

# 充分利用 SAP Concur 用户支持台

## 快速参考指南

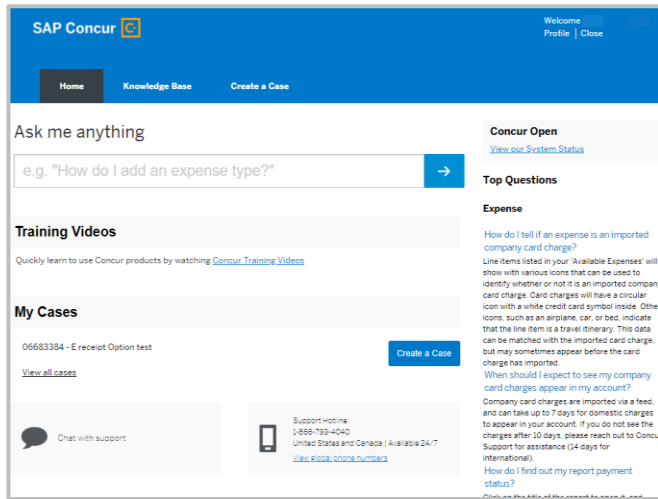
2020 年 2 月

### 服务概览

客户订阅 SAP Concur 用户支持台后，最终用户可以全天候从知识丰富的 SAP Concur 专家那里获取帮助。

### SAP Concur 用户支持台门户

用户支持台门户支持最终用户自行解决问题。通过该门户，最终用户可以搜索知识库，提交服务查询或请求，以及发起聊天会话。

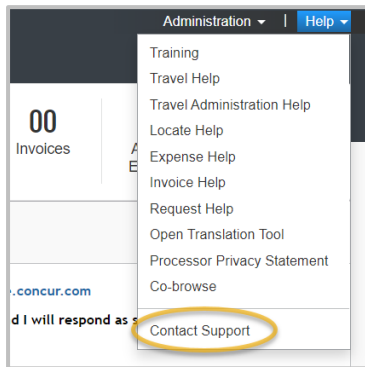


- “主页” > “提问” 搜索框、[“培训视频”](#)、“我的案例”、“与支持人员聊天”、“支持热线”、[“Concur Open”](#)、“常见问题与差旅问题”
- “知识库” > “文章”、“提问” 搜索框
- “创建案例” > “提交案例”、“建议的文章”

### 门户访问

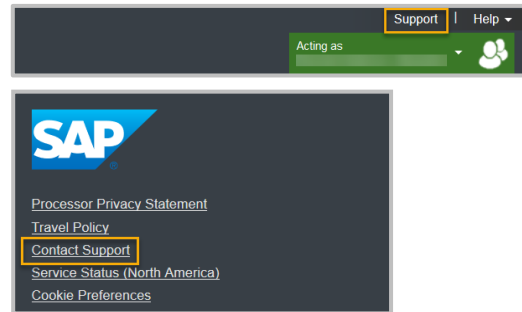
最终用户可以通过他们的 SAP Concur 解决方案，以单点登录的方式便捷地访问 SAP Concur 用户支持台门户。除英语外，门户还提供以下语言：简体中文、法语、德语、日语、葡萄牙语（巴西）和西班牙语。

