporte autorizado*.
5. Clique em *Salvar*.

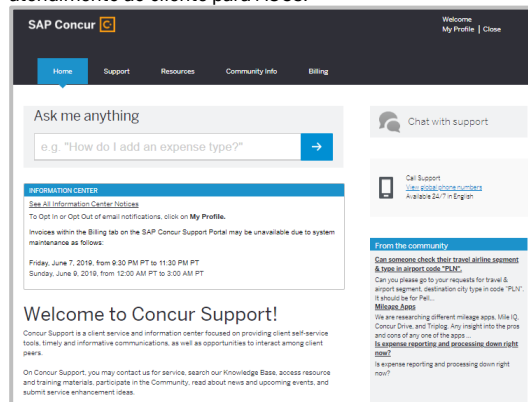
#### Permissão de ASC via Administrador de Permissões

(Disponível para clientes do Travel)

1. No SAP Concur, navegue para *Administração > Empresa > Administração da empresa > Administrador de permissões*.
2. Clique na guia *Travel*.
3. Selecione *Modificar permissões por: Permissões*.
4. Selecione *Nome da permissão: Contato de suporte autorizado*.
5. Localize e selecione o usuário a ser atualizado e clique em *Adicionar* ou *Remover*.
6. Clique em *Salvar*.

### SAP Concur Support Portal

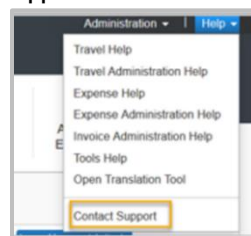
O SAP Concur Support Portal é um centro de informações e atendimento ao cliente para ASCs.



- Página inicial > caixa de pesquisa *Pergunte-me algo e Centro de informações*
- Suporte > Gerenciamento de casos e chat
- Recursos > Base de conhecimento, Versão/Informações técnicas, treinamento e webinars
- Comunidade > Sugestões de solução e comunidade
- Faturamento > Faturas online

#### Acesso ao SAP Concur Support Portal

O link *Contatar suporte* será exibido no SAP Concur para acesso conveniente ao SAP Concur Support Portal via logon único (SSO). Para ativar esse acesso, clique em *Ajuda > Contatar suporte*.

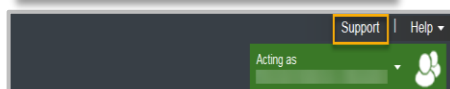
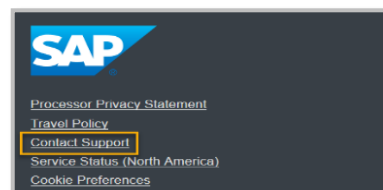


#### Alternar Localização do link de Contato com o Suporte e Site Confiável

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/>



### Opções e Preferências de Perfil

#### Opções 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.

#### Preferências de perfil

Use estas preferências de perfil para optar (ou não) pelos seguintes serviços:

- Alertas de serviço
- Suporte a idiomas
- Avisos do centro de informações
- Chamadas sobre casos

### Solicitação de Suporte

Para entrar em contato com a equipe do SAP Concur Support, os ASCs podem criar um caso no portal SAP Concur Support, por chat ou por telefone.



Criar um caso é o melhor método para relatar um problema, fazer uma pergunta ou solicitação, pois apresenta os resultados mais eficientes, permitindo a inclusão de informações detalhadas e documentos relevantes.

#### 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 padrão de sábado, verifique o [Concur Open](#) ou a sua caixa de entrada, caso esteja inscrito para atualizações do Concur Open Personalizado.

#### Níveis de Resposta do Cliente

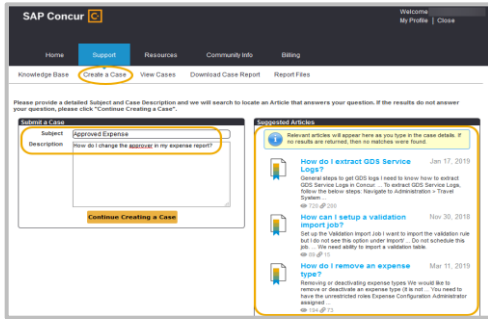
A prioridade determina o período máximo de tempo para resposta inicial, comunicações contínuas e metas de resolução.

- Por padrão, todos os casos são classificados como P3.
- Assim que analisa um caso, o SAP Concur Support atribui a prioridade adequada.
- 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 8h às 18h (fuso horário local), exceto em feriados locais.

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

## Suporte de Caso

Para criar e enviar um caso na página inicial do SAP Concur Support Portal, clique na guia *Suporte*.



