

Cómo aprovechar el soporte al usuario de SAP Concur al máximo

Guía de referencia rápida

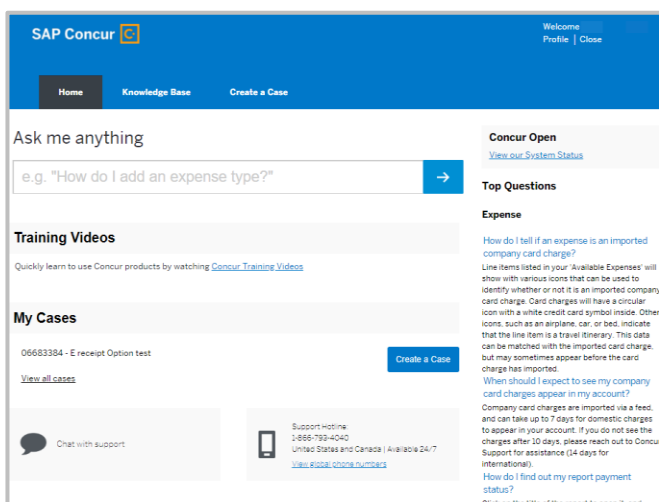
Febrero de 2020

Información general del servicio

Cuando los clientes se suscriben al Soporte al usuario (USD) de SAP Concur, los usuarios finales reciben ayuda las 24 horas, los 7 días de la semana de parte de expertos de SAP Concur.

Portal de USD de SAP Concur

El portal de USD facilita la resolución automática de problemas. Desde el portal, los usuarios finales pueden buscar en la base de conocimientos, enviar una solicitud de servicio e iniciar una sesión de chat.

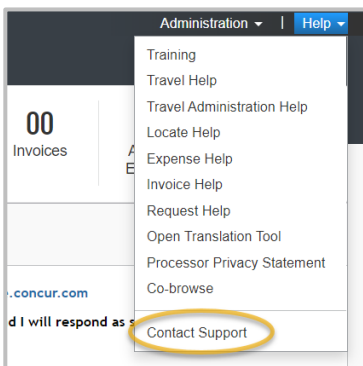


- Home (Inicio) > Cuadro de búsqueda *Ask me anything* (Hazme una pregunta), [Training Videos](#) (Videos de capacitación), My Cases (Mis casos), Chat with Support (Chatear con soporte), Support Hotline (Línea directa de soporte), [Concur Open](#), Top Questions (Preguntas clave) para Expense y Travel
- Knowledge Base (Base de conocimientos) > Articles (Artículos), cuadro de búsqueda *Ask us anything* (Haznos una pregunta)
- Create a Case (Crear un caso) > Submit a Case (Enviar un caso), Suggested Articles (Artículos sugeridos)

Acceso al portal

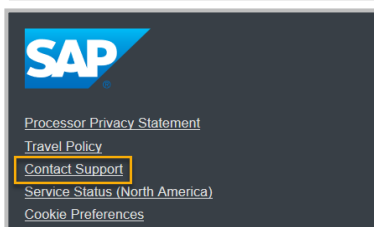
Los usuarios finales pueden acceder fácilmente al portal de USD de SAP Concur mediante inicio de sesión único en la solución de SAP Concur. Además de inglés, las opciones de idioma del portal son chino (simplificado), francés, alemán, japonés, portugués (Brasil) y español.

Acceda al portal a través de *Help*(Ayuda) > *Contact Support* (Comuníquese con Soporte).



Ubicaciones del enlace “Comuníquese con Soporte” alternativas

El enlace de *Support* (Soporte) puede aparecer al lado de la pestaña *Help* (Ayuda) Además, cuando el espacio del encabezado está ocupado en la parte superior de la pantalla, el enlace de *Contact Support* (Comuníquese con Soporte) también puede estar al final de la página.



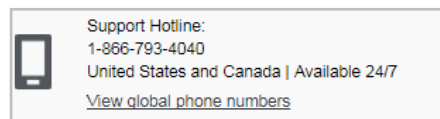
Asistencia del Soporte al usuario



Los usuarios finales pueden ponerse en contacto con el USD de SAP Concur para obtener ayuda por teléfono, mediante la creación de un caso o por chat.

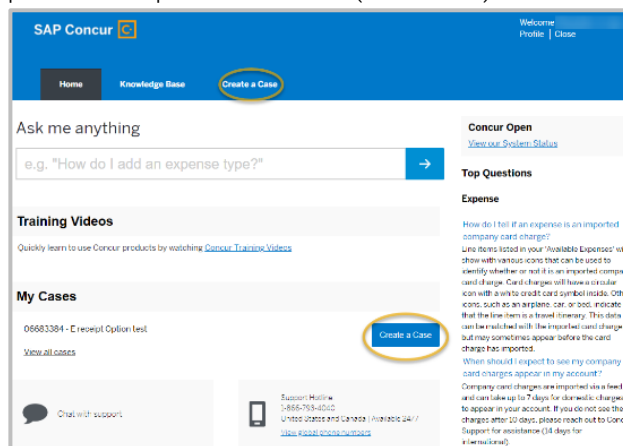
Soporte telefónico

El soporte telefónico del USD en inglés está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Podrá encontrar los números de teléfono globales en la página de Inicio del portal > Support Hotline (Línea directa de soporte) > View global phone numbers (Ver números de teléfono globales). Se brinda soporte en un idioma extranjero en la zona horaria local del idioma designado.



Soporte por caso

Los usuarios finales pueden crear y enviar un caso desde la página de inicio del portal o desde la pestaña *Create a Case* (Crear un caso)



Creación de un caso

El sistema guiará a los usuarios finales a fin de que completen todos los campos solicitados y su posterior envío. Para incluir cualquier documento o captura de pantalla, haga clic en el botón *Submit & Add Attachments* (Enviar y agregar adjuntos).

Ver/Actualizar un caso

Los usuarios finales pueden ver los casos enviados a través de la sección My Cases (Mis casos) en la página de inicio. Para abrir un caso, haga clic en el enlace del número de caso o del asunto.

Para actualizar un caso, haga clic en *Add Comment* (Agregar comentario) en la sección *Case Comments* (Comentarios del caso). Para cerrar un caso, haga clic en *Close Case* (Cerrar caso), en *Status* (Estado), seleccione *Close* (Cerrar) y haga clic en *Submit* (Enviar).

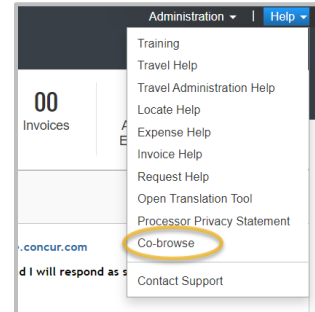
Chatear con soporte

En la página de inicio del portal, haga clic en *Chat with support* (Chatear con soporte). Aparecerá un cuadro de diálogo mientras espera que se inicie la sesión. El soporte por chat de USD está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.



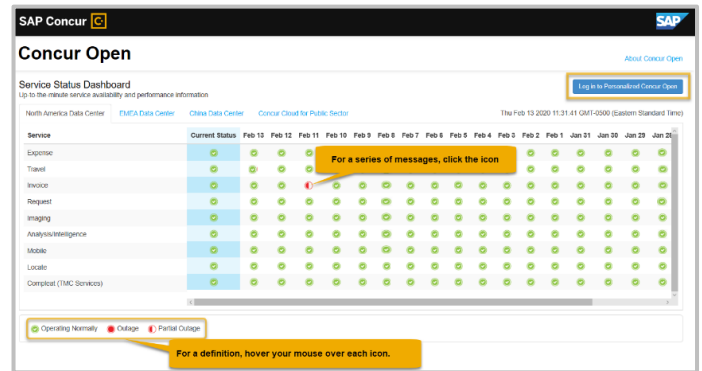
Conavegación El USD de SAP Concur también ofrece la función Conavegación, que es una aplicación segura para compartir pantalla que brinda acceso de solo lectura a su solución de SAP Concur. Para usar esta función al chatear o hablar por teléfono con USD:

1. En SAP Concur, diríjase a *Help>Co-browse* (Ayuda>Conavegación).
2. Haga clic en aceptar en la ventana emergente con el aviso de privacidad para generar un código de sesión.
3. Proporcione el código de sesión a USD.



Concur Open

Concur Open, nuestro panel de estado del servicio, brinda visibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana de todos los servicios de SAP Concur.



Concur Open personalizado

Los usuarios finales pueden iniciar sesión en una vista personalizada de su panel de estado del servicio.

Para acceder a *Concur Open* personalizado, inicie sesión utilizando sus credenciales existentes de SAP Concur o una dirección de correo electrónico si utiliza inicio de sesión único (SSO) y siga estos pasos:

1. Diríjase a [Concur Open](#).
2. Haga clic en *Log in to Personalized Concur Open* (Iniciar sesión en *Concur Open* personalizado).
3. Seleccione *Username* (Nombre de usuario).
 Seleccione *Send a link to my e-mail* (Enviar enlace a mi correo electrónico) (obligatorio para usuarios de SSO).
 Otra opción:
 - a.) Ingrese el nombre de usuario de SAP Concur y haga clic en *Continue* (Continuar).
 - a.) Ingrese la dirección de correo electrónico y haga clic en *Continue* (Continuar).
 - b.) Ingrese su contraseña y haga clic en *Sign In* (Iniciar sesión).
 - b.) Desde su correo electrónico, haga clic en *Sign in with SAP Concur* (Iniciar sesión con SAP Concur).

