

# SAP Concur User Support Desk optimal nutzen

## Kurzleitfaden

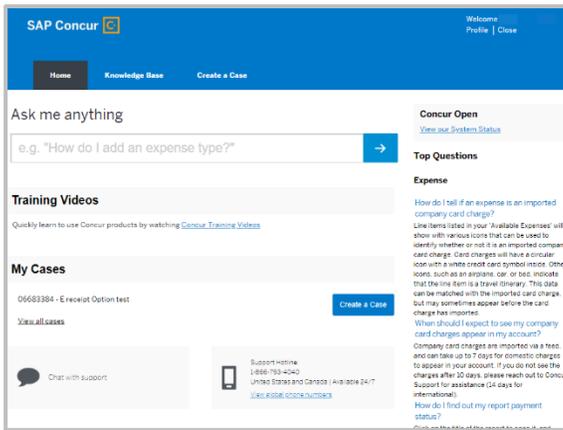
Februar 2020

### Der Dienst im Überblick

Wenn Kunden SAP Concur User Support Desk (USD) abonnieren, erhalten Endbenutzer Rund-um-die-Uhr-Support durch qualifizierte SAP-Concur-Experten.

### SAP-Concur-USD-Portal

Das USD-Portal ermöglicht das eigenständige Beheben von Problemen. Über das Portal können Endbenutzer die Knowledge Base durchsuchen, eine Serviceanfrage senden und eine Chat-Sitzung starten.

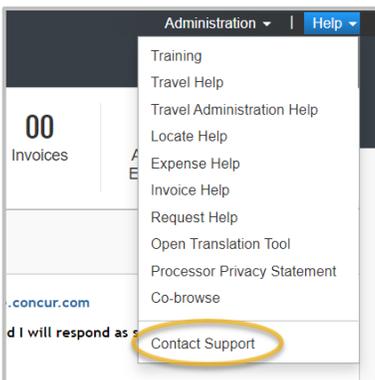


- Startseite > Suchfeld *Eine Frage stellen*, [Schulungsvideos](#), Meine Fälle, Chat mit Support, Support Hotline, [Concur Open](#), Top Questions for Expense & Travel
- Knowledge Base > Artikel, Suchfeld *Stellen Sie uns eine Frage*
- Einen Fall erstellen > Einen Fall senden, Vorgeschlagene Artikel

### Portalzugriff

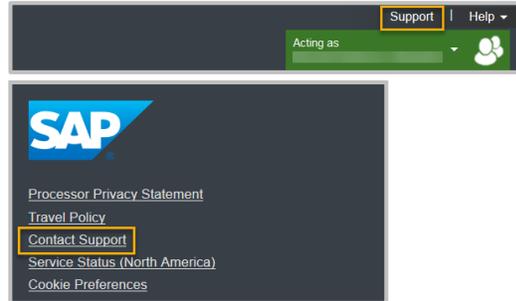
Endbenutzer können einfach per Single Sign-On über ihre SAP-Concur-Lösung auf das SAP-Concur-USD-Portal zugreifen. Neben Englisch sind für das Portal die Sprachen vereinfachtes Chinesisch, Französisch, Deutsch, Japanisch, brasilianisches Portugiesisch und Spanisch verfügbar.

Öffnen Sie das Portal über *Hilfe* > *Kontakt mit Support aufnehmen*.



### Andere Orte, an denen der Link „Kontakt mit Support aufnehmen“ zu finden ist

Der Link *Support* wird möglicherweise neben der Registerkarte „Hilfe“ angezeigt. Wenn im Kopfbereich der Seite der gesamte Platz belegt ist, kann der Link *Kontakt mit Support aufnehmen* auch unten auf der Seite gefunden werden..



### Hilfestellung durch User Support Desk



Endbenutzer können sich telefonisch, durch das Erstellen eines Falls oder über den Chat an SAP Concur USD wenden, um Hilfestellung zu erhalten.

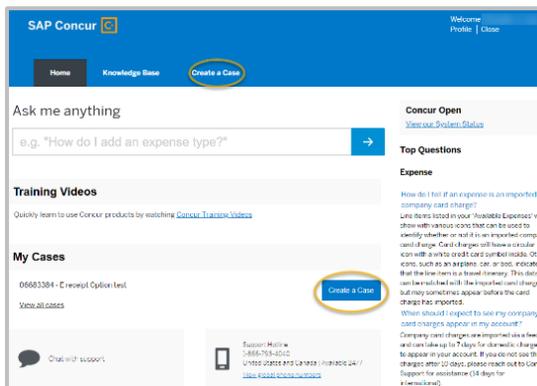
### Telefonischer Support

Der englischsprachige telefonische Support des USDs ist rund um die Uhr und sieben Tage die Woche erreichbar. Die internationalen Telefonnummern finden Sie auf der Portalstartseite unter „Support Hotline > View global phone numbers“. Fremdsprachiger Support wird in der lokalen Zeitzone der entsprechenden Sprache angeboten.



### Support durch Erstellung eines Falls

Endbenutzer können über die Portalstartseite oder die Registerkarte *Einen Fall erstellen* einen Fall erstellen und senden.



## Erstellen eines Falls

Das System führt Endbenutzer durch das Ausfüllen erforderlicher Felder und das Senden. Um Dokumente oder Screenshots hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Senden & Anhänge hinzufügen**.

## Einen Fall anzeigen/aktualisieren

Endbenutzer können gesendete Fälle über den Abschnitt „Meine Fälle“ auf der Startseite anzeigen. Um einen vorhandenen Fall zu öffnen, klicken Sie auf den Link der Fallnummer oder des Themas.

Um einen Fall zu aktualisieren, klicken Sie im Abschnitt der **Fallkommentare** auf **Kommentar hinzufügen**. Um einen Fall zu schließen, klicken Sie auf **Fall schließen**, wählen Sie **Schließen** unter **Status** und klicken Sie auf **Senden**.

## Chat mit Support

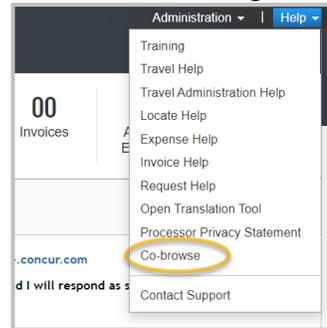
Klicken Sie auf der Portalstartseite auf **Chat mit Support**. Während des Startens der Sitzung wird ein Dialogfenster angezeigt. Der USD-Chat-Support ist rund um die Uhr und sieben Tage die Woche verfügbar.



## CoBrowse

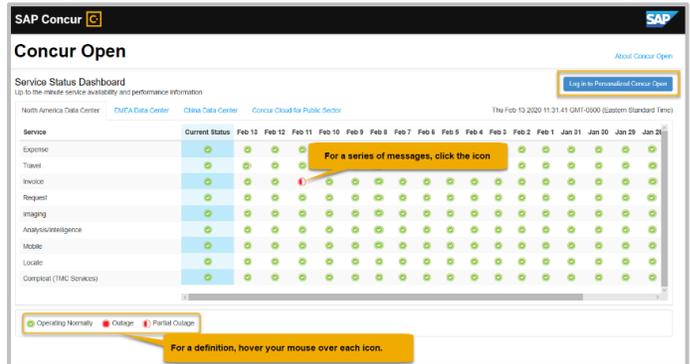
SAP Concur USD bietet außerdem eine CoBrowse-Funktion. Dabei handelt es sich um eine sichere Bildschirmübertragungs-Anwendung, mit der Sie anderen Personen das Anzeigen Ihrer SAP-Concur-Lösung ermöglichen können. Gehen Sie wie folgt vor, um diese Funktion während des Chats oder eines Telefonats mit dem USD zu verwenden:

1. Navigieren Sie in SAP Concur zu **Hilfe > CoBrowse**.
2. Bestätigen Sie das Dialogfenster zum Datenschutz. Anschließend wird ein Sitzungscode generiert.
3. Geben Sie diesen Sitzungscode an den USD weiter.



## Concur Open

Über unser Servicestatus-Dashboard **Concur Open** können Sie die Verfügbarkeit aller SAP-Concur-Dienste rund um die Uhr anzeigen.



## Personalized Concur Open

Endbenutzer können sich in einer personalisierten Ansicht Ihres Servicestatus-Dashboards anmelden.

Um Personalized Concur Open zu öffnen, melden Sie sich mit Ihren vorhandenen SAP-Concur-Anmeldedaten oder mit Ihrer E-Mail-Adresse an, wenn Sie Single Sign-On (SSO) verwenden. Gehen Sie hierbei wie folgt vor:

1. Navigieren Sie zu **Concur Open**.
2. Klicken Sie auf **Log in to Personalized Concur Open**.
3. Markieren Sie **Username** oder Wählen Sie **Send a link to my e-mail (required for Single Sign-On users)**.
  - a.) Geben Sie den SAP-Concur-Benutzernamen ein und wählen Sie **Continue**.
  - a.) Geben Sie die E-Mail-Adresse ein und wählen Sie **Continue**.
  - b.) Geben Sie das Kennwort ein und wählen Sie **Sign In**.
  - b.) Klicken Sie in Ihrer E-Mail auf **Sign in with SAP Concur**.

