

Como aproveitar ao máximo o Suporte ao usuário da SAP Concur

Guia de referência rápida

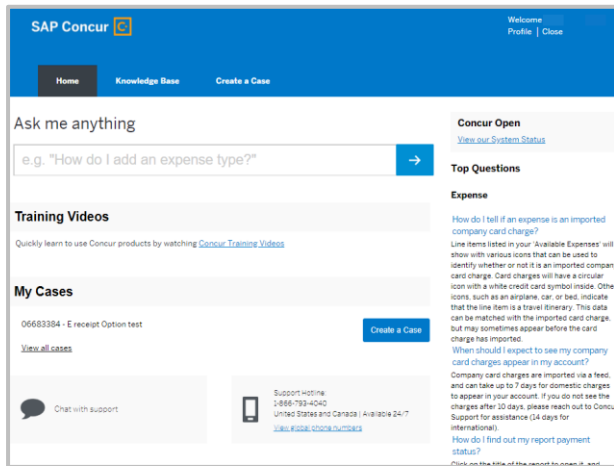
Fevereiro de 2020

Visão geral do serviço

Quando os clientes assinam o Suporte ao usuário da SAP Concur, os usuários finais recebem assistência 24 horas por dia, 7 dias por semana de especialistas conceituados da SAP Concur.

Portal do Suporte ao usuário da SAP Concur

O portal do Suporte ao usuário facilita a resolução de problemas por conta própria. No portal, os usuários finais podem pesquisar na base de conhecimentos, enviar uma consulta ou solicitação de serviço e iniciar uma sessão de bate-papo.

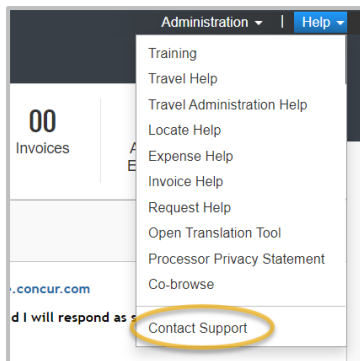


- Página inicial > caixa de pesquisa *Pergunte-me algo*, [Vídeos de treinamento](#), Meus casos, Bater papo com o suporte, Linha direta de suporte, [Concur Open](#), Principais perguntas sobre Expense e Travel
- Base de conhecimento > Artigos, caixa de pesquisa *Pergunte-me algo*
- Criar um caso > Enviar um caso, Artigos sugeridos

Acesso ao portal

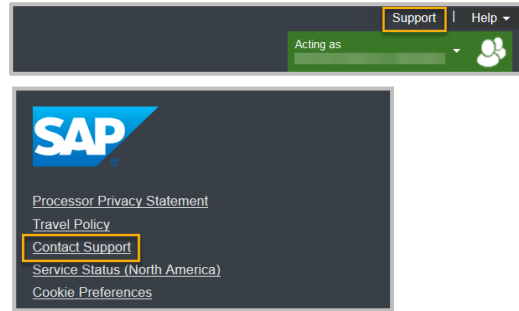
Os usuários finais podem acessar de forma conveniente o portal do Suporte ao usuário da SAP Concur por meio do logon único (SSO) da solução da SAP Concur. Além do inglês, ele tem as seguintes opções de idioma no portal: chinês (simplificado), francês, alemão, japonês, português (Brasil) e espanhol.

Acesse o portal em *Ajuda* > *Entrar em contato com o suporte*.



Locais alternativos do link de contato com o suporte

O link *Suporte* pode ser exibido ao lado da guia Ajuda. Além disso, quando todo o espaço do cabeçalho está ocupado no topo da página, o link *Entrar em contato com o suporte* também pode ser encontrado no final da página.



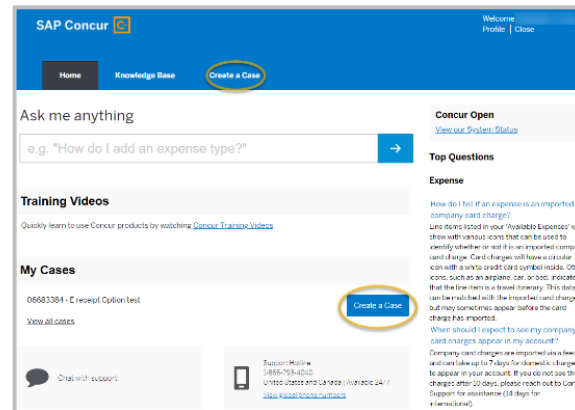
Assistência de suporte ao usuário



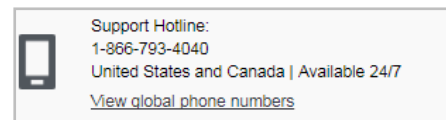
Os usuários podem entrar em contato com o Suporte ao usuário da SAP Concur para obter assistência por meio do telefone, criando um caso ou via bate-papo.

Suporte por telefone

O suporte por telefone do Suporte ao usuário está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana em inglês. Você encontra os números de telefone de suporte do mundo todo na página inicial > Linha direta de suporte > Visualizar



números de telefone globais. O suporte em idiomas estrangeiros é oferecido no fuso horário local do país do idioma designado.



Suporte de caso

Os usuários finais podem criar e enviar um caso na página inicial do portal ou na guia *Criar um caso*.

Criação de casos

O sistema orientará os usuários finais para o preenchimento dos campos necessários e o envio. Para incluir quaisquer documentos ou capturas de tela, clique no botão *Enviar e adicionar anexos*.

Visualizar/atualizar um caso

Os usuários finais podem visualizar os casos enviados na seção Meus casos da página inicial. 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*.

Bater papo com o suporte

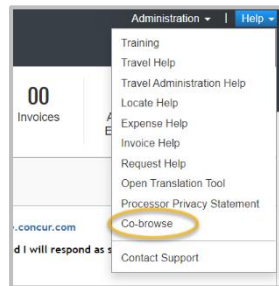
Na página inicial do portal, clique em *Bater papo com o suporte*. Uma caixa de diálogo será exibida enquanto a sessão é iniciada. O suporte por bate-papo do Suporte ao usuário está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.



Navegação compartilhada:

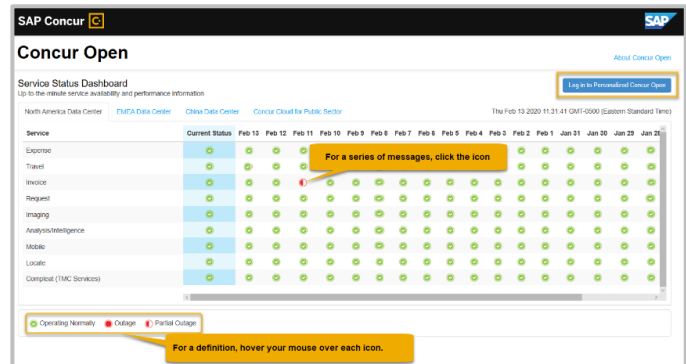
O Suporte ao usuário da SAP Concur também oferece um recurso de navegação compartilhada. Trata-se de um aplicativo seguro de compartilhamento de telas que dá acesso à sua solução SAP Concur somente para visualização. Para utilizar esse recurso durante o bate-papo ou a ligação para o Suporte ao usuário:

1. No sistema da SAP Concur, acesse *Ajuda > Navegação compartilhada*.
2. Aceite o pop-up de notificação de privacidade para que um código de sessão seja gerado.
3. Forneça o código de sessão para o Suporte ao usuário.



Concur Open

Concur Open, nosso dashboard de status de serviço, oferece visibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, da disponibilidade de todos os serviços da Concur.



Concur Open personalizado

Os usuários finais podem fazer login com uma visão personalizada do dashboard de status de serviço.

Para acessar o Concur Open personalizado, faça login usando suas credenciais do SAP Concur ou seu endereço de e-mail, caso tenha logon único (SSO), e siga as seguintes etapas:

1. Acesse o [Concur Open](#).
2. Clique em *Login no Concur Open personalizado*.
3. Selecione *Nome de usuário*. Ou Selecione *Enviar um link para meu e-mail* (necessário para usuários de SSO)
 - a.) Insira o nome de usuário SAP Concur e clique em *Continuar*.
 - a.) Digite o endereço de e-mail e clique em *Continuar*.
 - b.) No seu e-mail, clique em *Acessar com credenciais da SAP Concur*.