

Cómo Aprovechar el Soporte Técnico de SAP Concur al Máximo

Guía de Referencia Rápida

Contacto de Soporte Autorizado

El Soporte técnico de SAP Concur brinda asistencia a un máximo de 5 contactos de soporte autorizados (ASC) designados por la empresa.

- Se requieren mínimo 2
- El administrador de Concur de la empresa gestionará los permisos del ASC
- Los permisos del ASC otorgan acceso al portal de Soporte técnico de SAP Concur, al chat y al Soporte telefónico

Gestión de ASCs

Edición Estándar

Permiso de ASCs a Través de Permisos del Usuario

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 icono de la lupa.
3. Haga doble clic en el nombre del usuario para abrirlo.
4. Desplácese hasta la sección *Permisos del usuario*.
5. Seleccione los siguientes permisos, según su producto:
 - *Puede administrar* (para clientes solo de Viajes o solo de Gastos)
 - *Es Admin. de facturas* (para clientes solo de Factura)
 - *Administrador de viajes y gastos* (para clientes de Viajes y Gastos)
6. Haga clic en *Guardar*.

Edición Profesional

Permiso de ASCs a Través de Administración de Usuarios (Mejores prácticas)

1. En SAP Concur, vaya a *Administración > Empresa > Admin. de la empresa > Administración de usuarios*.
2. En la casilla *Texto de búsqueda*, ingrese los datos del usuario que corresponden con la selección de la lista desplegable *Qué buscar* y haga clic en *Buscar*.
3. Para abrir, haga clic en el enlace de *apellido/nombre* del usuario.
4. Seleccione la casilla *Contacto de soporte autorizado*.
5. Haga clic en *Guardar*.

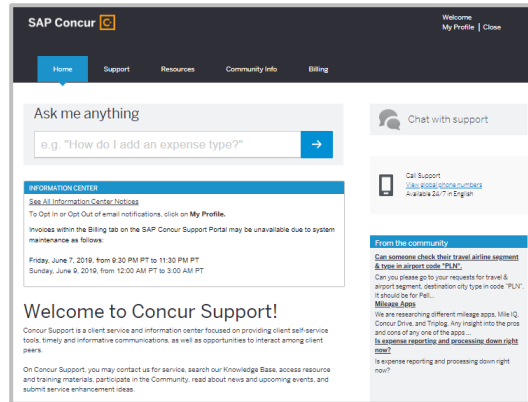
Permiso de ASCs a Través del Administrador de Permisos

(Disponible para clientes de Viajes)

1. En SAP Concur, vaya a *Administración > Empresa > Admin. de la empresa > Administrador de permisos*.
2. Haga clic en la pestaña *Viaje*.
3. Seleccione *Modificar permisos por: Permisos*.
4. Seleccione el *Nombre del permiso: Contacto de soporte autorizado*.
5. Busque y seleccione el usuario que desea actualizar, y haga clic en *Agregar* o *Eliminar*.
6. Haga clic en *Guardar*.

Portal de Soporte Técnico de SAP Concur

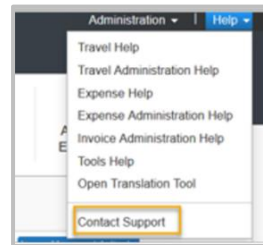
El portal de Soporte técnico de SAP Concur es un servicio de atención al cliente y un centro de información para los ASCs



- Inicio > Cuadro de búsqueda *Hazme una pregunta* y *Centro de información*
- Soporte > Gestión de casos & Chat
- Recursos > Base de conocimientos, Información técnica/de versión, Capacitaciones & Seminarios web
- Comunidad > Solution Suggestions & Community
- Facturación > Facturas en línea

Acceso al Portal de Soporte técnico de SAP Concur

El enlace *Comuníquese con soporte* aparecerá dentro de SAP Concur para tener un acceso conveniente al portal de Soporte técnico de SAP Concur a través de Inicio de sesión único (SSO). Para activar este acceso, haga clic en *Ayuda > Comuníquese con Soporte*.

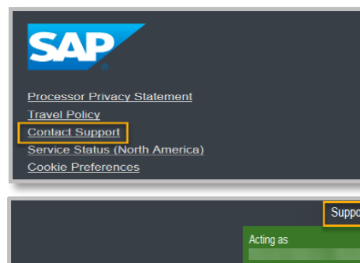


Ubicaciones Alternativas del Enlace Comuníquese con Soporte y sitio de Confianza

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/>



Preferencias y Opciones de Mi Perfil

Opciones de Idioma

Además de inglés, el portal de Soporte técnico de SAP Concur ofrece 7 opciones de localización para los ASCs: alemán, chino (simplificado), coreano, español, francés, japonés y portugués (Brasil).

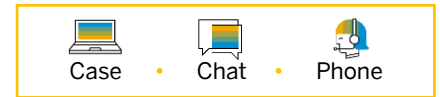
Preferencias del Perfil

Se ofrecen las siguientes preferencias de perfil para darse de alta o de baja:

- Alertas de servicio
- Soporte multilingüe
- Avisos del centro de información
- Llamadas de casos

Solicitud de Soporte

Los ASCs 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.



El método recomendado para informar un problema, formular una pregunta o hacer una solicitud es crear un caso. Esto proporciona los resultados más eficientes, ya que permite incluir información detallada y documentos relevantes.

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 estándar de los sábados, consulte [Concur Open](#) o la bandeja de entrada si se suscribió a las actualizaciones personalizadas de Concur Open.

Niveles de respuesta al Cliente

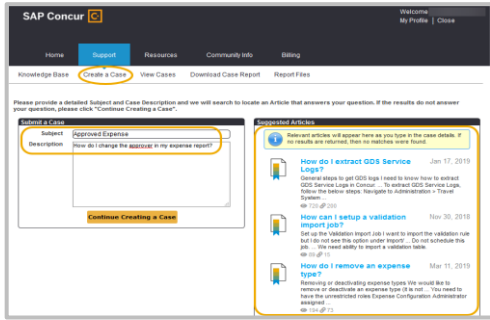
La prioridad determina la duración máxima de la respuesta inicial, las comunicaciones continuas y las resoluciones específicas.

- Todos los casos se establecen en P3 de forma predeterminada.
- Una vez que el Soporte técnico de SAP Concur revisa el caso, se le asigna una prioridad.
- Soporte fundamental para la misión las 24 horas del día, los 7 días de la semana para problemas P1 y P2 (solo en inglés).
- Soporte técnico no fundamental para la misión 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.

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

Soporte Técnico Por Caso

Cree y envíe un caso desde la página de inicio del portal de Soporte técnico de SAP Concur o haciendo clic en la pestaña *Soporte*.



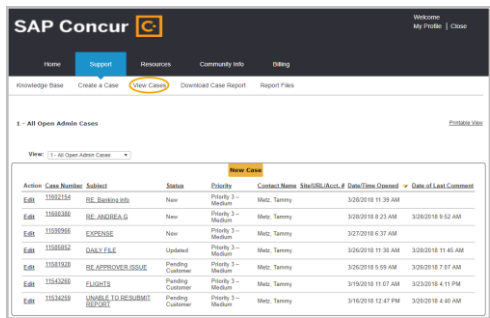
Creación de Casos

El sistema requiere que se completen los campos obligatorios y se envíen, incluso adjuntando documentos o capturas de pantalla. Para adjuntos, haga clic en el botón *Submit & Add Attachment* (Enviar y agregar adjuntos).



Actualizar un Caso

Para ver un caso sin enviar, vaya a *Soporte > View Cases* (Ver casos). Para abrir un caso existente, haga clic en el enlace del *Número de caso* o del *Asunto*.



Para actualizar un caso, haga clic en *Agregar comentario* en la sección *Case comments* (Comentarios del caso). Para cerrar un caso, haga clic en *Cerrar caso*, en *Estado*, seleccione *Cerrar* y haga clic en *Enviar*.



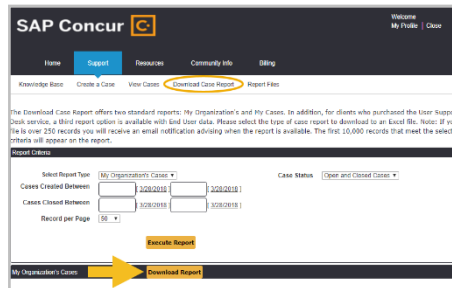
Estado Pendiente de Cliente

Si el Soporte técnico de SAP Concur necesita información adicional para resolver un caso, el estado cambiará a *Pendiente de cliente*. La sección *Case Comments* (Comentarios del caso) especificará 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. Sin embargo, el caso se puede reabrir dentro de los 7 días posteriores al cierre. Después de ese período, se deberá crear un caso nuevo.

Reportes de Caso

1. Para descargar un informe, haga clic en la pestaña *Soporte* en la barra de menú superior.
2. Haga clic en el enlace *Descargar informe de caso*.
3. Seleccione de la lista desplegable *Seleccionar informes*.
4. Haga clic en *Download Report* (Descargar informe) y se creará un archivo de Excel.

Nota: Si hay más de 250 casos, se enviará una notificación por correo electrónico cuando el archivo se haya descargado.

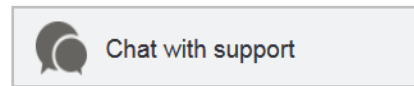


Soporte técnico por Teléfono y chat 24/7

Chatear con soporte técnico

En la página de inicio del portal de Soporte técnico, haga clic en *Chatear con soporte* y seleccione de las opciones *Gastos*, *Viajes*, *Facturas* o *Concur Request*, según la asistencia requerida.

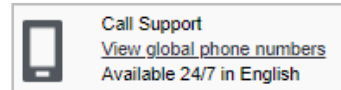
Luego de seleccionarlo, aparecerá un cuadro de diálogo mientras espera a que un representante de Soporte técnico acepte el chat.



Soporte Telefónico

Si todos los representantes de soporte 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.

Podrá encontrar los números de teléfono globales en *Página de Inicio del portal de Soporte técnico > Llamar a soporte > Ver números de teléfono globales*.



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 *Acceptar* 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.

Concur Open y Concur Open Personalizado

Concur Open y *Concur Open* personalizado (PCO) son dashboards de estado de servicios que muestran 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.



Tipos de Mensaje

Cuando ocurra un incidente de P1, haga clic en el icono para ver una serie de mensajes detallados sobre el incidente. A continuación se muestran los tipos de mensajes asociados a 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.

Suscripción a Actualizaciones

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

Para suscribirse a actualizaciones por correo electrónico, vaya a *Concur Open Log in to Personalized Concur Open* (Inicie sesión en Concur Open personalizado) > *Click Subscribe to Updates* (Haga clic en suscribirse a actualizaciones). > *Enter e-mail address* (Ingrese correo electrónico) > *Select your preferences* (Seleccione sus preferencias) > *Click Update Preferences* (Haga clic en actualizar preferencias).



Consulte la *Biblioteca de capacitación de Concur para más información*.



© 2020 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. Estos materiales están sujetos a cambios sin previo aviso. Ni SAP ni sus filiales se hacen responsables de los errores u omisiones en dichos materiales. 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 <http://global.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> para obtener información y avisos adicionales sobre marcas.