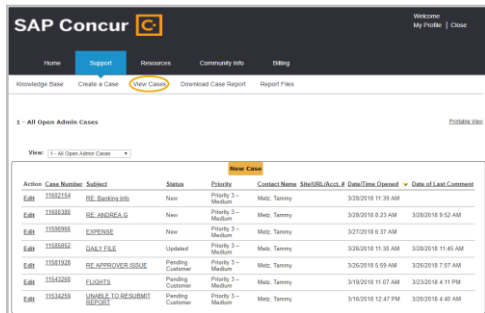
## Como criar um Caso

O sistema solicita o preenchimento dos campos obrigatórios por meio de envio, incluindo a anexação de documentos ou capturas de tela. Para incluir anexos, clique no botão *Enviar e adicionar anexo*.



## Como Atualizar um Caso

Para visualizar um caso enviado, navegue até *Suporte* > *Visualizar casos*. Para abrir um caso existente, clique no link *Número do caso* ou *Assunto*.



Para atualizar um caso, clique em *Adicionar comentário* na seção *Comentários do caso*. Para fechar um caso, clique em *Fechar caso*, selecione *Fechar em Status* e clique em *Enviar*.

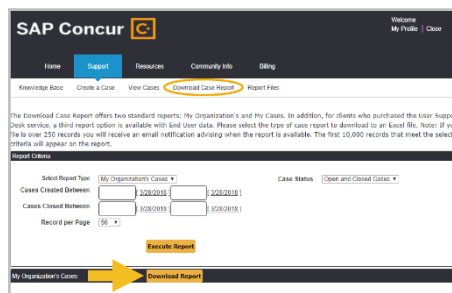


**Status Aguardando informações do cliente**  
Se o SAP Concur Support precisar de mais informações para resolver um caso, o status será alterado para *Aguardando informações do cliente*. A seção *Comentários do caso* especificará o que é necessário para continuar. Nenhum progresso poderá ser feito até o caso ser atualizado com as informações solicitadas. Se os clientes não responderem, o caso será fechado automaticamente após 30 dias. No entanto, será possível reabrir casos até 7 dias após o fechamento. Depois desse período, será necessário criar um novo caso.

## Relatórios de Casos

1. Para baixar um relatório, clique na guia *Suporte*, na barra de menu superior.
2. Clique em *Baixar relatório de casos*.
3. Escolha *Selecionar relatórios* na lista suspensa.
4. Clique em *Baixar relatório* e um arquivo de Excel será criado.

**Observação:** se houver mais de 250 casos, uma notificação por e-mail será enviada quando o download do arquivo for concluído.

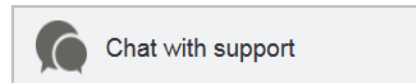


**Suporte via chat e telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana**

## Chat com o Suporte

Na página inicial do Support Portal, clique em *Chat com o suporte* e selecione uma das opções (Expense, Travel, Invoice ou Concur Request) com base na ajuda necessária.

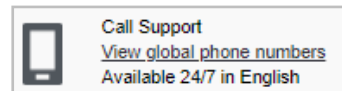
Será exibida uma caixa de diálogo até o representante do suporte aceitar o chat.



## Suporte por Telefone

Se todos os representantes de suporte 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.

Você encontra os números de telefone globais em: *Página inicial do Support Portal* > *Ligar para o suporte* > *Visualizar números de telefone globais*.



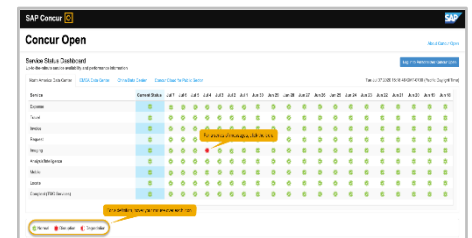
## MANUTENÇÃO PROGRAMADA

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.

## Concur Open e Concur Open Personalizado

*Concur Open* e PCO (Concur Open Personalizado), o dashboard de status de serviço, mostra o status da disponibilidade das soluções SAP Concur 24 horas por dia, 7 dias por semana. É possível visualizar os status de serviço dos últimos 20 dias.



## Tipos de Mensagens

Quando ocorrer um incidente P1, clique no ícone para visualizar várias mensagens detalhadas sobre o incidente. Seguem os tipos de mensagens associadas a um serviço que não está funcionando normalmente.

Tipo da 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.

## Inscrição para Atualizações

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](mailto:ConcurOpenUpdates@sap.com) para todas as preferências de inscrição.

Para inscrever-se e receber atualizações por e-mail, navegue até *Concur Open* > *efetue login no Concur Open Personalizado* > *clique em Inscrição para atualizações* > *informe seu endereço de e-mail* > *selecione suas preferências* > *clique em Atualizar preferências*.



Consulte a [Biblioteca de treinamento do Concur](#) para mais informações.



© 2020 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 da 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 SE ou das empresas afiliadas da 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.