

充分利用 SAP Concur Support

快速参考指南

授权支持联系人 (ASC)

SAP Concur Support 最多可为 5 名公司指定的授权支持联系人提供协助。

- 最少 2 人
- ASC 权限将由贵公司的 SAP Concur 管理员负责管理
- ASC 权限支持对 SAP Concur 支持门户、聊天和电话支持进行访问

ASC 管理

标准版

通过用户权限授予 ASC 权限

1. 从 SAP Concur，导航到“Administration”（管理）> “Expense or Invoice”（费用或发票）或“Expense & Invoice Settings”（费用和发票设置）> “User Accounts”（用户帐户）。
2. 在“Search”（搜索）框中，输入用户数据并单击放大图标。
3. 双击用户名将其打开。
4. 滚动到“User Permissions”（用户权限）部分。
5. 基于产品选择以下权限：
 - Can Administer（管理员）（仅 Concur 差旅管理或仅 Concur 费用管理客户）
 - Is Invoice Admin（发票管理员）（仅 Concur 对公支付管理客户）
 - Travel & Expense Administrator（差旅和费用管理员）（针对 Concur 差旅管理和费用管理客户）
6. 单击“Save”（保存）。

专业版

通过用户管理授予 ASC 权限

（卓越实践）

1. 在 SAP Concur 中，导航到“Administration”（管理）> “Company”公司> “Company Admin”（公司管理）> “User Administration”（用户管理）。
2. 在“Search Text”（搜索文本）框中，输入与“Search What”（搜索内容）下拉框中的选择相对应的用户数据，然后单击“Search”（搜索）。
3. 单击用户的“Last / First name”（姓名）链接打开用户。
4. 选择“Authorized Support Contact”（授权支持联系人）框。
5. 单击“Save”（保存）。

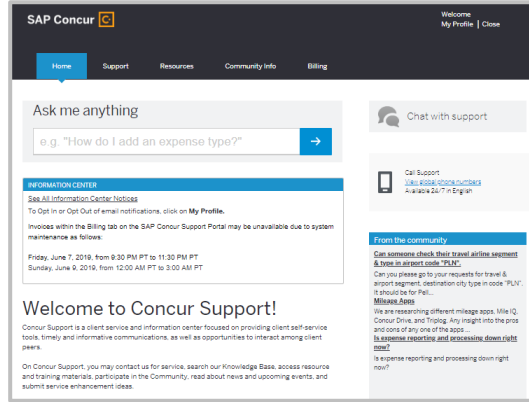
通过权限管理员授予 ASC 权限

（Concur 差旅管理客户可用）

1. 在 SAP Concur 中，导航到“Administration”（管理）> “Company”（公司）> “Company Admin”（公司管理）> “Permission Administrator”（权限管理员）。
2. 单击“Travel”（差旅管理）选项卡。
3. 选择“Modify Permissions by: Permissions”（修改权限依据：权限）。
4. 选择“Permission Name: Authorized Support Contact”（权限名称：授权支持联系人）。
5. 查找并选择要更新的用户，单击“Add”（添加）或“Remove”（删除）。
6. 单击“Save”（保存）。

SAP Concur 支持门户

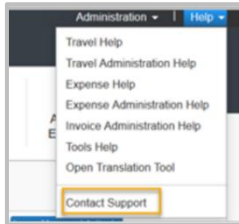
SAP Concur 支持门户是面向授权支持联系人的客户服务和信息中心。



- Home（主页）> “Ask Me Anything”（提问）搜索框和“Information Center”（信息中心）
- Support（支持）> 案例管理和聊天
- Resources（资源）> 知识库、版本/技术信息、培训，以及网络研讨会
- Community（社区）> 解决方案建议和社区
- Billing（计费）> 在线发票

SAP Concur 支持门户访问

为方便通过单点登录 (SSO) 访问 SAP Concur 支持门户，SAP Concur 中提供了“Contact Support”（联系支持人员）链接。要激活此访问，请单击“Help”帮助> “Contact Support”（联系支持人员）。

