



公開用

SAP Concur サポートご利用にあたって サポート問い合わせ権限の保持者用ガイド

2021 年 11 月

目次

サポート問い合わせ権限の保持者 (ASC) の管理	4
Standard Edition.....	4
ASC のアクセス許可 - ロール管理.....	4
Professional Edition.....	4
1. ASC のアクセス許可 - ユーザー管理.....	5
2. ASC のアクセス許可 - ロール管理者.....	5
SAP Concur サポートポータル	5
上記以外の[サポートへのお問い合わせ]リンクの場所および信頼済みサイト.....	6
SAP Concur サポートポータル - 概要.....	7
[自分のプロフィール]のオプションおよび優先設定.....	8
言語オプション.....	8
優先設定.....	8
サポートの要請.....	8
お客様の責任.....	8
USD ケースの処理.....	9
応答レベル.....	9
ミッションクリティカルサポート.....	9
チャットおよび電話による 24 時間 365 日のサポート.....	9
サポートとチャットする.....	9
電話サポート.....	9
同時ブラウズ.....	10
グローバルサポートの電話番号.....	11
スケジュールされたメンテナンス	12
エスカレーションのプロセス	12
ケース.....	12
製品およびテクノロジー.....	12
P1 および Travel P2 インシデント.....	12
Concur Open.....	12
サービスステータスダッシュボードの凡例.....	13
メッセージタイプ.....	13
パーソナライズされた Concur Open	14
P1 インシデント.....	14
Travel P2 インシデント.....	14
パーソナライズされた Concur Open へのログイン.....	14

通知の購読.....	14
サービスアラートメール.....	15
ケース管理.....	15
ケースの作成.....	15
ケースの表示.....	17
お客様の対応待ちのステータス.....	18
ケースレポートのダウンロード.....	18
終了したケースのアンケート.....	19
文書および e ラーニングコース.....	19

このガイドでは、サポート問い合わせ権限の保持者 (ASC) 向けに、SAP Concur サポートの活用方法について説明します。トピックは以下のとおりです。

- ASC の管理
- サポートの要請
- エスカレーションのプロセス
- 優先度 1 のインシデント
- SAP Concur サポートポータルを使用したケース管理

注意:このガイドは毎年更新されます。

サポート問い合わせ権限の保持者 (ASC) の管理

SAP Concur の導入時に、SAP Concur サポートポータル、チャット、および電話サポートにアクセスする会社指定のサポート問い合わせ権限の保持者 (ASC) を 2 ~ 5 名割り当てる必要があります。導入後は、会社の管理者が、ASC を追加して(最大 5 名)管理することができます。アクセスをアクティブ化するには、[サポートへのお問い合わせ]リンクをクリックします。

Standard Edition

ASC のアクセス許可 - ロール管理

この許可によりサポートポータルへのアクセス権が付与されます。Concur 管理者が、次の手順で ASC のアクセス許可を管理します。

1. SAP Concur から、[管理] > [経費の設定]、[請求書処理の設定]、または[経費精算と請求書処理の設定] > [ユーザーアカウント]に移動します。
2. [検索]ボックスにユーザーのデータを入力して、*拡大鏡*アイコンをクリックします。
3. 対象のユーザー名をダブルクリックして開きます。
4. スクロールして[*ロール管理*]セクションを表示します。
5. 使用している製品に応じて、次のアクセス許可を選択します。
 - a. [*管理可能*] (Travel のみまたは Expense のみを使用している場合)
 - b. [*Invoice 管理*] (Invoice のみを使用している場合)
 - c. [*Travel & Expense 管理者*] (Travel と Expense を使用している場合)
6. [*保存*]をクリックします。