通过“帮助” > “联系支持人员”访问门户。



### 其他“联系支持人员”链接的位置

“支持”链接可能出现在“帮助”选项卡的旁边。如果页面顶部没有留出页眉位置，“联系支持人员”链接将显示在页面底部。



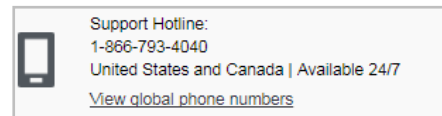
### 用户支持台提供的帮助服务



最终用户可以通过拨打电话、创建案例或发起聊天的方式联系 SAP Concur 用户支持台获取帮助。

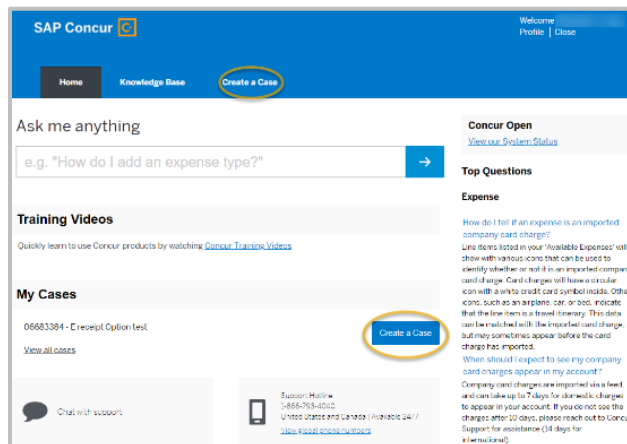
### 电话支持

用户支持台提供全天候电话支持（英语）。可在门户“主页” > “支持热线” > “查看全球支持电话”中找到全球支持电话号码。其他语言支持，由当地以指定语言提供。



### 案例支持

最终用户可以在门户主页或“创建案例”选项卡下创建和提交案例。

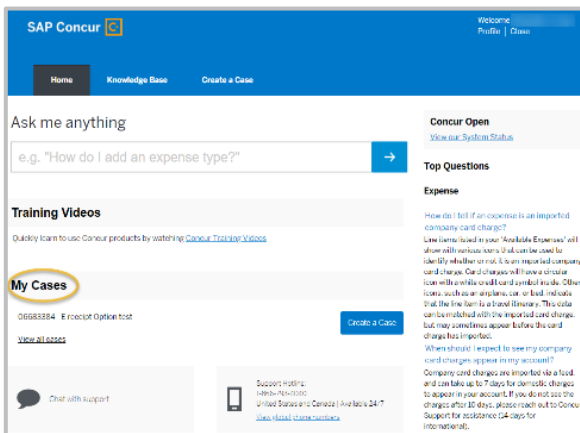


## 创建案例

系统将引导最终用户填写必填字段并提交案例。如果要在案例中附带任何文档或截图，请点击“提交和添加附件”按钮。

## 查看/更新案例

最终用户可以在主页“我的案例”部分查看提交的案例。要想查看案例，请单击“案例编号”或“主题”链接。



要想更新案例，请单击“案例备注”部分中的“添加备注”。要关闭案例，请单击“关闭案例”，选择“状态”下的“关闭”并单击“提交”。

## 与支持人员聊天

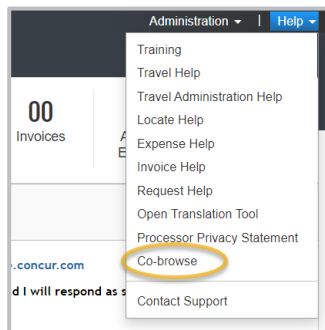
在门户主页，单击“与支持人员聊天”。页面将弹出一个对话框，发起会话。用户支持台提供全天候聊天支持。



## 联合浏览

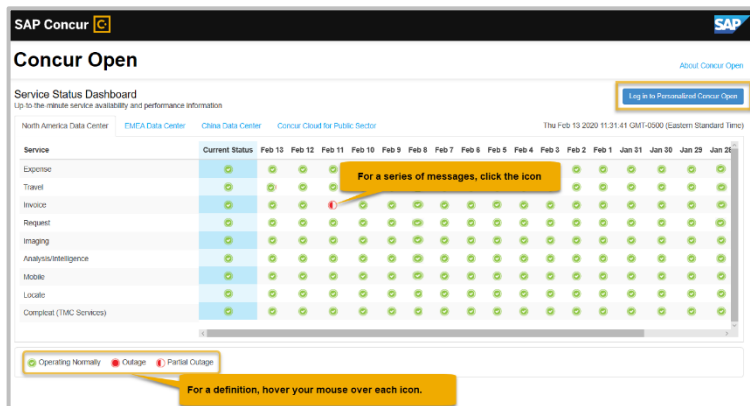
SAP Concur 用户支持台还提供联合浏览功能，这是一款安全的屏幕共享应用程序，提供对 SAP Concur 解决方案的只读访问。要想在与用户支持台聊天或电话联系时使用该功能：

1. 在 SAP Concur 中，选择“帮助”>“联合浏览”。
2. 接受隐私权通知弹出窗口，你将收到一个会话代码。
3. 将该会话代码提供给用户支持台。



## Concur Open

Concur Open 是我们的服务状态仪表盘，可以全天候提供所有 SAP Concur 服务的可用性情况。



## 个性化 Concur Open

最终用户可以登录个性化的服务状态仪表盘视图。

要访问个性化 Concur Open，如使用单点登录（SSO），请使用现有的 SAP Concur 凭据或电子邮件地址，按照以下步骤登录：

1. 导航到 [Concur Open](#)。
2. 单击“登录个性化 Concur Open”。
3. 选择“用户名”。或者选择“发送链接到我的电子邮件”（SSO 用户需要）
  - a.) 输入 SAP Concur 用户名，然后单击“继续”。
  - a.) 输入电子邮件地址，然后单击“继续”。
  - b.) 输入密码，然后单击“登录”。
  - b.) 在您的电子邮件中，单击“使用 SAP Concur 登录”。