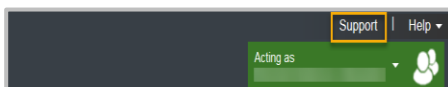
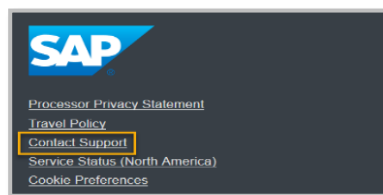


其他联系支持人员链接的位置和受信任的站点

“Contact Support”（联系支持人员）链接显示在页面底部，或作为“Support”（支持）选项卡显示在“Help”（帮助）选项卡的旁边。

为了允许访问，请确保禁用弹出窗口拦截程序，并将下方任一链接添加到浏览器的可信站点中：

- 标准版：
<https://concur.secure.force.com/CteStandard/>
- 专业版：
<https://concur.secure.force.com/CteSupport/>



我的配置文件选项和首选项

语言选项

除了英语外，SAP Concur 支持门户还为 ASC 提供了 7 个本地化选项：简体中文、法语、德语、日语、韩语、葡萄牙语（巴西）和西班牙语。

配置文件首选项

提供了以下配置文件首选项供您选择加入/退出：

- 服务警报
- 语言支持
- 信息中心通知
- 案例相关来电

请求支持

ASC 可以利用 SAP Concur 支持门户、聊天或电子邮件支持工具，创建支持案例，向 SAP Concur Support 部门寻求帮助。



要报告问题、提出问题或请求，首选方法是创建案例。这样做的结果非常高效，因为能够提供详细的信息和相关文档。

客户责任

建议 ASC 在联系 SAP Concur Support 寻求帮助之前，先通过 SAP Concur 支持门户搜索知识库，查看可能的解决办法。若在周六标准维护窗口期之外遇到性能问题，如果您订阅了个性化 Concur Open 更新，请查看 [Concur Open](#) 或收件箱。

客户响应级别

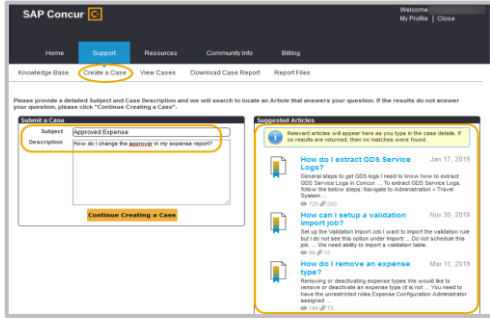
优先级决定了做出初始响应、持续沟通和提供有针对性解决方案的最长时间。

- 所有案例默认优先级为 P3。
- SAP Concur Support 查看案例后，会为其分配优先级。
- 为 P1 和 P2 问题提供 24x7 全天候任务关键支持（仅英语）。
- 在工作时间为 P3 和 P4 问题提供非任务关键支持（仅英语）- 周一至周五上午 8 点至下午 6 点（当地时区），当地节假日除外。

有关详细信息，请参考 [SAP 云服务支持政策](#)。

案例支持

从 SAP Concur 支持门户主页或通过单击“Support”（支持）选项卡创建和提交案例。



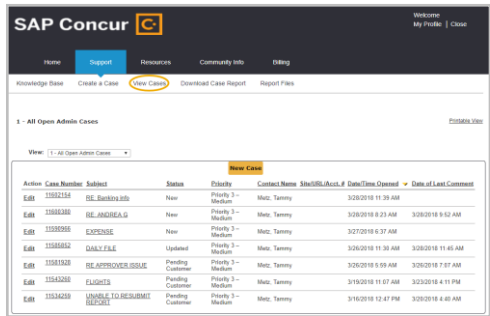
创建案例

系统会在您提交时提示您完成必填字段，包括添加附件文档或截图。单击“Submit & Add Attachment”（提交并添加附件）按钮，添加附件。



更新案例

要查看已经提交的案例，请单击“Support”（支持）>“View Cases”（查看案例）。要打开现有案例，请单击“Case Number”（案例编号）或“Subject”（主题）链接。



要更新案例，请单击“Case Comments”（案例备注）部分中的“Add Comment”（添加备注）。要关闭案例，请单击“Close Case”（关闭案例），选择“Status”（状态）下的“Close”（关闭）并单击“Submit”（提交）。