Professional Edition

ASC のアクセス許可を管理する方法は 2 種類あります。Travel & Expense のお客様は、どちらのオプションも利用することができます。

1. ユーザー管理による ASC のアクセス許可 (推奨)
2. ロール管理者による ASC のアクセス許可

1. ASC のアクセス許可 - ユーザー管理	2. ASC のアクセス許可 - ロール管理者
Expense または Invoice を使用しているお客様がご利用いただけます。Concur 管理者が、次の手順で ASC のアクセス許可を管理します。	Travel を使用しているお客様がご利用いただけます。Concur 管理者が、次の手順で ASC のアクセス許可を管理します。
<ol style="list-style-type: none"> SAP Concur から、[管理] > [会社] > [法人管理者] > [ユーザー管理]に進みます。 [検索テキスト]ボックスに、[検索範囲]ドロップダウンで選択する内容に一致するユーザーのデータを入力して、[検索]をクリックします。 ユーザーの[姓/名]の名前リンクをクリックして開きます。 [サポート問い合わせ権限の保持者]ボックスを選択します。 [保存]をクリックします。 	<ol style="list-style-type: none"> SAP Concur から、[管理] > [会社] > [法人管理者] > [ロール管理者]に進みます。 必要に応じて、[出張]タブをクリックします。 [アクセス許可の修正]を選択します([アクセス許可])。 [アクセス許可名: サポート問い合わせ権限の保持者]を選択します。 更新するユーザーを探して選択し、[追加]または[削除]をクリックします。 [保存]をクリックします。

SAP Concur サポートポータル

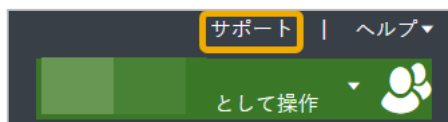
SAP Concur サポートポータルでは、リソースおよびセルフサービス型のサービスが提供されます。SAP Concur サポートでは、会社指定の ASC を 5 名まで登録することができます。ASC のアクセス許可が割り当てられると、SAP Concur 内に[サポートへのお問い合わせ]リンクが自動的に表示され、シングルサインオン (SSO) で SAP Concur サポートポータルに簡単にアクセスできるようになります。このアクセスをアクティブ化するには、[ヘルプ] > [サポートへのお問い合わせ]をクリックします。



上記以外の[サポートへのお問い合わせ]リンクの場所および信頼済みサイト

[Contact Support (サポートへのお問い合わせ)]リンクは、ページ下部または [Help (ヘルプ)] タブの横に [Support (サポート)] として表示されることがあります。アクセスを許可するには、ポップアップブロッカーが無効になっていることを確認し、ブラウザ設定で以下のいずれかを信頼済みサイトとして追加します。

- Standard Edition - <https://concur.secure.force.com/CteStandard/>
- Professional Edition - <https://concur.secure.force.com/CteSupport/>



SAP Concur サポートポータル - 概要



1. **My Profile(自分のプロフィール)| Close(終了/ログアウト)**: プロファイル情報を簡単に更新することができます。[終了]をクリックするとログアウト(終了)します。
2. **メニュータブ**: 最も一般的に使用される機能にアクセスできます。
3. **[質問を入力してください]検索バー**: ナレッジベースの回答、ケース、改善依頼、トレーニング、技術資料(ユーザーガイドなど)、および SAP Community にすばやくアクセスできます。
4. **Information Center(情報センター)**: サポート、セキュリティ、および業務(保守)部門からの重要な通知が表示され、これらの通知の電子メールでの受信に加入することができます。
5. **ケースの作成および表示**: ケースにすばやく簡単にアクセスするための指定領域です。
6. **ナレッジベース**: さまざまな SAP Concur サポートポータルページからアクセスでき、回答を簡単に見つけることができます。
7. **Improvement Requests (改善依頼)**: 改善を提出、表示、および投票します。
8. **サポートとチャットする**: 簡単な質問の場合、チャットを介してサポートを受けることができます。
9. **サポートに電話する**: グローバルサポートの電話番号にアクセスするためのリンクが提供されています。
10. **コミュニティから**: お客様が互いに情報を共有するための場所
11. **クイックリンクメニューバー**: 上部のメニュータブとドロップダウンメニュー選択項目が一覧表示されています。

[自分のプロフィール]のオプションおよび優先設定

初めて SAP Concur サポートポータルにアクセスすると、[My Profile (自分のプロフィール)] の作成を促す[ユーザー情報確認]ボックスが表示されます。必要なフィールド、オプション、設定を入力し、姓、名、およびメールアドレスを確認します。氏名またはメールの修正が必要な場合、変更は Concur プロファイルで行う必要があるため、Concur 管理者に連絡してください。

言語オプション

SAP Concur サポートポータルでは、ASC 向けとして、英語に加え、簡体字中国語、フランス語、ドイツ語、日本語、韓国語、ブラジルポルトガル語、スペイン語の 7 つの言語オプションが用意されています。ASC が[言語を選択してください]ドロップダウンメニューから言語オプションを選択すると、SAP Concur サポートポータルに静的に表示されるデータが翻訳されます。ここでの翻訳にはヘッダー、フッター、ケースピックのドロップダウンに表示されるコンテンツ、およびケースタイプの値などが含まれます。

