



SAP Concur 

User Support Desk

## El soporte que necesita, cuando lo necesita

Soporte y recursos para sus empleados

THE BEST RUN








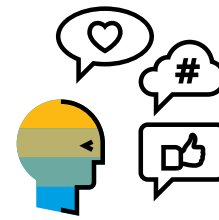
# User Support Desk de Concur

Entendemos que desea hacer todo lo que esté en su mano para prestar soporte a sus usuarios. Pero proporcionar un soporte continuo puede convertirse en un compromiso que requiere muchos recursos y mucho tiempo, que pueda acabar acaparando toda su jornada laboral y la de su equipo. User Support Desk ofrece a sus empleados acceso a un soporte dedicado, 24/7 por parte de expertos de Concur cualificados. Obtendrán inmediatamente las respuestas que necesitan, lo que resulta en un mayor cumplimiento, una mayor adopción, una mayor productividad y una solución que satisfaga a todo el mundo.

Con User Support Desk, Concur ejerce de primer punto de contacto por teléfono, a través del enlace de la IU de la Base de Conocimientos o incluso vía chat (únicamente en EE. UU.). Los representantes de Concur están familiarizados con la configuración y las funcionalidades específicas de su sistema, creadas en torno a sus políticas y normas corporativas. Al mismo tiempo, también están familiarizados con las plataformas móviles utilizadas por sus empleados.

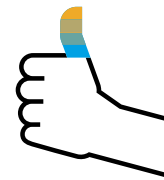
## ¿POR QUÉ UTILIZAR USER SUPPORT DESK?

-  **Ahorra tiempo, a usted y a sus administradores**
-  **Aumenta la satisfacción de sus empleados**
-  **Beneficiarse de asesoramiento experto**
-  **Disponible 24 horas al día, 7 días a la semana**
-  **La asistencia está disponible en múltiples idiomas**



### SOPORTE DIRECTO A SUS EMPLEADOS

Olvídese de las tareas administrativas que requieren mucho tiempo y céntrese en lo verdaderamente importante.



### ASISTENCIA INMEDIATA

Cuando un caso se deba registrar, su proveedor de servicios de Concur documentará la incidencia, le mantendrá informado y trabajará con otros equipos de Concur hasta que su problema esté solucionado.



### RECURSOS EXPERTOS

User Support Desk proporciona acceso directo a consultores de Concur que están familiarizados con su solución y con su configuración. Recibirá la ayuda que necesita para todo, desde los procesos corporativos de su empresa hasta sus requisitos administrativos y técnicos.

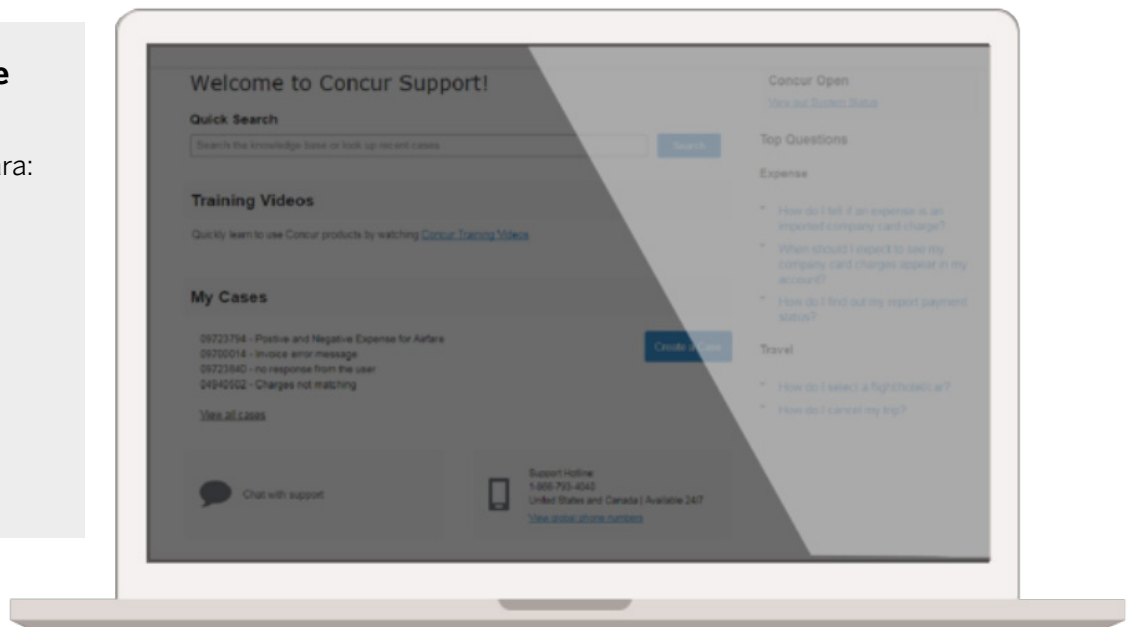
# El **acceso ininterrumpido** proporciona soporte a sus usuarios durante toda su jornada

## Horario de Soporte

Inglés = 24/7/365

Horario laboral local para:

- Portugués (Brasil)
- Francés
- Alemán
- Castellano
- Italiano
- Holandés
- Mandarín



- **Flexibilidad para hacer crecer su negocio**

Los empleados demandan un soporte de calidad e ininterrumpido con asistencia inmediata. User Support Desk satisface esta demanda mediante un soporte adicional para sus empleados, y una cosa menos de la que preocuparse mientras se dedica a hacer crecer su negocio.

- **Acceso 24/7 al servicio de soporte**

Sus empleados quieren respuestas rápidas a la hora de reservar viajes y gestionar sus gastos y facturas. Tanto si se trata de una simple pregunta acerca de cómo acceder al sistema adecuado, una consulta sobre el estado de un viaje, una pregunta sobre cómo aprobar un informe de gastos desde su dispositivo móvil, o bien para saber qué debe hacer a continuación, nuestro servicio de User Support Desk asistirá a sus empleados y les ayudará a mantener su productividad.

- **Acceso a informes precisos**

User Support Desk le ofrece una revisión periódica de sus objetivos, genera informes acerca de sus indicadores de rendimiento, como los casos de soporte pendientes y resueltos, el número de contactos de soporte y las métricas de tiempos de respuesta.

- **Soporte donde lo necesite**

Los profesionales de soporte de Concur pueden ayudar a sus empleados proporcionándoles asistencia en los siguientes idiomas: portugués (Brasil), inglés, francés (Canadá y Europa), alemán, español, italiano, holandés y mandarín.

## Acerca de Concur

Concur, una empresa de SAP, imagina la manera en que debería funcionar el mundo y ofrece servicios basados en la nube que simplifican la gestión de los desplazamientos y los gastos. Al conectar datos, aplicaciones y personas, Concur proporciona una experiencia fluida y una transparencia total de los gastos independiente de dónde o cuándo se produzcan. Los servicios de Concur se adaptan a las preferencias individuales de cada empleado y se pueden ampliar para satisfacer las necesidades de empresas de cualquier tamaño, para que puedan centrarse en lo más relevante para sus negocios.

Obtenga más información en [www.concur.es](http://www.concur.es) o en el blog de Concur.

### BR USER SUPPORT DESK 2019/12

© 2019 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.

La información que aquí se incluye puede modificarse sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores contienen componentes de software con derechos de autor de otros proveedores de software. Las especificaciones de producto nacionales pueden variar.

SAP SE o una empresa filial de SAP proporcionan estos materiales con fines meramente informativos, sin manifestación ni garantía de ningún tipo. Ni SAP ni sus empresas filiales se hacen responsables de los errores u omisiones en relación con los materiales. Las únicas garantías para los productos y servicios de SAP o de sus empresas filiales son aquellas especificadas en las cláusulas expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, si las hubiera. Nada de lo que aparezca en este documento debe interpretarse como garantía adicional.

En concreto, ni SAP SE ni sus empresas filiales tienen obligación alguna de emprender las actividades empresariales indicadas en este documento o en cualquier presentación relacionada, o de desarrollar o lanzar ninguna de las funcionalidades mencionadas en el presente. Este documento, o cualquier presentación relacionada, así como la estrategia y posibles desarrollos futuros, productos y/o direcciones de plataforma y funcionalidades de SAP SE o de sus empresas filiales, están sujetos a posibles cambios y pueden ser modificados por SAP SE o sus empresas filiales en cualquier momento y por cualquier motivo, sin previo aviso. La información incluida en este documento no constituye ningún compromiso, promesa u obligación legal de proporcionar ningún material, código o funcionalidad. Cualquier afirmación referente al futuro está sujeta a diversos riesgos e incertidumbres que pueden provocar que los resultados reales difieran de forma significativa de los previstos. Se advierte a los lectores que no deben depositar una confianza excesiva en estas afirmaciones referentes al futuro y que no deben basarse en ellas a la hora de tomar decisiones de compra.

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 <https://www.sap.com/spain/about/legal/trademark.html> para obtener información y avisos adicionales sobre marcas comerciales.