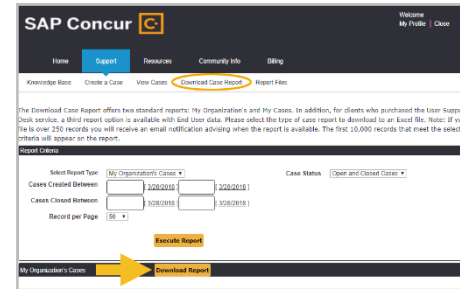


未决客户状态

如果 SAP Concur 支持人员需要更多信息来解决案例，则状态将更改为“Pending Customer”（未决客户）。“Case Comments”（案例备注）部分将说明需要哪些信息才能继续。在用所需的信息更新案例后将继续处理。如果客户无响应，案例将在三十（30）天后自动关闭。不过，案例可以在关闭后七（7）天内重新打开。超过这个时间则必须创建新案例。

案例报告

1. 要下载报告，单击顶部菜单栏中的“Support”（支持）选项卡。
 2. 单击“Download Case Report”（下载案例报告）链接。
 3. 从“Select Reports”（选择报告）下拉列表中进行选择。
 4. 单击“Download Report”（下载报告），即可生成 Excel 文件。
- 注意：**如果案例数量超过 250 个，下载完成时将发送电子邮件通知。

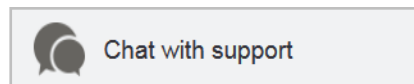


全天候聊天和电话支持

与支持人员聊天

在支持门户主页，单击“Chat with Support”（与支持人员聊天），然后根据所需协助，从“Expense”（Concur 费用管理）、“Travel”（Concur 差旅管理）、“Invoice”（Concur 对公支付管理）或“Concur Request”（Concur 差旅申请）中选择相应选项。

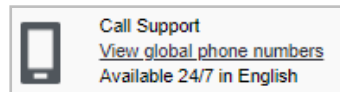
选择后，将显示对话框，等待支持代表接受聊天。



电话支持

如果所有支持代表都在接待其他客户，则会提供回呼功能，通过输入电话号码排队等候回呼。

可在支持门户主页 > “Call Support”（电话支持）> “View global phone numbers”（查看全球支持电话）中找到全球支持电话号码。



计划维护

如果计划维护造成服务不可用的时间预计为 60 分钟或更长时间，则将提前通知 ASC。在 SAP Concur 支持门户主页上将向信息中心发布一则通知，ASC 可以在“My Profile”（我的配置文件）下选择“Opt In to receive Information Center Notices”（选择接收信息中心通知），通过电子邮件接收此类通知。此外，个性化 Concur Open (PCO) 上也会发布一条服务通知。

注意：如果用户在维护期间遇到性能问题，不必联系 SAP Concur Support。

Concur Open 和个性化 Concur Open

Concur Open 和个性化 Concur Open 是服务状态仪表盘，全天候显示 SAP Concur 解决方案的可用状态。可在最近 20 天内按天查看服务状态。



消息类型

出现 P1 事件时，点击图标可以查看关于事件的一系列详细信息。下面是服务不能正常运行时显示的消息类型。

消息类型	消息说明
问题已确定	标记事件开始，并提供有关潜在用户影响的初步信息。
问题状态更新	确认问题已确定消息的准确性，并说明服务影响。更新大约每小时发送一次，提供更多详细信息。
问题已解决	标记问题结束，并说明服务已恢复正常。
问题已确定并已解决	标记问题结束，并说明服务已恢复正常。
根本原因分析（仅个性化 Concur Open）	详细说明引起事件的原因、解决办法以及为确保问题不再发生而采取的纠正措施。

订阅更新

个性化 Concur Open 的订阅功能支持客户注册并实时接收特定于贵公司的服务问题的电子邮件或 RSS 通知。电子邮件根据所有订阅的首选项从 ConcurOpenUpdates@sap.com 发出。

要通过电子邮件订阅更新，请导航至 [Concur Open](#) > 登录个性化 Concur Open > 单击“Subscribe to Updates”（订阅更新）> 输入电子邮件地址 > 选择您的首选项 > 单击“Update Preferences”（更新首选项）。



如需了解更多信息，请访问 [Concur 培训库](#)。