注意: ユーザーサポートデスク (USD) サービスをご購入のお客様の場合、ユーザーは、USD ポータルへの初回ログイン時に、英語のほかに簡体字中国語、フランス語、ドイツ語、日本語、ブラジルポルトガル語、スペイン語の 6 つのオプションから言語を選択することができます。言語オプションは、ユーザーの USD ポータルプロフィール内でいつでも変更することができます。

優先設定

サポート問い合わせ権限の保持者は、優先設定を管理および更新して、以下のサービスをオプトイン(またはオプトアウト)することができます。

- サービスアラート - Concur のシステムステータスダッシュボードである [Concur Open](#) 外で管理されるインシデントまたはインシデント管理以外で考慮を要する通知に関するメールを受信します。
- 言語サポート - 特定の言語サポートに対する需要が高いため、ケースの対応に遅れが生じている場合に英語でサポートを受け付けます。
- 情報センター通知 - サポート、セキュリティ、業務部門からの重要な情報センター通知メールを受信します。
- ケースに関する電話 - ケースに関する電話連絡を受けることをオプトアウトします。

SAP Concur サポートポータルのその他の情報については、「[文書および e ラーニングコース](#)」のセクションを参照してください。

サポートの要請

サポート問い合わせ権限の保持者 (ASC) は、SAP Concur サポートポータル、チャット、または電話でケースを作成して、SAP Concur サポートにサポートを要請することができます。問題の報告、質問、サポートの要請を行うには、ケースを作成することをお勧めします。問題や要請が複雑な場合でも、ケースを提出すると詳細情報や関連文書を含めることができるため、効率的に対処できます。

詳細については、「[SAP クラウドサービスのサポートポリシー](#)」を参照してください。

お客様の責任

SAP Concur サポートにお問い合わせいただく前に、SAP Concur サポートポータルで、適用できそうな解決策についてナレッジベースを確認することをお勧めします。スケジュールされたメンテナンス時間外にパフォーマンスの問題が発生した場合は、[Concur Open](#) を確認してください。また、パーソナライズされた Concur Open の通知を購読している場合は、受信ボックスを確認してください。

解決にあたる SAP Concur サポートが必要とする情報ですので、再現手順の情報は必ず提供してください。正確な情報を把握するため、特に、レコードロケータ、レポート ID、またはジョブ番号については、可能であれば、SAP Concur ソリューションからの情報をコピーしてケースに貼り付けてください。

USD ケースの処理

ユーザーサポートデスク (USD) サービスをご購入のお客様については、SAP Concur サポートがユーザーの問題を解決するために ASC の関与を求めた場合、ケースが ASC に割り当てられます。ASC は以下について責任を負います。

- 主要連絡先としての作業
- SAP Concur サポートとの連携作業
- ユーザーからの情報の収集
- テストの承認
- 設定の変更の承認または実行

応答レベル

すべてのケースに、デフォルトで優先度 3 (P3) が自動的に設定されます。SAP Concur サポートがケースを確認した後、優先度が割り当てられます。優先度は「SAP クラウドサービスのサポートポリシー」の「顧客への応答レベル」セクションに記載されています。優先度によって、初期応答、継続的な連絡、および目標解決時間の最大時間が決定されます。

注意: サードパーティーの業者が対応するインシデントについては、このコミュニケーションレベルは適用されません。

ミッションクリティカルサポート

割り当てられた優先度に応じて、ケースは以下のように管理されます。

- 年中無休の、P1 および P2 問題に関するミッションクリティカルサポート(英語のみ)
- 営業時間(現地の公休日を除く、月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 6 時まで(現地時間))中の、P3 及び P4 問題に関する非ミッションクリティカルサポート(英語のみ)

チャットおよび電話による 24 時間 365 日のサポート

簡単に回答できる基本的な質問には、チャットや電話のサポートが最適です。氏名、会社名、SAP Concur ソリューション名を伝えて、アカウントのメールアドレスを確認してください。SAP Concur サポートの担当者がケースを作成し、記録のために会話を入力します。より高度なサポートが必要な場合、ケースは適切なレベルの専門知識を持つグループに転送されます。



サポートとチャットする: SAP Concur サポートポータルで、[サポートとチャットする]をクリックし、必要なサポートに応じて、4 つのオプション(Expense、Travel、Invoice、または Concur Request)の中からいずれかを選択します。選択するとダイアログボックスが表示されますので、そのまま SAP Concur サポート担当者の応答をお待ちください。



電話サポート: 担当者がすべて対応中である場合は、電話番号を入力することで順番待ちできるコールバック機能が提供されます。



同時ブラウズ: SAP Concur サポートでは、セキュリティ保護された画面共有アプリケーションであり、SAP Concur ソリューションへの表示専用アクセスを可能にする同時ブラウズ機能も提供しています。この機能は、[Help (ヘルプ)] メニューの下に表示され、サポート問い合わせ権限の保持者が利用できます。

注意: グローバルサポートの電話番号は、SAP Concur 上 (サポートポータル[®]のホームページ > [Call Support (サポートに電話する)] > [View global phone numbers (グローバル電話番号の表示)]) に記載されています。

グローバルサポートの電話番号

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	+80025556311
Hong Kong	
Japan	
Malaysia	
New Zealand	
Singapore	
South Korea	
Thailand	

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

注意: ユーザーがグローバルサポートを必要とする場合は会社の管理者に連絡することをお勧めしますが、直接電話した場合は、ユーザーサポートデスク (USD) サービスが導入されていれば USD にリダイレクトされます。USD サービスを導入済みの場合、[サポートへのお問い合わせ]リンクがすべてのユーザーに表示され、ここからナレッジベースの検索、サポートとのチャット、ケースの作成を行うことができます。グローバル USD の電話番号は、USD ポータル (USD ホーム > [サポートホットライン] > [グローバル電話番号の表示]) およびナレッジベースに記載されています。

スケジュールされたメンテナンス

スケジュールされたメンテナンスによってサービスが 60 分以上利用できなくなることが予想される場合は、サポート問い合わせ権限の保持者に事前に通知されます。通知は、SAP Concur サポートポータルホームページの情報センターに投稿されます。サポート問い合わせ権限の保持者は、[自分のプロフィール]の下でメールによる[情報センター通知の受信に加入]を選択することができます。また、パーソナライズされた Concur Open (PCO) にサービス通知が投稿されません。

注意: パフォーマンスの問題がメンテナンス中に発生した場合は、SAP Concur サポートに連絡する必要はありません。

エスカレーションのプロセス

ケース

万一、上記の応答レベルの時間内に返答がない場合は、[ケースコメント]セクションから更新のお問い合わせをしてください。ケースをエスカレートする場合は、ケース内の[エスカレートする]ボタンをクリックしてください。エスカレーションの通知が割り当て先のチームに送信されます。赤い上向きの矢印がエスカレートされたケース番号の隣に表示されます。

最初にケースを提出する際に使用したのが SAP Concur サポートポータル、チャット、電話サポートのどれであっても、このプロセスが適用されます。

製品およびテクノロジー

場合によっては、調査と優先順位付けのために、SAP Concur サポートから製品およびテクノロジー(旧 R&D)へケースをエスカレーションする必要があります。その場合でも、割り当てられた担当者が引き続きケースが解決するまで責任を持ってお客様へケースの更新をお知らせします。

調査の結果に関して提供される可能性がある更新情報は以下のとおりです。

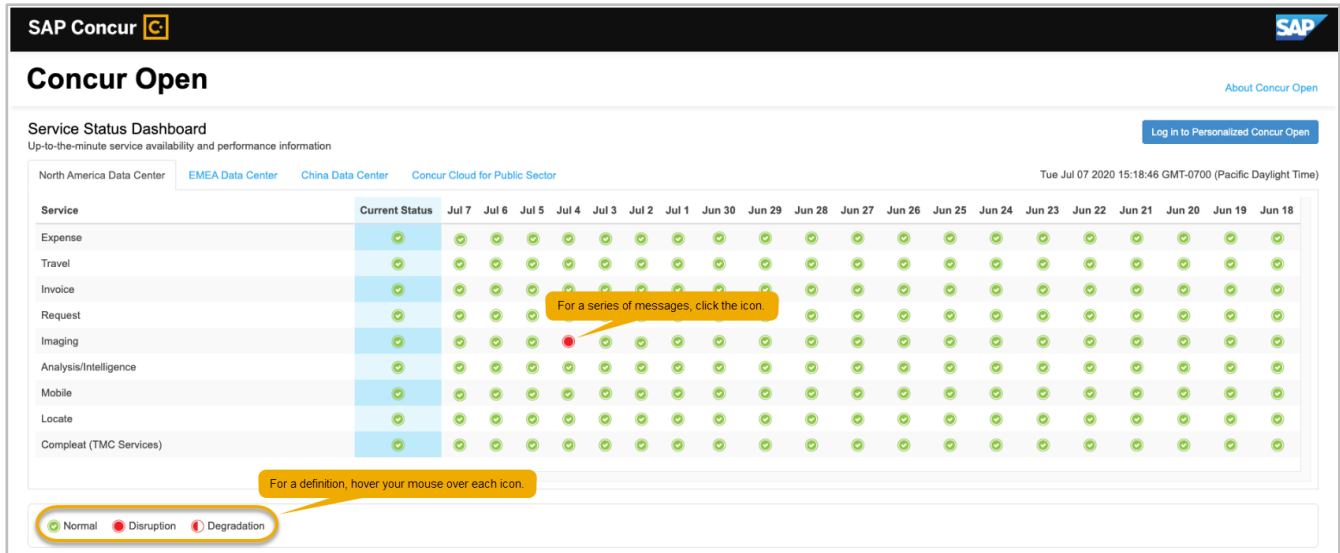
- 我々はこの問題を調査し、修正しました。
- 我々はこの問題を調査し、以降のスプリントで修正されるようにスケジュールしました。
- 我々はこの問題を調査しましたが、労力/複雑さ、あるいはスケジュールの制約のため、以降のスプリントでさらに調査するよう再スケジュールしました。
- 我々はこの問題を調査し、現時点では優先的に解決できないと判断しました。この問題を引き続きモニターし、今後の保守や機能拡張で考慮するつもりです。

P1 および Travel P2 インシデント

P1 インシデントまたは Travel P2 インシデントについては、以下のリソース内で反映されている場合は、SAP Concur サポートに連絡する必要はありません。インシデントの更新をメールで受け取る場合は、「[通知の購読](#)」を参照してください。




Concur Open

サービスステータスダッシュボードである [Concur Open](#) には、P1 インシデントを確認できるように、SAP Concur ソリューションの運用状況が 24 時間年中無休で表示されます。直近 20 日間のサービスステータスを 1 日ごとに表示しています。



サービスステータスダッシュボードの凡例

サービスの利用可能状況は、以下のアイコンのいずれかで示されます。サービスステータスダッシュボードの下部にある凡例の各アイコンをポイントすると、定義が表示されます。

-  Normal (通常) - サービスは完全に稼動しており、正常に動作しています。
-  Disruption (中断) - すべてのユーザーがサービスを利用できません。
-  Degradation (低下) - 多数のユーザーがサービスを利用できません。

メッセージタイプ

P1 のインシデントが発生すると、SAP Concur による問題解決のための対応に応じて、一連のメッセージが提供されます。下の表は、通常どおり稼動していないサービスについて、アイコンをクリックすると表示されるメッセージの概要です。

メッセージタイプ	メッセージの説明
特定された問題	インシデントの開始をマークし、ユーザーへの潜在的な影響に関する予備的な情報を提供します。
問題のステータス更新	[特定された問題]メッセージの正確性を確認し、サービスへの影響を説明します。更新は約 1 時間ごとに送信され、さらなる詳細が提供されます。
解決された問題	インシデントの終了をマークし、サービスが通常に戻ったことを示します。
特定および解決された問題	インシデントの終了をマークし、サービスが通常に戻ったことを示します。
根本原因分析 (PCO のみ)	インシデントの原因、解決策、および実施された修正措置に関する詳細情報を提供して、将来の再発を防止します。

パーソナライズされた Concur Open

P1 インシデント

サポート問い合わせ権限の保持者およびユーザーは、Concur Open サービスステータスダッシュボードのパーソナライズされたビューにログインし、購入したサービスについての直近 20 日間の運用状況を 24 時間年中無休で確認することができます。また、[サービス履歴を表示]の下には過去 2 年間の履歴が表示されます。

注意: 詳細については、「[サービスステータスダッシュボードの凡例](#)」および「[メッセージタイプ](#)」を参照してください。

Travel P2 インシデント

Travel P2 インシデントについては、[有効な P2]タブの下で確認できます。[サービス履歴を表示]をクリックすると、履歴が表示されます。

パーソナライズされた Concur Open へのログイン

パーソナライズされた Concur Open にアクセスするには、既存の SAP Concur 認証情報を使用してログインします。また、シングルサインオン (SSO) を使用している場合はメールアドレスでログインすることもできます。手順は以下のとおりです。

1. [Concur Open](#) に移動します。
2. [Log in to Personalized Concur Open (パーソナライズされた Concur Open へのログイン)] をクリックします。
3. [Username (ユーザー名)] を選択します。また [Send a link to my e-mail (required for SSO users) (メールにリンクを送信 (SSO ユーザーの場合は必須))] を選択します。
 - a) SAP Concur のユーザー名を入力して、[続行]をクリックします。
 - b) パスワードを入力して、[サインイン]をクリックします。
 - a) メールアドレスを入力して、[Continue (続行)] をクリックします。
 - b) 受信したメールから、[Sign in with SAP Concur (SAP Concur でサインイン)] をクリックします。

注意:

- SSO を使用する場合、メールアドレスは一意である必要があり、組織内での共有メールは使用できません。
- ワンタイムの SSO リンクの有効期間は生成後 1 時間です。
- ログイン後、アクセスは 30 日間有効です。

通知の購読

パーソナライズされた Concur Open の購読機能では、会社固有のサービスの問題に関するメールまたは RSS 通知がリアルタイムで届くサービスにサインアップして、それらのメールまたは RSS 通知を受け取ることができます。購読しているすべての設定に対して、ConcurOpenUpdates@sap.com からメールが送信されます。

通知をメールで購読するには、以下の手順に従います。

1. パーソナライズされた Concur Open にログオンしたら、[通知を購読]をクリックします。
2. [通知優先設定の設定] ページで、メールアドレスを入力して、設定を選択します。

3. [購読]をクリックします。
4. 購読の手続きを進めるためのリンクが記載されたメールが届いていることを確認します。
5. [購読を確認]をクリックして確認します。

注意:

- 通知用のメールアドレスを更新すると、お客様が所有者であることを確かめるための確認が送信されます。
- 購読メールアドレスは 1 つのみを使用でき、いつでも変更することができます。
- [RSS] をクリックすると、RSS リーダーに追加される XML ファイルが表示されます。RSS 通知にパーソナライズされた Concur Open の通知がすべて含まれるようになります。

サービスアラートメール

サービスアラートは、[Concur Open](#) 外で管理されるインシデントに関するメール、またはインシデント管理以外で考慮を要する通知です。concursupport-servicealerts@concur.com からのサービスアラートを受信するには、以下の手順を実行して、SAP Concur サポートポータルの[自分のプロフィール]ページを更新します。

1. SAP Concur から、[サポートへのお問い合わせ]をクリックします。
2. [自分のプロフィール]をクリックします。
3. [サービスアラートメールの受信に加入]ボックスをオンにして、[保存]をクリックします。

注意: サービスアラートの受信を停止するには、[サービスアラートメールの受信に加入]ボックスをオフにして、[保存]をクリックします。

ケース管理

SAP Concur サポートポータルでは、ケースを作成、表示、更新、およびダウンロードすることができます

ケースの作成

1. SAP Concur から、[サポートへのお問い合わせ]をクリックして、SAP Concur サポートポータルにアクセスします。
2. ホームページで[ケースの作成]をクリックします。
3. [ケースの説明]フィールドに、問題の再現手順や一意の識別名、日時、ユーザーへの影響の大きさ、ケースに関連するその他の詳細などを記入します。
4. [件名]フィールドに、ケースについての短い説明を入力します。

入力した件名に基づいて、関連するナレッジベース記事または Concur トレーニングリソース(ユーザーガイド、/ビデオ、リリースノート、その他の文書など)が[推奨記事]セクションに表示されます。



5. [推奨記事]セクション内で、該当するリンクをクリックして、記事またはリソースを表示します。

- 記事のリンクをクリックすると、新しいウィンドウが開き、特定の記事を確認することができます。
 - その記事が質問の内容に適切である場合は、[はい、ナレッジベースに移動します]をクリックします。または、SAP Concur サポートポータル別のタブをクリックします。
 - 関連する記事が表示されない場合は、[ケースの作成を続ける]をクリックします。

注意: ナレッジベースの記事を別の言語で読むことができます。言語を切り替えるには、[言語]ドロップダウンをクリックして目的の言語を選択します。

6. ドロップダウンリストから最適な[トピック]および[ケースのタイプ]を選択します。

7. ドロップダウンリストから最適な[緊急度] (カスタマー評価)を選択します。以下のオプションがあります。

- 1 - 最高(コアサービスが完全に停止)
- 2 - 高(業務上重大な障害)
- 3 - 中(業務に影響あり)
- 4 - 低(業務への影響は軽微)

8. ケースにはデフォルトで P3 - 中が自動的に設定されます。詳細については、「[応答レベル](#)」セクションを参照してください。

9. ドロップダウンリストから該当する[ケース発生の地域]を選択します。以下のオプションがあります。

- APA
- EMEA
- LATAM
- 北米

10. [サイト/URL/アカウント番号]を入力します(該当する場合)。

11. ケースの対応開始前に SAP Concur サポート担当者からの電話連絡を希望する場合は、[ご連絡ください]チェックボックスを選択します。[自分のプロフィール]の電話番号が正しいことを必ず確認してください。
12. SAP Concur が本稼働サイトでケースのトラブルシューティングを行うことを許可するには、[本稼働サイトでの Concur によるテストを許可]ボックスを選択します。
13. Service Administration、Service Assistant、Concur Advanced Care、および Concur Select Care を購入している場合は、ケースを該当するキューに転送するには、[Expertise & Care] ボックスにチェックを付けます。
14. 最適な担当者に対応できるように、[サポートが必要な内容]ドロップダウンリストからケースに対して適切な理由を選択します。
15. SAP Concur サポートからのアップデートを共有したい人がほかにもいる場合は、[CC メール]フィールドに追加のメールアドレス(最大 8 つ)を入力します。
注意: ケースはメールで更新できますが、更新を SAP Concur サポートポータルから確認することはできません。
16. SAP Concur サポートが問題解決のために使用するドキュメントを追加するには、[登録 & ファイルを添付]をクリックします。ファイルを添付するには、3 つの手順に従ってください。1 ファイルにつき 25 MB までです。
注意: セキュリティ上の理由から、メールでのケースの更新時はファイルの添付は許可されていません。
17. [送信]をクリックすると、ケース番号が自動的に割り当てられます。



注意: データファイルの場合、インポートまたはエクスポートジョブファイルを、暗号化せずに御社の FTP (File Transfer Protocol) サイトにアップロードすることをお勧めします。この方法により、SAP Concur サポートが安全な方法でファイルにアクセスして表示できるようになります。また、完全なクレジットカード番号や社会保障番号などの機密データを含むファイルは添付しないでください。

ケースの表示

1. SAP Concur から、[サポートへのお問い合わせ]をクリックして、SAP Concur サポートポータルにアクセスします。
2. ホームページで[ケースを表示]ボックスをクリックします。
3. [表示]ドロップダウンリストから、以下のオプションのいずれかを選択します。
 - 1 - すべてのオープンな管理者ケース
 - 2 - すべての終了した管理者のケース
 - 3 - * すべてのオープンなエンドユーザーのケース
 - 4 - * すべての終了したエンドユーザーのケース
 - 5 - 自分のケース
 - 6 - 最近表示したケース
4. ケースを昇順または降順に並べ替えるには、目的の列見出しをクリックします。
5. ケースの 1 つを表示させるには、[ケース番号]または[件名]リンクをクリックします。
6. ケースを更新するには、[ケースコメント]セクションの[コメントを追加]をクリックします。
7. ナレッジベースを検索するには、[記事を探す]をクリックします。

* これらの項目は、ユーザーサポートデスクサービスを導入している場合にのみ、ご利用いただけます。導入している場合でも、ユーザーのケースについてはサポートの管理下にあるため編集しないでください。

8. 添付ファイルを追加するには、[ファイルを追加]をクリックし、上述の 3 つの手順を実行します。1 ファイルにつき 25 MB までです。
9. ケースを終了するには、[ケースを終了する]をクリックし、[ステータス]の下から[終了]を選択し、[送信]をクリックします。
10. ケースを印刷するには、[印刷ビュー]リンクをクリックします。

注意: ケースはメールで更新できますが、セキュリティ上の理由から、ファイルの添付は許可されていません。また、メールの更新は、SAP Concur サポートポータルには表示されません。

お客様の対応待ちのステータス

SAP Concur のサポートがケースを解決するために追加情報を必要とする場合は、ステータスが[お客様のコメント待ち]に変わります。[ケースのコメント]セクションに、インシデントの解決を続行するために必要な情報の種類が示されます。必要な情報でケースを更新するまで、対応は保留されます。お客様が応答しないことを選択した場合、ケースは 30 日で自動的に終了されます。ただし、ケース終了後 7 日以内であれば再オープンすることができます。それを過ぎてしまうと、新しいケースを作成しなければなりません。

ケースレポートのダウンロード

1. SAP Concur から、[サポートへのお問い合わせ]をクリックして、SAP Concur サポートポータルにアクセスします。
2. ホームページから、メニューバーの上部にある[サポート]タブをクリックします。
3. [ケースレポートをダウンロード]をクリックします。
4. 該当するレポート基準を選択します。
 - レポートタイプ: 自分の組織のケース、自分のケース、またはエンドユーザーのケース
 - ケースステータス
 - 指定期間内に作成されたケース/終了したケース
 - ページあたりのレコード数
 - [子会社のケース以外]を選択すると、親会社から子会社のケースが除外され、プライバシーに関する懸念を軽減することができます。
5. [レポートの実行]をクリックします。レポートを実行すると、リクエストしたデータを取得するクエリが実行され、データが画面に表示されます。
6. [レポートをダウンロードする]をクリックします。
 - レコード数が 250 を超える場合は、[レポートファイル]をクリックします。レポートがダウンロード可能な場合、[リクエストステータス]が[リクエスト済み]から[完了]に変わり、[レポートをダウンロードする]リンクが表示されます。

注意: メール通知は、レポートがダウンロード可能な場合に送信されます。
 - レポートのダウンロードによって、件名、ケース番号、作成日、報告者、最終コメント日、ステータス、サイト/URL/アカウント番号、および終了日に関するデータが Excel ファイルに転送されます。

注意: レポートタイプ[ユーザーのケース]および[監査ケース]は、ユーザーサポートデスク/監査サービスを導入している場合のみ、ダウンロードできます。

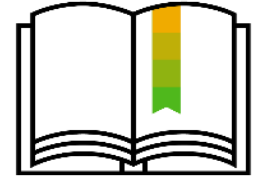
終了したケースのアンケート

ケースが終了すると、終了したケースのアンケートへのリンクが記載されたメールが送信されます。このアンケートにより、ASC は、SAP Concur サポートの知識やコミュニケーション、問題解決の適時性について、お客様の満足度をフィードバックすることができます。

文書および e ラーニングコース

SAP Concur トレーニングライブラリーで、以下のリソースが提供されています。

- ケース責任割り当て RACI 比較表
- SAP Concur サポート e ラーニングコースの活用
 - e ラーニングコースには、SAP Concur サポートポータルでパス[リソース]>[ウェビナー]>[Concur サポートトレーニング]を選択してアクセスすることもできます。
- SAP Concur サポートご利用にあたって - クイック参照ガイド
- ユーザーサポートデスクの活用 - クイック参照ガイド
- SAP Concur サポートポータルの操作方法



www.sap.com/contactsap

© 2022 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

本書のいかなる部分も、SAP SE 又は SAP の関連会社の明示的な許可なくして、いかなる形式でも、いかなる目的にも複製又は伝送することはできません。

本書に記載された情報は、予告なしに変更されることがあります。SAP SE 及びその頒布業者によって販売される一部のソフトウェア製品には、他のソフトウェアベンダーの専有ソフトウェアコンポーネントが含まれていません。製品仕様は、国ごとに変更される場合があります。

これらの文書は、いかなる種類の表明又は保証もなしで、情報提供のみを目的として、SAP SE 又はその関連会社によって提供され、SAP 又はその関連会社は、これら文書に関する誤記脱稿等の過失に対する責任を負うものではありません。SAP 又は SAP の関連会社の製品及びサービスに対する唯一の保証は、当該製品及びサービスに伴う明示的保証がある場合に、これに規定されたものに限られます。本書のいかなる記述も、追加の保証となるものではありません。

特に、SAP SE 又はその関連会社は、本書若しくは関連の提示物に記載される業務を遂行する、又はそこに記述される機能を開発若しくはリリースする義務を負いません。本書、若しくは関連の提示物、及び SAP SE 若しくはその関連会社の戦略並びに将来の開発物、製品、及び/又はプラットフォームの方向性並びに機能はすべて、変更となる可能性があり、SAP SE 若しくはその関連会社により随時、予告なしに変更される場合があります。本書に記載する情報は、何らかの具体物、コード、若しくは機能を提供するという確約、約束、又は法的義務には当たりません。将来の見通しに関する記述はすべて、さまざまなリスクや不確定要素を伴うものであり、実際の結果は、予測とは大きく異なるものとなる可能性があります。読者は、これらの将来の見通しに関する記述に過剰に依存しないよう注意が求められ、購入の決定を行う際にはこれらに依拠するべきではありません。

本書に記載された SAP 及びその他の SAP の製品やサービス、並びにそれらの個々のロゴは、ドイツ及びその他の国における SAP SE (又は SAP の関連会社) の商標若しくは登録商標です。本書に記載されたその他のすべての製品およびサービス名は、それぞれの企業の商標です。商標に関する詳細の情報や表示に関しては、www.sap.com/copyright をご覧ください。

SAP Concur 

THE BEST RUN 