

SAP Concur Support Optimal Nutzen

Kurzleitfaden

Autorisierter Supportkontakt

SAP Concur Support bietet Unterstützung für bis zu 5 von Unternehmen bestimmte autorisierte Supportkontakte (ASKs).

- mindestens 2 erforderlich
- Verwaltung der ASK-Berechtigungen durch Concur-Administrator Ihres Unternehmens
- ASK-Berechtigung gibt Zugriff zu SAP-Concur-Supportportal, Chat und Telefonsupport.

ASK-Verwaltung

Standard Edition

ASK-Berechtigung über Benutzerberechtigungen

1. Navigieren Sie von SAP Concur aus zu *Administration > Expense or Invoice or Expense & Invoice Settings > User Accounts* (Verwaltung > Einstellungen für Abrechnungen oder Rechnungseinstellungen oder Einstellungen für Abrechnungen & Rechnung > Benutzerkonten).
2. Geben Sie in Feld *Search* (suchen) Benutzerdaten ein und klicken Sie auf Lupensymbol.
3. Doppelklicken Sie zum Öffnen auf Benutzernamen.
4. Blättern Sie zu Abschnitt *User Permissions* (Benutzerberechtigungen).
5. Wählen Sie abhängig von Ihrem Produkt folgende Berechtigung aus:
 - *Can Administer* (kann verwalten, bei Kunden mit ausschließlich Concur Travel oder ausschließlich Concur Expense)
 - *Is Invoice Admin* (ist Rechnungsverwaltung, bei Kunden mit ausschließlich Concur Invoice)
 - *Travel & Expense Administrator* (Reise- und Abrechnungen-Administrator, bei Kunden mit Concur Travel und Concur Expense)
6. Klicken Sie auf *Save* (speichern).

Professional Edition

ASK-Berechtigung über Benutzerverwaltung

(Best Practice)

1. Navigieren Sie in SAP Concur zu *Administration > Company > Company Admin > User Administration* (Verwaltung > Unternehmen > Unternehmensverwaltung > Benutzerverwaltung).
2. Geben Sie in Feld *Search Text* (Suchtext) Benutzerdaten ein, die zu Ihrer Auswahl in Dropdown-Box *Search What* (Suchbegriff) passen, und klicken Sie auf *Search* (suchen).
3. Klicken Sie zum Öffnen auf Link *Last / First name* (Nach-/Vorname) für den Benutzer.
4. Aktivieren Sie Kontrollkästchen *Authorized Support Contact* (autorisierter Supportkontakt).
5. Klicken Sie auf *Save* (speichern).

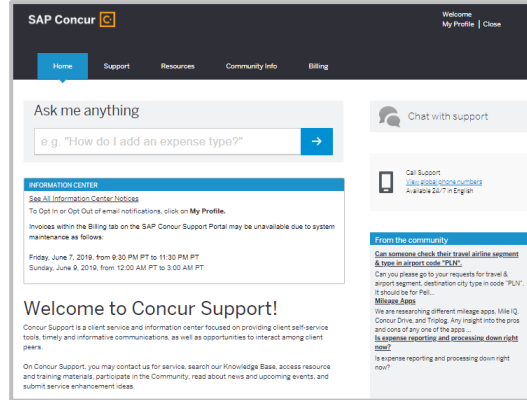
ASK-Berechtigung über Berechtigungsadministrator

(verfügbar für Kunden mit Concur Travel)

1. Navigieren Sie in SAP Concur zu *Administration > Company > Company Admin > Permission Administrator* (Verwaltung > Unternehmen > Unternehmensverwaltung > Berechtigungsadministrator).
2. Klicken Sie auf Registerkarte *Travel* (Reisen).
3. Wählen Sie *Modify Permissions by: Permissions* (Berechtigungen ändern durch: Berechtigungen).
4. Wählen Sie *Permission Name: Authorized Support Contact* (Berechtigungsname: autorisierter Supportkontakt).
5. Wählen Sie den zu aktualisierenden Benutzer aus und klicken Sie auf *Add* (hinzufügen) oder *Remove* (entfernen).
6. Klicken Sie auf *Save* (speichern).

SAP-Concur-Supportportal

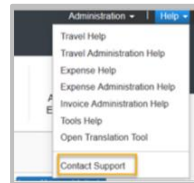
Das SAP-Concur-Supportportal ist ein Kundenservice- und Informationszentrum für ASKs.



- Startseite > Suchfeld *Ask Me Anything* (Frage stellen) & *Information Center* (Informationszentrum)
- Support > Fallverwaltung & Chat
- Ressourcen > Knowledge Base, Release/technische Infos, Schulung & Webinare
- Community > Lösungsvorschläge & Community
- Rechnungsstellung > Onlinerechnungen

Zugriff zum SAP-Concur-Supportportal

Für den bequemen Aufruf des SAP-Concur-Supportportals per Single Sign-On (SSO) wird der Link *Contact Support* (Kontakt mit Support aufnehmen) in SAP Concur angezeigt. Um den Zugriff zu aktivieren, klicken Sie auf *Help > Contact Support* (Hilfe > Kontakt mit Support aufnehmen).

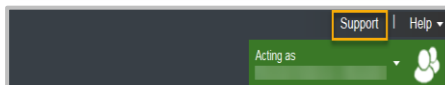
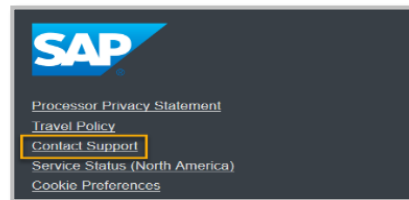


Alternative Positionen des Links "Contact Support" und vertrauenswürdige Site

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/>



Profiloptionen und Präferenzen

Sprachoptionen

Neben Englisch bietet das SAP-Concur-Supportportal 7 Lokalisierungsoptionen für ASKs: vereinfachtes Chinesisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, Koreanisch, brasilianisches Portugiesisch und Spanisch.

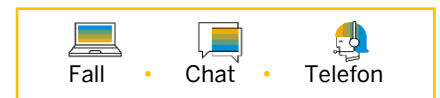
Profilpräferenzen

Folgende Profilpräferenzen sind (de)aktivierbar:

- Servicebenachrichtigungen
- Sprachunterstützung
- Informationszentrumsmittelungen
- Anrufe zu Fällen

Support anfordern

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. Dies ist am effizientesten, da detaillierte Informationen angegeben und relevante Dokumente beigefügt werden können.

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 des samstäglichen Standardwartungsfensters ein Leistungsproblem feststellen, überprüfen Sie [Concur Open](#) oder Ihren Posteingang, wenn Sie Aktualisierungen von Personalized Concur Open abonniert haben.

Kundenantwortstufen

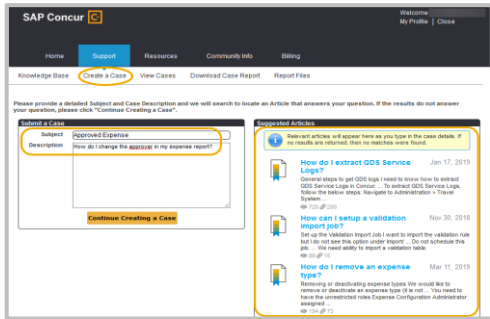
Die Priorität bestimmt die Höchstdauer der Erstreaktionszeit, laufenden Kommunikation und angestrebten Lösung.

- Standard bei allen Fällen ist P3.
- Nach der Prüfung des Falls durch SAP Concur Support wird eine Priorität vergeben.
- 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

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

Support durch Erstellung eines Falls

Erstellen und senden Sie einen Fall über die Startseite des SAP-Concur-Supportportals oder die Registerkarte *Support*.



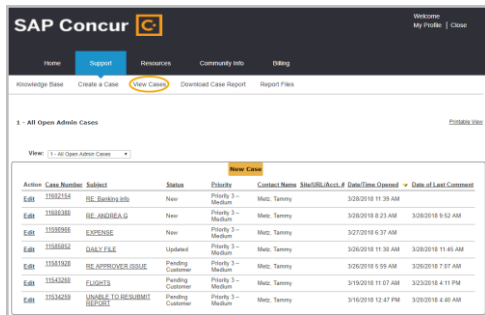
Fall erstellen

Das System fordert beim Senden zum Füllen erforderlicher Felder auf, sowie zum Anhängen von Dokumenten oder Screenshots. Klicken Sie bei Anhängen auf die Schaltfläche *Submit & Add Attachment* (senden & Anhang hinzufügen).



Fall aktualisieren

Um einen gesendeten Fall anzuzeigen, navigieren Sie zu *Support > View Cases* (Support > Fälle anzeigen). Um einen vorhandenen Fall zu öffnen, klicken Sie auf den Link *Case Number* (Fallnummer) oder *Subject* (Thema).



Um einen Fall zu aktualisieren, klicken Sie im Abschnitt *Case Comments* (Fallkommentare) auf *Add Comment* (Kommentar hinzufügen). Um einen Fall zu schließen, klicken Sie auf *Close Case* (Fall schließen), wählen Sie *Close* (schließen) unter *Status* und klicken Sie auf *Submit* (senden).



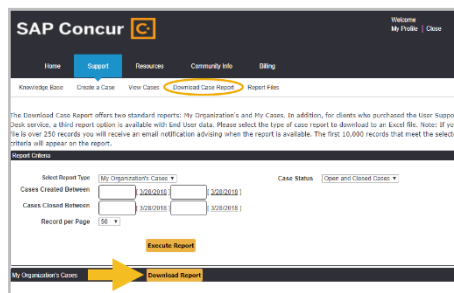
Status „Ausstehender Kundenbeitrag“

Wenn der SAP Concur Support zum Lösen eines Falls weitere Informationen benötigt, ändert sich der Status in „Ausstehender Kundenbeitrag“. Im Abschnitt *Case Comments* (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. Er kann jedoch innerhalb von 7 Tagen nach der Schließung erneut geöffnet werden. Nach dieser Zeit muss ein neuer Fall erstellt werden.

Fallauswertungen

- Um eine Auswertung herunterzuladen, wählen Sie Registerkarte *Support* in der oberen Menüleiste.
- Klicken Sie auf Link *Download Case Report* (Fallauswertung herunterladen).
- Treffen Sie in der Dropdown-Liste *Select Reports* (Auswertungen auswählen) eine Auswahl.
- Klicken Sie auf *Download Report* (Auswertung herunterladen), eine Excel-Datei wird erstellt.

Hinweis: Bei mehr als 250 Fällen wird nach dem Download der Datei eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet.

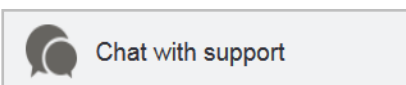


24-Stunden-Support per Chat oder Telefon

Chat mit Support

Klicken Sie auf der Supportportal-Startseite auf *Chat with Support* (Chat mit Support) und wählen Sie je nach benötigter Unterstützung *Concur Expense*, *Concur Travel*, *Concur Invoice* oder *Concur Request*.

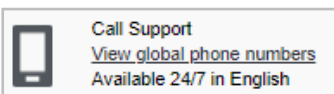
Nach der Selektion wird ein Dialogfenster angezeigt, während darauf gewartet wird, dass ein Supportmitarbeiter den Chat akzeptiert.



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.

Internationale Support-Telefonnummern finden Sie auf der Supportportal-Startseite unter *Call Support > View global phone numbers* (Support anrufen > internationale Telefonnummern anzeigen).



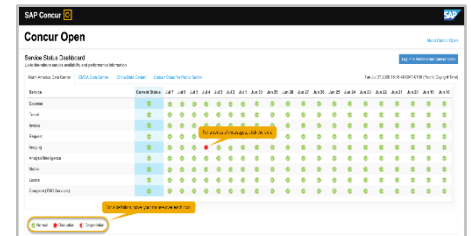
Geplante Wartungsarbeiten

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.

Concur Open und Personalized Concur Open

Servicestatus-Dashboards *Concur Open* und *Personalized Concur Open* (PCO) zeigen den Verfügbarkeitsstatus der SAP-Concur-Lösungen rund um die Uhr an. Der Servicestatus wird für jeden der letzten 20 Tage angezeigt.



Meldungstypen

Wenn ein P1-Ereignis auftritt, können Sie über das Symbol mehrere detaillierte Meldungen dazu anzeigen. Folgende Meldungstypen betreffen nicht regulär arbeitende Dienste.

Meldungstyp	Meldungsbeschreibung
Issue Identified (Problem identifiziert)	Kenzeichnet 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)	Kenzeichnet das Ende des Ereignisses und gibt an, dass der Dienst wieder normal läuft.
Issue Identified and Resolved (Problem identifiziert und gelöst)	Kenzeichnet 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.

Aktualisierungen 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.

Um Aktualisierungen per E-Mail zu abonnieren, navigieren Sie zu *Concur Open > Log in to Personalized Concur Open > Click Subscribe to Updates > Enter e-mail address > Select your preferences > Click Update Preferences* (Concur Open > in Personalized Concur Open anmelden > auf "Aktualisierungen abonnieren" klicken > E-Mail-Adresse eingeben > Präferenzen auswählen > auf "Präferenzen aktualisieren" klicken).



Weitere Informationen finden Sie in der *Concur-Schulungsbibliothek*.



© 2020 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. Diese Publikation dient ausschließlich zu Informationszwecken und kann ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. 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 zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx.