



PUBLIC

Tirer le meilleur parti de **SAP Concur Support** Un guide pour les contacts de support autorisés

Novembre 2021

TABLE DES MATIERES

GESTION DES CONTACTS DE SUPPORT AUTORISES	4
Édition standard	4
<i>Permission ASC - Permissions des utilisateurs</i>	4
Édition professionnelle	4
1. <i>Permission ASC - Administration des utilisateurs</i>	5
2. <i>Permission ASC - Administrateur de permissions</i>	5
PORTAIL SAP CONCUR SUPPORT.....	5
Autres emplacements du lien Contacter le support et site de confiance	6
Portail SAP Concur Support - Vue d'ensemble.....	7
Mes options de profil et préférences	8
<i>Options de langue</i>	8
<i>Préférences</i>	8
DEMANDES DE SUPPORT	8
Responsabilité du client.....	9
<i>Gestion des demandes de support USD</i>	9
Niveaux de réponse client.....	9
<i>Mission Critical Support</i>	9
Assistance téléphonique ou par chat 24 h/24 et 7 j/7	9
<i>Chat avec le service de support</i>	9
<i>Assistance téléphonique</i>	10
<i>Navigation simultanée</i>	10
<i>Numéros de téléphone de support</i>	11
MAINTENANCE PROGRAMMEE.....	12
PROCESSUS D'ESCALADE.....	12
Demandes de support	12
Product and Technology.....	12
INCIDENTS P1 ET INCIDENTS P2 TRAVEL.....	12
Concur Open.....	12
Légende du tableau de bord d'informations sur le statut des services	13
Types de messages.....	13
Concur Open personnalisé	14
<i>Incidents P1</i>	14
<i>Incidents P2 Travel</i>	14
<i>Connexion à Concur Open personnalisé</i>	14
<i>S'abonner pour recevoir des notifications</i>	14
E-MAILS D'ALERTE DE SERVICE	15
GESTION DES DEMANDES DE SUPPORT.....	15

Création d'une demande de support	15
Affichage d'une demande de support	17
Statut En attente du client.....	18
Téléchargement d'un rapport de demande	18
Enquête après clôture de la demande.....	19
DOCUMENTATION ET FORMATION EN LIGNE	19

Ce guide rassemble des informations pour les contacts de support autorisés concernant l'utilisation de SAP Concur Support, notamment les rubriques suivantes :

- Gestion des contacts de support autorisés
- Demandes de support
- Processus d'escalade
- Incidents de Priorité 1
- Gestion des demandes de support par le biais du portail SAP Concur Support

Remarque : Ce guide est mis à jour une fois par an.

GESTION DES CONTACTS DE SUPPORT AUTORISES

Pendant l'implémentation, SAP Concur accorde l'accès au portail SAP Concur Support et au support par chat ou téléphone aux contacts de supports autorisés (ASC) désignés par l'entreprise, contacts dont le nombre est de 2 minimum et peut aller jusqu'à 5. Ensuite, d'autres ASC (cinq au maximum) pourront être gérés par les administrateurs de la société. Pour activer cet accès, l'ASC doit cliquer sur le lien *Contactez le support*.

Édition standard

Permission ASC - Permissions des utilisateurs

Cette permission octroie l'accès au portail de support. Les administrateurs gèrent l'accès des ASC en suivant les étapes ci-dessous :

1. Depuis SAP Concur, accédez à *Administration > Paramètres Expense ou Invoice ou Expense & Invoice > Comptes utilisateur*.
2. Dans la zone *Rechercher*, saisissez les données de l'utilisateur puis cliquez sur l'icône *loupe*.
3. Pour ouvrir, double-cliquez sur le nom de l'utilisateur.
4. Faites défiler vers la section *Permissions des utilisateurs*.
5. Sélectionnez la permission suivante basée sur votre produit :
 - a. *Peut administrer* (pour les clients Concur Travel ou Concur Expense uniquement)
 - b. *Est administrateur de factures* (pour les clients Concur Invoice)
 - c. *Administrateur des déplacements et des comptes de frais* (pour les clients Concur Travel et Expense uniquement)
6. Cliquez sur *Enregistrer*.

Édition professionnelle

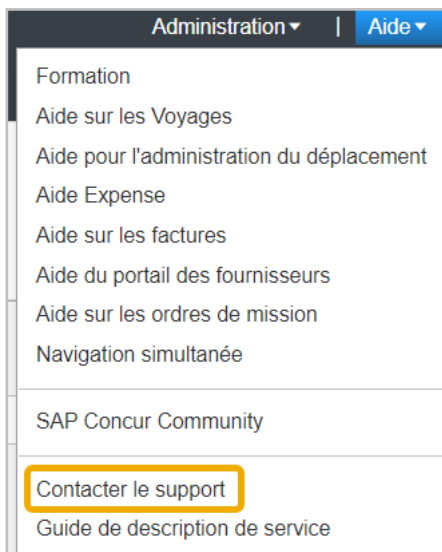
Il existe deux options pour gérer l'accès des ASC. Les clients *Travel & Expense* peuvent utiliser les deux options.

1. Permission ASC par le biais de l'Administration des utilisateurs (Meilleures pratiques)
2. Permission ASC par le biais de l'Administrateur de permissions

1. Permission ASC - Administration des utilisateurs Disponible pour les clients disposant de Concur <i>Expense</i> ou <i>Invoice</i> . Les administrateurs gèrent la permission ASC en suivant les étapes ci-dessous :	2. Permission ASC - Administrateur de permissions Disponible pour les clients disposant de <i>Travel</i> . Les administrateurs gèrent la permission ASC en suivant les étapes ci-dessous :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Depuis SAP Concur, naviguez vers <i>Administration > Société > Administration de la société > Administration des utilisateurs</i>. 2. Dans la zone <i>Texte recherché</i>, saisissez les données de l'utilisateur qui correspondent à la sélection dans la liste déroulante <i>Rechercher quoi</i> puis cliquez sur <i>Rechercher</i>. 3. Pour ouvrir, cliquez sur le lien <i>Nom/Prénom</i> de l'utilisateur. 4. Cochez la case <i>Contact de support autorisé</i>. 5. Cliquez sur <i>Enregistrer</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Depuis SAP Concur, naviguez vers <i>Administration > Société > Administration de la société > Administrateur permissions</i>. 2. Cliquez sur l'onglet <i>Voyage</i> (le cas échéant). 3. Sélectionnez <i>Modifier des permissions</i> par : <i>Permissions</i>. 4. Sélectionnez le Nom de la permission : <i>Contact de support autorisé</i>. 5. Recherchez et sélectionnez l'utilisateur à mettre à jour, puis cliquez sur <i>Ajouter</i> ou <i>Supprimer</i>. 6. Cliquez sur <i>Enregistrer</i>.

PORTAIL SAP CONCUR SUPPORT

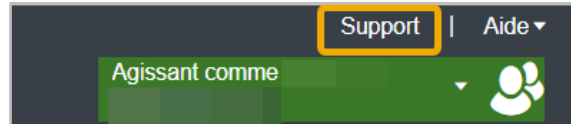
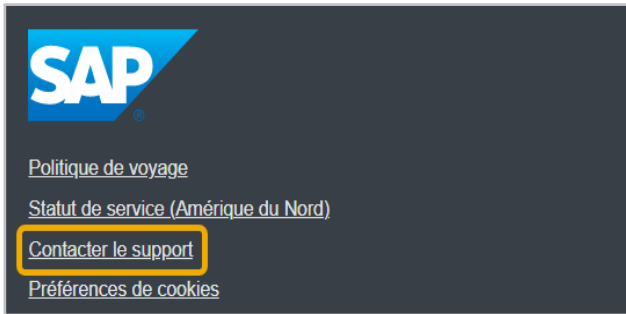
Le portail SAP Concur Support rassemble des ressources et des offres de libre-services. SAP Concur Support fournit une assistance pour les ASC désignés par la société (jusqu'à cinq contacts). Une fois que la permission de l'ASC a été octroyée, le lien *Contacter le support* apparaît automatiquement dans SAP Concur pour permettre un accès rapide au portail SAP Concur Support à l'aide de l'authentification unique (SSO). Pour activer cet accès, cliquez sur *Aide > Contacter le support*.



Autres emplacements du lien **Contacter le support** et **site de confiance**

Le lien *Contacter le support* peut apparaître en bas de la page ou via *Support* à côté de l'onglet *Aide*. Pour autoriser l'accès, assurez-vous que le bloqueur de fenêtres contextuelles est désactivé, puis ajoutez l'une des adresses suivantes en tant que site de confiance dans les options de votre navigateur :

- Édition standard – <https://concur.secure.force.com/CteStandard/>
- Édition professionnelle – <https://concur.secure.force.com/CteSupport/>



Portail SAP Concur Support - Vue d'ensemble



1. **Mon profil | Fermer (Se déconnecter)** : Mettez facilement à jour les informations de votre profil et déconnectez-vous (Fermer).
2. **Onglets du menu** : accédez aux fonctionnalités les plus fréquemment utilisées.
3. **Barre de recherche Posez votre question** : Accédez rapidement aux réponses de la base de connaissances, aux demandes de support, aux demandes d'amélioration, aux formations, aux publications techniques (par exemple, les manuels d'utilisation) et à la communauté SAP.
4. **Centre d'informations** : Consultez les notifications importantes envoyées par les équipes d'assistance, de sécurité et des opérations (maintenance) et choisissez de recevoir ces notifications par e-mail.
5. **Création et affichage des demandes de support** : Un espace dédié pour accéder rapidement et facilement aux demandes de support.
6. **Base de connaissances** : Accessible depuis différentes pages du Portail SAP Concur Support pour obtenir facilement des réponses.
7. **Improvement Requests** : Soumettre, afficher et voter pour les améliorations.
8. **Chat avec le Service de support** : Obtenez de l'aide par le biais du chat pour obtenir rapidement des réponses.
9. **Appel au service d'assistance** : Lien permettant d'afficher les numéros de téléphone internationaux du service d'assistance.
10. **La communauté** : Un lieu de partage des informations entre clients.
11. **Barre de liens rapides** : Visibilité complète sur les onglets du menu principal ainsi que les sélections possibles par menu déroulant.

Mes options de profil et préférences

Lorsque vous êtes dirigé vers le portail SAP Concur Support pour la première fois, la fenêtre *Confirmation des informations de l'utilisateur* s'affiche pour vous inviter à créer *Mon profil*. Remplissez les champs, options, préférences requis et vérifiez les nom, prénom et adresse e-mail. Si le nom ou l'adresse e-mail doivent être modifiés, veuillez contacter votre administrateur Concur, car les modifications doivent être apportées dans votre profil Concur.

Options de langue

Outre l'anglais, le Portail SAP Concur Support prend en charge sept langues pour les échanges avec les ACS : allemand, chinois (simplifié), coréen, espagnol, français, japonais et portugais (brésilien). Lorsqu'un ASC sélectionne une option de langue dans le menu déroulant *Sélectionner votre langue*, les valeurs statiques dans les pages du portail SAP Concur Support seront traduites. Cette traduction inclut les en-têtes, les pieds de page et le contenu dans le menu déroulant pour le sujet de la demande de support et les valeurs du type de demande.

Remarque : Pour les clients ayant acheté le service User Support Desk (USD), les utilisateurs finaux peuvent choisir entre six langues, en plus de l'anglais, lors de la connexion initiale au portail USD : allemand, chinois (simplifié), espagnol, français, japonais et portugais (brésilien). Les options de langue peuvent être modifiées à tout moment dans le profil de l'utilisateur sur le portail USD.

Préférences

Les contacts de support autorisés peuvent gérer et mettre à jour les *Préférences* pour s'inscrire (ou se désinscrire) aux offres suivantes :

- Alertes de service : pour recevoir des e-mails relatifs à des incidents gérés en dehors de [Concur Open](#) – notre tableau de bord des statuts système – ou pour limiter les notifications non liées à la gestion des incidents.
- Assistance en langue étrangère : pour accepter l'assistance en anglais lorsqu'une importante demande d'assistance dans une langue spécifique entraîne des retards dans des demandes de support en cours de traitement.
- Notifications du Centre d'informations : pour recevoir des notifications importantes du Centre d'informations par e-mail par les équipes d'assistance, de sécurité et des opérations.
- Appels d'assistance : pour refuser de recevoir des appels concernant des demandes de support.

Pour des informations complémentaires sur le portail SAP Concur Support, veuillez vous rendre à la section [Documentation et formation en ligne](#).

DEMANDES DE SUPPORT

Les contacts de support autorisés (ASC) peuvent contacter SAP Concur Support pour obtenir de l'aide en créant une demande de support sur le portail SAP Concur Support, par chat ou par téléphone. Pour signaler un problème, poser une question ou effectuer une demande, le mieux est de créer une demande de support. Quelle que soit la complexité du problème ou de la demande, cette procédure offre les meilleurs résultats, car elle permet d'inclure des informations détaillées ainsi que des documents pertinents.

Pour des informations détaillées, reportez-vous à la [Politique de maintenance pour les Services SAP Cloud](#).

Responsabilité du client

Les ASC sont tenus de consulter la base de connaissances disponible sur le portail SAP Concur Support pour essayer de trouver une solution avant de demander de l'aide à SAP Concur Support. Si vous rencontrez un problème de performance en dehors des périodes de maintenance programmée, veuillez consulter [Concur Open](#) ou votre boîte de réception si vous êtes abonné aux mises à jour de Concur Open personnalisé.

Pour que SAP Concur Support puisse résoudre un problème, les étapes permettant de reproduire le problème doivent être indiquées. Si possible, copiez et collez les informations depuis votre solution SAP Concur dans la demande de support, en particulier le numéro de dossier, l'ID de rapport ou les numéros de tâches, pour apporter les précisions requises.

Gestion des demandes de support USD

Pour les clients ayant acheté le service User Support Desk (USD), lorsque SAP Concur Support requiert la coopération des ASC pour résoudre le problème d'un utilisateur, la demande de support sera affectée à un ASC. L'ASC sera chargé de :

- Servir de principal interlocuteur
- Coopérer avec l'équipe de support SAP Concur
- Recueillir des informations auprès de l'utilisateur
- Autoriser des tests
- Approuver ou effectuer des modifications de configuration

Niveaux de réponse client

Toutes les demandes de support seront automatiquement définies sur la Priorité 3 (P3). Lorsque SAP Concur Support examine la demande de support, une priorité est définie. Les priorités sont décrites dans la section *Niveaux de réponse client* de la [Politique de maintenance pour les Services SAP Cloud](#) et déterminent la durée maximale pour la réponse initiale, les communications continues et les résolutions ciblées.

Remarque : Pour les résolutions qui dépendent de fournisseurs tiers, les niveaux de communication régulière ne sont pas applicables.

Mission Critical Support

Selon la priorité attribuée, les demandes de support seront traitées tel qu'indiqué ci-dessous :

- Maintenance critique 24h/24 et 7j/7 pour les problèmes de type P1 et P2 (en anglais uniquement)
- Maintenance non critique pour les problèmes de type P3 et P4 pendant les heures d'ouverture (en anglais uniquement) : du lundi au vendredi de 8 h à 18 h (heure locale), à l'exclusion des jours fériés.

Assistance téléphonique ou par chat 24 h/24 et 7 j/7

L'assistance téléphonique et par chat est plus efficace pour les questions basiques auxquelles il est possible de répondre facilement. Il pourra être demandé aux ASC de fournir leur nom, le nom de leur société, leur solution Concur, et de vérifier l'adresse e-mail associée au compte. Le représentant de SAP Concur Support créera une demande de support pour enregistrer la transcription de la conversation pour nos registres. Si vous avez besoin d'une assistance avancée, la demande de support sera transmise au groupe disposant du niveau d'expertise approprié.



Chat avec le service de support : sur la page d'accueil du portail SAP Concur Support, cliquez sur Chat avec le Service de support et, en fonction de l'assistance dont vous avez besoin, sélectionnez l'une des quatre options suivantes : Expense, Travel, Invoice ou Concur Request. Une fois l'option sélectionnée, une boîte de dialogue s'affichera et un représentant de SAP Concur Support rejoindra le chat.



Assistance téléphonique : si tous les représentants sont déjà occupés avec d'autres clients, une fonctionnalité de rappel sera proposée pour que vous puissiez réserver votre place dans la liste d'attente en saisissant un numéro de téléphone.



Navigation simultanée : SAP Concur Support propose également une fonctionnalité de navigation simultanée qui consiste en une application d'écran partagé sécurisée qui fournit un accès en lecture seule à votre solution SAP Concur. Cette fonctionnalité est disponible aux contacts de support autorisés, en dessous du menu Aide.

Remarque : les numéros de téléphone internationaux du support sont disponibles sur la *page d'accueil du portail SAP Concur* > *Appel au service d'assistance* > *Afficher les numéros de téléphone internationaux*

Numéros de téléphone de support

Americas	
Country	Contact Number
USA & Canada	+18779014960
Portuguese (Brazil)	8000474911
Mexico	18000835525



Asia Pacific Australia (APA)	
Country/Region	Contact Number
All APA (outside of Australia enable international service)	+61288803271
China	4006399237
Indonesia	1803442494
Vietnam (Viettel and VNPT)	12011520
Philippines	0080025556311
Taiwan	
Australia	
Hong Kong	
Japan	
Malaysia	+80025556311
New Zealand	
Singapore	
South Korea	
Thailand	

Europe	
Country	Contact Number
Czech Republic	296181618
France	0805542523
Germany	08007238605
Mainland Europe	+442037936932
United Kingdom	02037936932
Austria	
Belgium	
Bulgaria	
Cyprus	
Denmark	
Estonia	
Finland	
Hungary	
Ireland	
Italy	
Latvia	0080022218787
Lithuania	
Luxembourg	
Malta	
Netherlands	
Poland	
Portugal	
Slovak Republic	
Spain	
Sweden	

Remarque : Les utilisateurs qui composent les numéros de téléphone internationaux de support seront invités à contacter l'administrateur de votre société, ou seront redirigés vers le User Support Desk (USD) si votre société a acquis le service USD. Pour les sociétés qui ont acquis le service USD, le lien *Contactez le support* est visible par tous les utilisateurs pour leur permettre d'effectuer une recherche dans la base de connaissances, échanger par chat avec le support ou créer une demande de support. Les numéros de téléphone USD internationaux sont disponibles sur le Portail USD (*Accueil USD > Hotline Assistance > Afficher les numéros de téléphone internationaux*) et dans la Base de connaissances.

MAINTENANCE PROGRAMMEE

Les ASC seront informés à l'avance lorsqu'il est prévu qu'un service sera indisponible durant 60 minutes ou plus en raison d'une maintenance programmée. Une notification s'affichera dans le Centre d'informations sur la page d'accueil du portail SAP Concur Support et les ASC peuvent choisir de recevoir des notifications du Centre d'informations par e-mail dans *Mon profil*. En outre, une Notification de service s'affichera dans Concur Open personnalisé (PCO).

Remarque : Si des utilisateurs connaissent des problèmes de performance durant une maintenance, il n'est pas nécessaire de contacter SAP Concur Support.

PROCESSUS D'ESCALADE

Demandes de support

Dans l'éventualité peu probable où une réponse n'est pas reçue dans le délai de réponse client défini, veuillez demander une mise à jour dans la section *Commentaires de demande de support*. Si la demande de support doit être transférée, cochez la case *Réaffecter* dans la demande de support et une notification d'escalade sera envoyée à l'équipe affectée. Une flèche vers le haut rouge à côté de *Numéro de la demande de support* indique les demandes transférées.

Ce processus s'applique, que la demande de support ait initialement été soumise par le biais du portail SAP Concur Support, par le chat ou par téléphone.

Product and Technology

Il se peut que SAP Concur Support doive transmettre la demande de support à l'équipe Product and Technology (anciennement R&D) pour l'examen et la définition des priorités. Dans ce cas, le représentant affecté reste chargé de fournir des informations mises à jour sur la demande de support jusqu'à la résolution.

Voici les informations pouvant être communiquées concernant l'issue de l'examen :

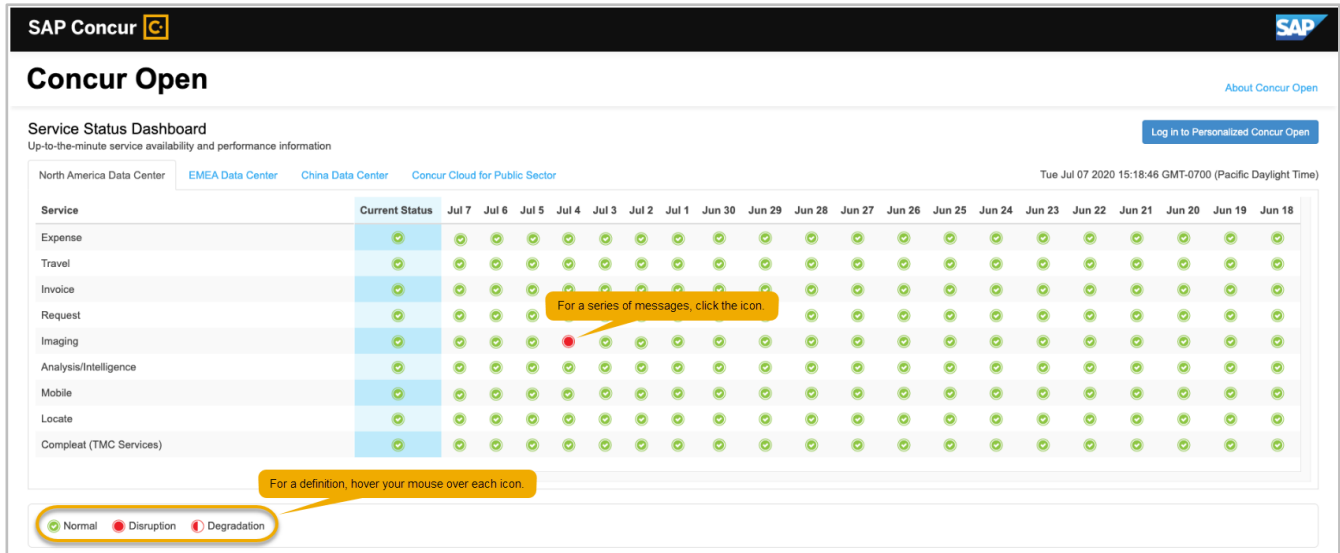
- Nous avons examiné et corrigé le problème.
- Nous avons examiné le problème et planifié sa correction dans un prochain sprint.
- Nous avons examiné le problème, mais en raison des efforts/de la complexité ou des contraintes de planification, nous l'avons reprogrammé en vue d'un examen supplémentaire dans un prochain sprint.
- Nous avons examiné le problème, mais nous ne sommes pas en mesure de l'intégrer aux problèmes à résoudre pour le moment. Nous garderons un œil sur ce problème afin de l'inclure dans une future maintenance ou extension de fonctionnalités.

INCIDENTS P1 ET INCIDENTS P2 TRAVEL

Si un incident P1 ou un incident P2 Travel apparaît dans les ressources visées ci-dessous, il n'est pas nécessaire de contacter SAP Concur Support. Pour recevoir des mises à jour sur l'incident par email, veuillez vous reporter à la section [S'inscrire pour recevoir des notifications](#).




Concur Open

Pour suivre des Incidents P1, il est possible de consulter [Concur Open](#), le tableau de bord d'informations sur le statut des services, qui affiche la disponibilité des solutions SAP Concur 24 h/24, 7 j/7. Le statut des services peut être visualisé par jour pour les 20 derniers jours.



Légende du tableau de bord d'informations sur le statut des services

Le statut de disponibilité d'un service est défini par l'une des icônes ci-dessous. Pour en connaître la signification, placez le curseur de la souris au-dessus des icônes dans la légende située en bas du tableau de bord d'informations sur le statut des services.

-  Normal : Le service fonctionne à 100 %.
-  Perturbation : Le service est indisponible ou inutilisable pour tous les utilisateurs.
-  Dégradation : Le service est indisponible ou inutilisable pour de nombreux utilisateurs.

Types de messages

Dans le cas d'un incident P1, une série de messages communiquera des informations sur l'avancement de SAP Concur dans la résolution du problème. Le tableau ci-dessous indique les types de messages trouvés en cliquant sur une icône associée à un service qui ne fonctionne pas normalement.

Type de message	Description des messages
Problème identifié	Marque le début de l'incident et fournit des informations préliminaires sur l'impact potentiel sur les utilisateurs.
Mise à jour du statut du problème	Confirme l'exactitude du message <i>Problème identifié</i> et décrit l'impact sur le service. Les mises à jour sont envoyées environ toutes les heures et apportent plus d'informations.
Problème résolu	Marque la fin d'un incident et indique que le service est revenu à la normale.
Problème identifié et résolu	Marque la fin d'un incident et indique que le service est revenu à la normale.
Analyse de la cause profonde (Concur Open personnalisé uniquement)	Fournit des informations détaillées sur la cause de l'incident, la résolution et les actions de correction entreprises pour éviter que d'autres incidents similaires ne surviennent à l'avenir.

Concur Open personnalisé

Incidents P1

Les Contacts de support autorisés et les utilisateurs peuvent se connecter pour accéder à une vue personnalisée du tableau de bord d'informations sur le statut des services Concur Open affichant le statut de disponibilité 24 h/24, 7 j/7 au cours des 20 derniers jours pour les services acquis. En outre, un historique des deux dernières années peut être consulté sous *Afficher l'historique des services*.

Remarque : Reportez-vous aux rubriques [Légende du tableau de bord d'informations sur le statut des services](#) et [Types de messages](#) pour des informations détaillées.

Incidents P2 Travel

Les incidents P2 Travel peuvent être consultés sous l'onglet *P2 Actifs* et un historique est disponible en cliquant sur *Afficher l'historique des services*.

Connexion à Concur Open personnalisé

Pour accéder à Concur Open personnalisé, connectez-vous à l'aide des identifiants ou de l'adresse e-mail SAP Concur existants si vous utilisez l'authentification unique (SSO), en suivant les étapes ci-dessous :

1. Accédez à [Concur Open](#).
2. Cliquez sur *Connexion à Concur Open personnalisé*.
3. Sélectionnez *Nom d'utilisateur*.
 - a) Saisissez votre nom d'utilisateur SAP Concur et cliquez sur *Poursuivre*.
 - b) Saisissez votre mot de passe et cliquez sur *Connexion*.
- Ou Sélectionnez *Envoyer un lien à mon adresse e-mail* (requis pour les utilisateurs SSO)
 - a) Saisissez l'adresse e-mail et cliquez sur *Poursuivre*.
 - b) Depuis votre e-mail, cliquez sur *Se connecter à Concur*.

Remarque :

- Si vous utilisez la SSO, l'adresse e-mail doit être unique, il ne doit pas s'agir d'une adresse e-mail partagée dans votre organisation.
- Le lien SSO à usage *unique* est valable pendant une heure.
- Une fois connecté, l'accès reste actif pendant 30 jours.

S'abonner pour recevoir des notifications

La fonctionnalité d'abonnement à Concur Open personnalisé permet aux clients de s'abonner et de recevoir des notifications en temps réel par e-mail ou RSS sur les problèmes liés aux services spécifiques à votre société. Les e-mails sont envoyés depuis l'adresse ConcurOpenUpdates@sap.com pour toutes les préférences souscrites.

Pour vous abonner aux notifications par e-mail, suivez les étapes indiquées ci-dessous :

1. Une fois connecté à Concur Open personnalisé, cliquez sur *S'abonner aux notifications*.
2. Sur la page *Définir les préférences de notification*, saisissez votre adresse e-mail et sélectionnez vos préférences.
3. Cliquez sur *S'abonner*.

4. Consultez votre boîte de réception pour obtenir un lien permettant de vérifier votre abonnement.
5. Cliquez sur *Vérifier l'abonnement* pour confirmer celui-ci.

Remarque :

- Lorsque vous mettez à jour votre adresse e-mail pour les notifications, un e-mail de vérification vous sera envoyé pour confirmer que vous êtes le responsable.
- Seule une adresse e-mail sera autorisée pour l'abonnement et pourra être modifiée à tout moment.
- Cliquez sur *RSS* pour afficher le fichier XML à ajouter à votre lecteur RSS. Les notifications RSS incluront toutes les notifications de Concur Open personnalisés.

E-MAILS D'ALERTE DE SERVICE

Les alertes de service sont des e-mails envoyés pour les incidents gérés en dehors de [Concur Open](#) ou pour limiter les notifications non liées à la gestion des incidents. Pour recevoir des alertes de service de l'adresse concursupport-servicealerts@concur.com, mettez à jour la page *Mon profil* sur le portail SAP Concur Support en suivant les étapes indiquées ci-dessous :

1. Depuis SAP Concur, cliquez sur *Contactez le support*.
2. Cliquez sur *Mon profil*.
3. Cochez la case *Accepter de recevoir des e-mails d'alertes de service* et cliquez sur *Enregistrer*.

Remarque : Pour arrêter de recevoir des alertes de service, décochez la case *Accepter de recevoir des e-mails d'alertes de service* et cliquez sur *Enregistrer*.

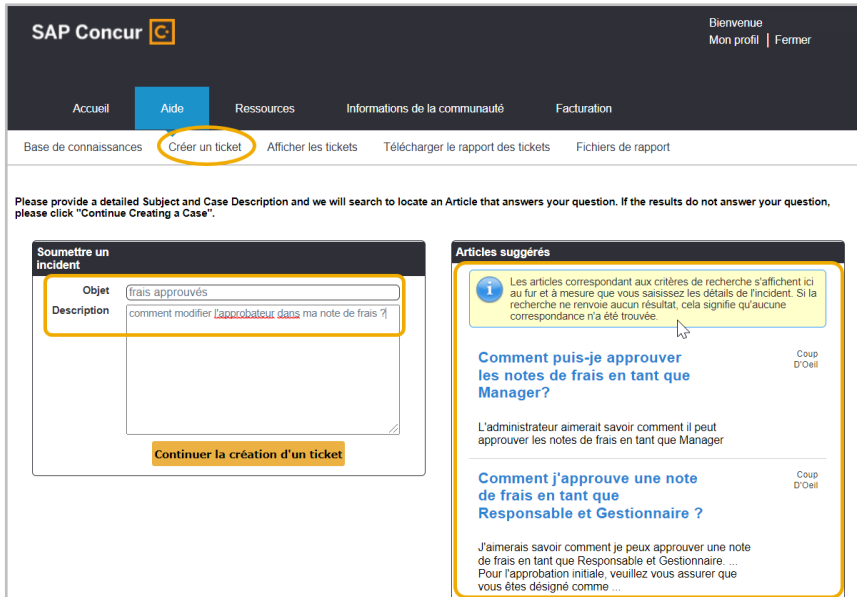
GESTION DES DEMANDES DE SUPPORT

Sur le portail SAP Concur Support, les demandes de support peuvent être créées, affichées, mises à jour et téléchargées.

Création d'une demande de support

1. Depuis SAP Concur, cliquez sur *Contactez le support* pour accéder au portail SAP Concur Support.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur *Créer un ticket*.
3. Saisissez les détails dans la zone *Description de la demande de support*, notamment les étapes permettant de reproduire le problème, les identifiants uniques, les informations de date et d'heure, les utilisateurs impactés, ou d'autres détails pertinents pour la demande.
4. Saisissez une brève description de la demande de support dans le champ *Objet*.

En fonction de l'objet saisi, tous les articles de la base de connaissances ou les ressources de formation Concur qui sont pertinents, tels que des guides d'utilisation, des vidéos, des notes de version et autres documents, s'affichent dans la section *Articles suggérés*.



5. Dans la section Articles suggérés, cliquez sur le lien correspondant à l'article ou à la ressource que vous souhaitez afficher.
 - Pour consulter un article donné, cliquez sur le lien de l'article et une nouvelle fenêtre s'affichera.
 - Si l'article répond à votre question, cliquez sur *Oui - Me diriger vers la base de connaissances*, ou bien naviguez vers un autre onglet du portail SAP Concur Support.
 - Si aucun article pertinent ne s'affiche, cliquez sur *Poursuivre la création d'une demande de support*.

Remarque : Dans la base de connaissances, les articles peuvent être visualisés dans d'autres langues en cliquant sur la liste déroulante *Langue* et en sélectionnant la langue souhaitée.

6. Sélectionnez le *Sujet* et le *Type de demande* les plus pertinents dans les listes déroulantes.
7. Sélectionnez l'*Urgence (Évaluation client)* la plus appropriée dans la liste déroulante. Les options possibles sont les suivantes :
 - 1 - Très élevé (le service principal est entièrement en panne)
 - 2 - Élevé (les processus sont fortement interrompus)
 - 3 - Moyen (des processus sont affectés)
 - 4 - Faible (peu ou pas d'effet sur les processus)
8. Par défaut, les demandes de support sont automatiquement définies sur P3 – Moyen. Reportez-vous à la section *Niveaux de réponse client* pour plus d'informations.
9. Sélectionnez la *Région de la demande de support* appropriée dans la liste déroulante. Les options possibles sont les suivantes :
 - APA
 - EMEA
 - Amérique Latine
 - Amérique du Nord
10. Saisissez le *Site/URL/N°* de compte le cas échéant.

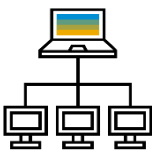
11. Si vous préférez recevoir un appel d'un représentant SAP Concur Support avant de travailler sur la demande de support, cochez la case *Me rappeler*. Assurez-vous que le bon numéro de téléphone est indiqué dans *Mon profil*.
12. Pour permettre à SAP Concur de rechercher l'origine du problème au sein de votre site de production, cochez la case *Concur peut effectuer des tests sur mon site de production*.
13. Si Service Administration, Service Assistant, Concur Advanced Care ou Concur Select Care a été acheté, cochez la case *Expertise et assistance* pour envoyer la demande vers la file d'attente applicable.
14. Sélectionnez le motif approprié pour votre demande dans la liste déroulante *Assistance requise* afin de mobiliser les ressources pertinentes.
15. Saisissez jusqu'à 8 adresses e-mails supplémentaires dans le champ *E-mail CC* pour mettre en copie d'autres personnes dans les mises à jour envoyées par SAP Concur Support.

Remarque : Les mises à jour sur les demandes de support peuvent être transmises par e-mail, mais elles ne peuvent pas être consultées depuis le portail SAP Concur Support.

16. Cliquez sur *Soumettre et ajouter pièces jointes* pour joindre tout document pouvant assister SAP Concur Support dans la résolution de la demande de support. Réalisez les 3 étapes pour joindre un fichier. Chaque fichier ne doit pas dépasser 25 Mo.

Remarque : Pour des raisons de sécurité, les pièces jointes ne sont pas autorisées dans les mises à jour de demandes de support par e-mail.

17. Cliquez sur *Soumettre*. Un numéro de demande de support sera automatiquement affecté.



Remarque : Pour les fichiers de données, la méthode privilégiée consiste à charger le fichier de la tâche d'importation et d'exportation sur le site FTP (File Transfer Protocol) de la société sans cryptage. Cette méthode permet à SAP Concur Support d'accéder aux fichiers et de les afficher de manière sécurisée. De plus, ne joignez pas de fichiers contenant des données sensibles, comme les numéros de carte de crédit ou de sécurité sociale.

Affichage d'une demande de support

1. Depuis SAP Concur, cliquez sur *Contacter le support* pour accéder au portail SAP Concur Support.
2. Sur la page d'accueil, cliquez sur *Afficher les demandes de support*.
3. Dans la liste déroulante *Afficher*, sélectionnez l'une des options suivantes :

- 1 – Toutes les demandes Administrateur en cours
- 2 – Toutes les demandes Administrateur clôturées
- 3 – *Toutes les demandes Utilisateurs finaux en cours
- 4 – *Toutes les demandes Utilisateurs finaux clôturées
- 5 – Mes demandes
- 6 – Demandes affichées récemment

*Ces sélections sont uniquement disponibles si le service User Support Desk a été acquis. Si tel est le cas, veuillez ne pas modifier les demandes de support des utilisateurs,

4. Pour trier les demandes de support par ordre croissant ou décroissant, cliquez sur un en-tête de colonne spécifique.
5. Pour afficher une demande de support à la fois, cliquez sur le lien *Numéro de demande de support* ou *Objet*.
6. Pour mettre à jour une demande de support, cliquez sur *Ajouter un commentaire* dans la section *Commentaires de demande de support*.

7. Pour rechercher dans la base de connaissances, cliquez sur *Rechercher articles*.
8. Pour ajouter une pièce jointe, cliquez sur *Joindre un fichier* et réalisez les 3 étapes. Chaque fichier ne doit pas dépasser 25 Mo.
9. Pour clôturer une demande de support, cliquez sur *Clôturer la demande de support*, sélectionnez *Clôturer* sous *Statut* et cliquez sur *Soumettre*.
10. Pour imprimer une demande de support, cliquez sur *Vue imprimable*.

Remarque : Les mises à jour sur les demandes de support peuvent être transmises via e-mail, toutefois, pour des raisons de sécurité, les pièces jointes ne sont pas autorisées. De plus, les mises à jour par e-mail ne peuvent pas être consultées depuis le portail SAP Concur Support.

Statut En attente du client

Si SAP Concur Support a besoin d'autres informations pour résoudre une demande de support, le statut basculera sur *En attente du client*. La section *Commentaires de demande de support* indiquera ce qui est nécessaire pour poursuivre. Aucun avancement ne peut être effectué tant que la demande n'est pas mise à jour avec les informations demandées. Si les clients décident de ne pas répondre, la demande de support sera automatiquement clôturée au bout de 30 jours. Une demande de support peut être rouverte pendant les sept jours qui suivent la clôture. Après ce délai, une nouvelle demande de support devra être créée.

Téléchargement d'un rapport de demande

1. Depuis SAP Concur, cliquez sur *Contacteur le support* pour accéder au portail SAP Concur Support.
2. Depuis la page d'accueil, cliquez sur l'onglet *Support* en haut de la barre de menus.
3. Cliquez sur *Télécharger le rapport de demande*.
4. Sélectionnez les critères de rapport appropriés :
 - Type de rapport : Demandes de mon organisation, Mes demandes, ou Demandes Utilisateurs finaux
 - Statut de la demande
 - Demandes créées entre et/ou Demandes clôturées entre
 - Nombre d'enregistrements par page
 - Sélectionnez *Demandes des filiales exclues* pour exclure les demandes émanant de filiales de celles consultables par une société mère, de façon à limiter les risques en matière de confidentialité.
5. Cliquez sur *Exécuter le rapport*. Lorsqu'un rapport s'exécute, la requête extrait les données demandées qui s'affichent à l'écran.
6. Cliquez sur *Télécharger le rapport*.
 - S'il existe plus de 250 rapports, cliquez sur *Fichiers de rapport*. Lorsque le rapport est disponible au téléchargement, le *Statut de demande* passe de *Demandé* à *Terminé* et le lien *Télécharger le rapport* s'affiche.

Remarque : Une notification par e-mail est envoyée lorsque le rapport est disponible au téléchargement.

- Le téléchargement du rapport transfère les données suivantes dans un fichier Excel : Objet, N° de demande de support, Date de création, Signalé par, Date du dernier commentaire, Statut, Site/URL/N° de compte et Date de clôture.

Remarque : Les types de rapport Utilisateur et Demandes d'audit sont uniquement disponibles au téléchargement si les services User Support Desk et/ou Audit ont été acquis.

Enquête après clôture de la demande

Après la clôture d'une demande de support, un e-mail contenant un lien vers une enquête sera envoyé. Cette enquête offre aux ASC l'opportunité de transmettre leur avis et niveau de satisfaction concernant l'expertise, la communication et le délai de résolution de SAP Concur Support.

DOCUMENTATION ET FORMATION EN LIGNE

Les ressources répertoriées ci-dessous sont disponibles dans la [Médiathèque de formation SAP Concur](#).

- Matrice RACI d'affectation des responsabilités liées aux demandes de support
- Tirer le meilleur parti de la formation en ligne sur SAP Concur Support
 - Cette formation en ligne est également accessible depuis le chemin suivant sur le portail SAP Concur Support : *Ressources > Webinaires > Formation Concur Support*.
- Guide de référence rapide Tirer le meilleur parti de SAP Concur Support
- Guide de référence rapide Tirer le meilleur parti de SAP Concur User Support Desk
- Navigation sur le Portail SAP Concur Support
- Guide du portail pour la facturation en ligne



www.sap.com/contactsap

© 2022 SAP SE ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse et préalable de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

Les informations du présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Certains progiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les informations du présent document sont fournies par SAP SE ou par une société affiliée SAP uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP SE ou ses sociétés affiliées ne pourront en aucun cas être tenues responsables des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services de SAP ou d'une société affiliée SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans le présent document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées ne sont en aucun cas tenues de se livrer aux activités citées dans le présent document ou toute autre présentation, ni de développer ou de mettre sur le marché quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Le présent document ou toute présentation liée, ainsi que la stratégie et les futurs développements, produits, orientations de plate-forme et fonctionnalités éventuels de SAP SE ou de ses sociétés affiliées peuvent être modifiés par SAP ou par ses sociétés affiliées à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document ne constituent en aucun cas un engagement, une promesse ou une obligation juridique de livrer un quelconque matériel, code ou fonctionnalité. Toutes les prévisions mentionnées sont soumises à certains risques et comportent une part d'incertitude pouvant entraîner des résultats substantiellement différents des attentes. Il est recommandé au lecteur de ne pas placer une confiance exagérée dans lesdites prévisions et de ne pas prendre de décision d'achat en fonction de ces dernières.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne ainsi que dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs