



공개

SAP Concur 지원 최대한 활용하기 공인 지원 담당자를 위한 가이드

2021년 11월

목차

공인 지원 담당자 관리.....	4
Standard Edition	4
ASC 허가 - 사용자 권한	4
Professional Edition	4
1. ASC 허가 - 사용자 관리	5
2. ASC 허가 - 권한 관리자	5
SAP CONCUR 지원 포털	5
대체 지원 문의 링크 위치 및 신뢰할 수 있는 사이트	6
SAP Concur 지원 포털 - 둘러보기	7
내 프로필 옵션 및 기본 설정	8
언어 옵션	8
기본 설정	8
지원 요청	8
고객 책임.....	8
USD 케이스 처리	9
고객 대응 수준.....	9
핵심 업무 지원	9
연중무휴 채팅 및 전화 지원	9
지원 팀과의 채팅	9
전화 지원	9
공동 탐색	9
글로벌 지원 전화번호	10
예정된 유지보수.....	11
에스컬레이션 프로세스	11
케이스	11
제품 및 기술	11
P1 및 TRAVEL P2 인시던트	11
Concur Open	11
서비스 상태 대시보드 범례	12
메시지 유형	12
개인화된 Concur Open	13
P1 인시던트	13
Travel P2 인시던트	13

개인화된 Concur Open 에 로그인	13
알림 등록	13
서비스 알림 이메일.....	14
케이스 관리.....	14
케이스 생성.....	14
케이스 보기.....	16
고객 대기 상태.....	17
케이스 리포트 다운로드.....	17
종료된 케이스 설문 조사.....	17
문서 및 E-LEARNING 과정.....	18

이 가이드에서는 다음 주제를 포함하여 ASC(공인 지원 담당자)가 SAP Concur 지원을 최대한 활용하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

- ASC 관리
- 지원 요청
- 에스컬레이션 프로세스
- 우선순위 1 인시던트
- SAP Concur 지원 포털을 통한 케이스 관리

참고: 이 가이드는 매년 업데이트됩니다.

공인 지원 담당자 관리

구현 과정에서 SAP Concur 는 회사에서 지정한 2명 이상 5명 이하의 ASC(공인 지원 담당자)에게 SAP Concur 지원 포털, 채팅 및 전화 지원에 필요한 액세스 권한을 할당합니다. 그 후 추가 ASC(최대 5명)는 회사의 관리자가 관리합니다. 액세스 권한을 활성화하려면 ASC가 *지원 문의*의 링크를 클릭합니다.

Standard Edition

ASC 허가- 사용자 권한

이 권한은 지원 포털에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 관리자는 아래의 단계에 따라 ASC 액세스 권한을 관리합니다.

1. SAP Concur 에서 *관리 > 경비 또는 송장 또는 경비 및 송장 설정 > 사용자 계정*으로 이동합니다.
2. 검색 상자에 사용자 데이터를 입력한 다음 *돋보기* 아이콘을 클릭합니다.
3. 열리면 사용자의 이름을 두 번 클릭합니다.
4. *사용자 권한* 섹션으로 스크롤합니다.
5. 제품에 따라 다음 권한을 선택합니다.
 - a. *관리 가능*(출장 전용 또는 경비 전용 고객의 경우)
 - b. *송장 관리자*(송장 전용 고객의 경우)
 - c. *출장 및 경비 관리자*(출장 및 경비 고객의 경우)
6. *저장*을 클릭합니다.

Professional Edition

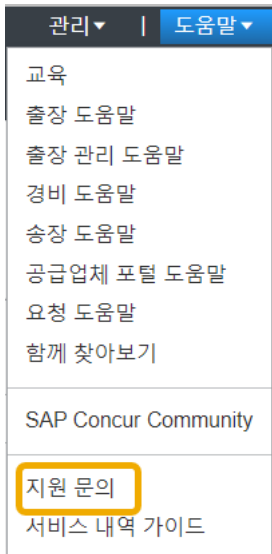
ASC에 대한 액세스 권한은 다음 두 가지 옵션으로 관리할 수 있습니다. *출장 및 경비* 고객은 두 옵션을 모두 사용할 수 있습니다.

1. 사용자 관리를 통한 ASC 허가(모범 사례)
2. 권한 관리자를 통한 ASC 허가

1. ASC 허가- 사용자 관리 경비 또는 송장 고객이 사용할 수 있습니다. 관리자는 아래의 단계에 따라 ASC 허가를 관리합니다.	2. ASC 허가- 권한 관리자 출장 고객이 사용할 수 있습니다. 관리자는 아래의 단계에 따라 ASC 허가를 관리합니다.
<ol style="list-style-type: none"> 1. SAP Concur 에서 <i>관리 > 회사 > 회사 관리 > 사용자 관리</i>로 이동합니다. 2. 검색 텍스트 상자에 검색 항목 드롭다운에서 선택한 항목과 일치하는 사용자 데이터를 입력하고 검색을 클릭합니다. 3. 열려면 사용자의 <i>성/이름</i> 이름 링크를 클릭합니다. 4. <i>공인 지원 담당자</i> 상자를 선택합니다. 5. <i>저장</i>을 클릭합니다. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SAP Concur 에서 <i>관리 > 회사 > 회사 관리 > 권한 관리자</i>로 이동합니다. 2. <i>출장</i> 탭(있는 경우)을 클릭합니다. 3. 권한 수정자: <i>권한</i>을 선택합니다. 4. 권한 이름: <i>공인 지원 담당자</i>를 선택합니다. 5. 업데이트할 사용자를 찾아 선택하고 <i>추가</i> 또는 <i>제거</i>를 클릭합니다. 6. <i>저장</i>을 클릭합니다.

SAP CONCUR 지원 포털

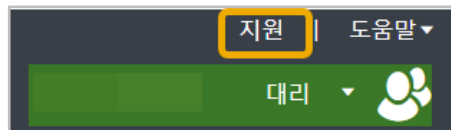
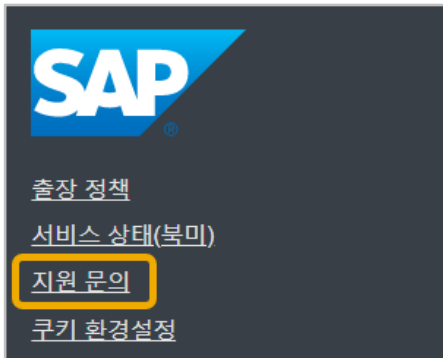
SAP Concur 지원 포털에서는 리소스와 셀프서비스 지원을 제공합니다. SAP Concur 지원에서는 회사에서 지정한 ASC 를 최대 5 명까지 지원합니다. ASC 권한이 할당되면 SSO(Single Sign-On)를 통해 SAP Concur 지원 포털에 편리하게 액세스할 수 있는 *지원 문의* 링크가 자동으로 SAP Concur 내에 표시됩니다. 이 액세스 권한을 활성화하려면 *도움말 > 지원 문의*를 클릭합니다.



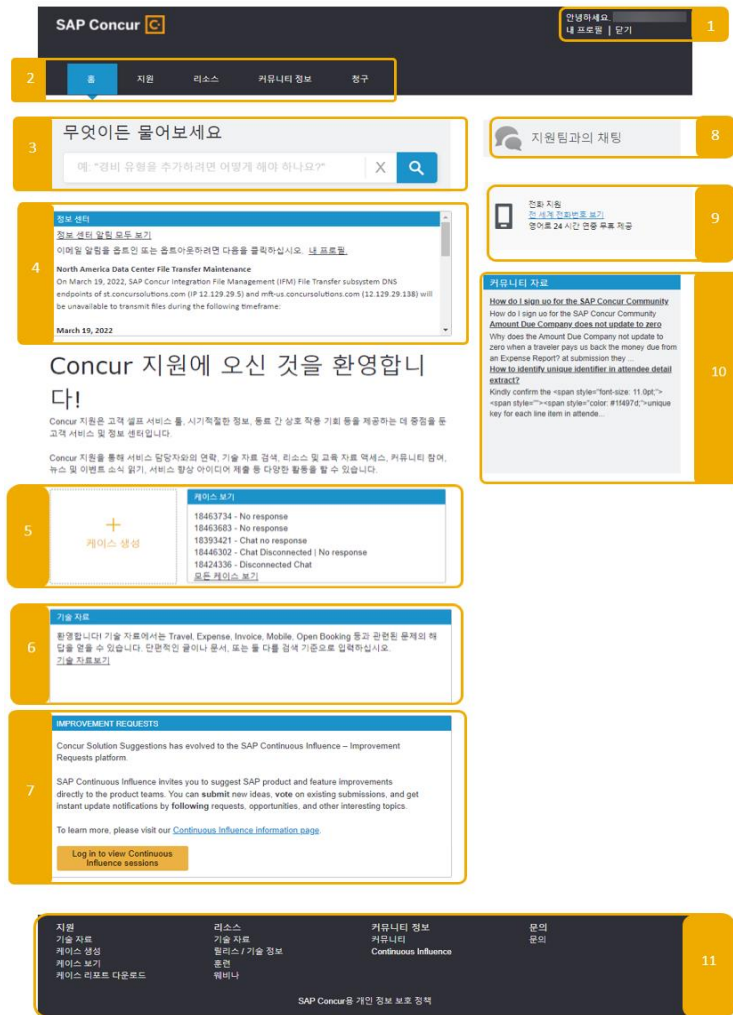
대체 지원 문의 링크 위치 및 신뢰할 수 있는 사이트

지원 문의 링크는 페이지 하단에 표시되거나 도움말 탭 옆에 지원으로 표시될 수 있습니다. 액세스를 허용하려면 팝업 차단기가 비활성화되었는지 확인하고 브라우저 설정에서 다음 중 하나를 신뢰할 수 있는 사이트로 추가합니다.

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



SAP Concur 지원 포털 – 둘러보기



- 1. 내 프로필 | 종료(로그아웃):** 프로필 정보를 쉽게 업데이트하고 로그아웃(종료)할 수 있습니다.
- 2. 메뉴 탭:** 가장 일반적으로 사용되는 기능에 액세스합니다.
- 3. 무엇이든 물어보세요 검색 창:** 기술 자료 답변, 케이스, 개선 요청, 교육, 기술 발행물(예: 사용자 가이드) 및 SAP 커뮤니티에 빠르게 액세스할 수 있습니다.
- 4. 정보 센터:** 지원, 보안, 운영(유지보수)의 중요 공지를 확인하고 이메일로 이런 공지를 받을 것인지 선택할 수 있습니다.
- 5. 케이스 생성 및 보기:** 케이스에 빠르고 편리하게 액세스할 수 있도록 지정된 영역입니다.
- 6. 기술 자료:** 다른 SAP Concur 지원 포털 페이지에서 액세스하여 답변을 쉽게 찾을 수 있습니다.
- 7. Improvement Requests:** 개선 요청을 제출하고 검토한 후 투표합니다.
- 8. 지원 팀과의 채팅:** 채팅을 통해 빠르게 질문하여 도움을 받을 수 있습니다.
- 9. 전화 지원:** 글로벌 지원 전화번호에 액세스할 수 있는 링크입니다.
- 10. 커뮤니티 지원:** 고객 간에 정보를 공유하는 장소입니다.
- 11. 빠른 링크 메뉴 표시줄:** 상단 메뉴 탭과 드롭다운 메뉴의 선택 항목이 모두 표시됩니다.

내 프로필 옵션 및 기본 설정

SAP Concur 지원 포털로 처음 이동한 경우에는 *사용자 정보 확인* 상자가 표시되어 *내 프로필*을 생성하라는 메시지가 표시됩니다. 필수 필드, 옵션, 기본 설정을 완료하고 이름, 성, 이메일 주소를 검토합니다. 이름 또는 이메일을 수정해야 하는 경우 Concur 관리자에게 Concur 프로필을 변경해야 한다고 문의합니다.

언어 옵션

SAP Concur 지원 포털에서는 ASC 를 위해 영어뿐만 아니라 중국어 간체, 프랑스어, 독일어, 일본어, 한국어, 브라질 포르투갈어 및 스페인어의 7 가지 현지화 옵션이 제공됩니다. ASC 가 *언어 선택* 드롭다운 메뉴에서 언어 옵션을 선택하면 SAP Concur 지원 포털 페이지의 정적 값이 번역됩니다. 이 번역에는 케이스 주제 및 케이스 유형 값에 대한 드롭다운의 머리글, 바닥글, 내용이 포함됩니다.

참고: 사용자 지원 데스크(USD) 서비스를 구매한 고객의 경우 사용자에게는 USD 포털에 처음 로그인할 때 영어 외에 중국어 간체, 프랑스어, 독일어, 일본어, 브라질 포르투갈어 및 스페인어의 6 가지 현지화 옵션이 제공됩니다. 언어 옵션은 사용자의 USD 포털 프로필에서 언제든지 변경할 수 있습니다.

기본 설정

공인 지원 담당자는 *기본 설정*을 관리하며 업데이트하여 다음 내용을 수신 동의(또는 수신 거부)할 수 있습니다.

- 서비스 알림 - 시스템 상태 대시보드인 Concur Open 외부에서 관리하는 인시던트에 대한 이메일 또는 인시던트 관리 이외의 참고 사항 알림을 받습니다.
- 언어 지원 - 특정 언어 지원에 대한 수요가 많아서 케이스의 해결이 지연되면 영어로 제공되는 지원을 수락합니다.
- 정보 센터 공지 - 지원, 보안 및 운영의 중요한 정보 센터 공지 이메일을 받습니다.
- 케이스 콜 - 케이스와 관련한 전화를 수신 거부합니다.

SAP Concur 지원 포털에 대한 자세한 내용은 문서 및 e-Learning 과정 섹션을 참조하십시오.

지원 요청

ASC(공인 지원 담당자)는 SAP Concur 지원 포털, 채팅 또는 전화를 통해 케이스를 생성하여 SAP Concur 지원에 도움을 문의할 수 있습니다. 문제를 보고하거나 질문 또는 요청을 하려면 케이스를 생성하는 것이 좋습니다. 문제나 요청의 복잡도와 관계없이, 케이스를 제출하면 자세한 내용과 관련 문서를 포함할 수 있어 가장 효율적인 결과가 제공됩니다.

자세한 내용은 SAP Cloud Services 지원 정책을 참조하십시오.

고객 책임

SAP Concur 지원에 도움을 문의하기 전에 ASC 가 SAP Concur 지원 포털의 기술 자료에서 가능한 솔루션을 검토하는 것이 좋습니다. 예정된 유지보수 외에 성능 문제가 발생하면 Concur Open 을 확인하거나 개인화된 Concur Open 알림에 등록된 경우 받은 편지함을 살펴보십시오.

SAP Concur 지원에서 문제를 해결할 수 있도록 재현하는 단계를 제공해야 합니다. 특히 레코드 로케이터, 리포트 ID 또는 작업 번호의 경우 가능하면 SAP Concur 솔루션에서 제공하는 정보를 복사하여 케이스에 붙여넣어야 정확합니다.

USD 케이스 처리

USD(사용자 지원 데스크)를 구매한 고객의 경우 SAP Concur 지원에서 사용자의 문제를 해결하는 데 ASC의 관여가 필요하면 케이스가 ASC에게 배정됩니다. 다음에 대한 책임은 ASC에게 있습니다.

- 주요 연락 담당자 역할 수행
- SAP Concur 지원과 협업
- 사용자로부터 정보 수집
- 테스트 권한 제공
- 구성 변경 승인 또는 시행

고객 대응 수준

모든 케이스의 기본값은 자동으로 P3(우선순위 3)로 설정되고 SAP Concur 지원에서 케이스를 검토하면 우선순위가 할당됩니다. 우선순위는 [SAP Cloud Services 지원 정책의 고객 대응 수준](#) 섹션에 설명되어 있으며 초기 대응, 지속적인 커뮤니케이션 및 목표 해결에 필요한 최대 시간을 결정합니다.

참고: 타사 공급업체에 따라 달라지는 해결방법의 경우 지속적인 커뮤니케이션 수준이 적용되지 않습니다.

핵심 업무 지원

할당된 우선순위에 따라 케이스가 아래 나열된 대로 작동합니다.

- P1 및 P2 사안에 대한 연중무휴 핵심 업무 지원(영어로만 제공)
- 중요하지 않은 것으로 분류되는 P3 및 P4 문제에 대한 업무 시간 중 지원(영어로만 제공) - 월요일~금요일 오전 8시부터 오후 6시까지(현지 시간대 기준), 현지 공휴일은 제외

연중무휴 채팅 및 전화 지원

채팅 및 전화 지원은 쉽게 답변할 수 있는 기본적인 질문에 가장 효과적입니다. ASC는 이름, 회사 이름, SAP Concur 솔루션을 제공하고 계정과 연결된 이메일 주소를 확인받아야 할 수 있습니다. SAP Concur 지원 담당자가 케이스를 생성하여 기록할 수 있도록 대화 스크립트를 제공합니다. 추가 고급 지원이 필요한 경우 적절한 수준의 전문 지식을 갖춘 그룹에 케이스가 전달됩니다.



지원 팀과의 채팅: SAP Concur 지원 포털 홈페이지에서 지원 팀과의 채팅을 클릭하고 필요한 지원에 따라 경비, 출장, 송장 또는 Concur Request 중에서 하나를 선택합니다. 선택하면 SAP Concur 지원 담당자가 채팅에 참여하는 대화 상자가 표시됩니다.



전화 지원: 모든 담당자가 다른 고객과 상담 중인 경우 콜백 기능을 통해 전화번호를 입력하여 대기열에 예약할 수 있습니다.



공동 탐색: SAP Concur 지원에서는 SAP Concur 솔루션 보기 전용 액세스 권한을 제공하는 안전한 화면 공유 애플리케이션인 공동 탐색 기능도 제공합니다. 도움말 메뉴 아래에 있는 이 기능은 공인 지원 담당자가 사용할 수 있습니다.

참고: 글로벌 지원 전화번호는 [SAP Concur 지원 포털 홈페이지 > 전화 지원 > 전 세계 전화번호 보기](#)에서도 확인할 수 있습니다.

글로벌 지원 전화번호

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	0080022218787
Belgium	
Bulgaria	
Cyprus	
Denmark	
Estonia	
Finland	
Hungary	
Ireland	
Italy	
Latvia	
Lithuania	
Luxembourg	
Malta	
Netherlands	
Poland	
Portugal	
Slovak Republic	
Spain	
Sweden	

참고: 회사에서 USD(사용자 지원 데스크) 서비스를 구매한 경우 글로벌 지원 전화번호로 연락하는 사용자는 회사의 관리자에게 문의하도록 요청받거나 USD 로 리디렉션됩니다. USD 서비스를 구매한 회사의 경우 모든 사용자가 기술 자료를 검색하고 지원팀과 채팅하거나 케이스를 생성할 수 있는 [지원 문의](#) 링크가 표시됩니다. 글로벌 USD 전화번호는 [USD 포털\(USD 홈 > 지원 핫라인 > 전 세계 전화번호 보기\)](#) 및 기술 자료에서 확인할 수 있습니다.

예정된 유지보수

예정된 유지보수로 인해 서비스를 60 분 이상 이용할 수 없을 것으로 예상되면 미리 ASC 에게 통지됩니다. 통지는 SAP Concur 지원 포털 홈페이지의 정보 센터에 게시되며, ASC 는 *내 프로필*에서 이메일로 *정보 센터 공지 수신 허용*을 선택할 수 있습니다. PCO(개인화된 Concur Open)에도 서비스 알림이 게시됩니다.

참고: 유지보수 도중에 성능 문제가 발생하는 경우 SAP Concur 지원에 연락하지 않아도 됩니다.

에스컬레이션 프로세스

케이스

드물지만 고객 대응 수준 내에서 대응을 받지 못하는 경우에는 *케이스 설명* 섹션에서 업데이트를 요청하십시오. 케이스를 에스컬레이션해야 하는 경우, 케이스 내 *에스컬레이션* 버튼을 클릭하면 할당된 팀에 에스컬레이션 알림이 전송됩니다. *케이스 번호* 옆에 있는 빨간색 위쪽 화살표는 에스컬레이션된 케이스를 나타냅니다.

이 프로세스는 케이스가 처음에 SAP Concur 지원 포털, 채팅 또는 전화 지원을 통해 제출되었는지 여부와 관계없이 적용됩니다.

제품 및 기술

조사와 우선순위 지정을 위해 SAP Concur 에서 제품 및 기술(이전 명칭: R&D)로 케이스를 에스컬레이션해야 할 수도 있습니다. 이러한 경우 할당된 담당자는 해결될 때까지 케이스 업데이트를 계속 제공해야 합니다.

아래는 조사 결과에 대해 가능한 업데이트입니다.

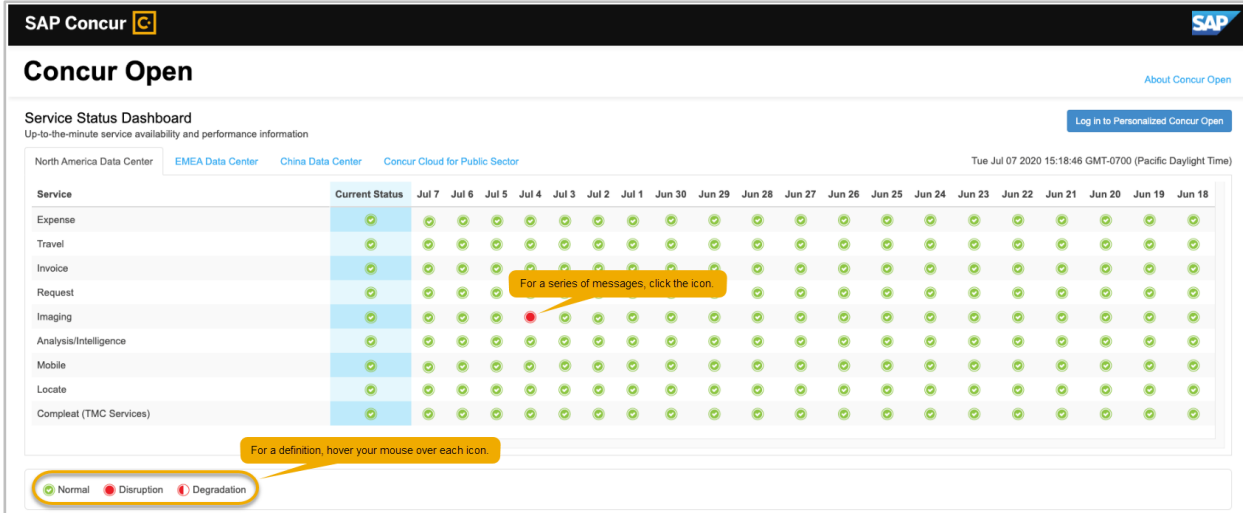
- 이 문제를 조사하고 해결했습니다.
- 이 문제를 조사했으며 다음 스프린트에서 해결하도록 예약했습니다.
- 이 문제를 조사했지만 노력/복잡성 또는 일정 관련 제약으로 다음 스프린트에서 추가 조사를 실시하도록 일정을 변경했습니다.
- 이 문제를 조사했으며, 현재로서는 해결을 위해 우선적으로 처리할 수 없다고 결정했습니다. 문제를 계속 모니터링하고 향후 유지보수 또는 기능 확장 시 반영할 예정입니다.

P1 및 TRAVEL P2 인시던트

P1 및 Travel P2 인시던트가 아래의 리소스 내에 반영된 경우 SAP Concur 지원에 연락하지 않아도 됩니다. 이메일로 인시던트 업데이트를 받으려면 알림 등록을 참조하십시오.

Concur Open

P1 인시던트를 보기 위해 서비스 상태 대시보드인 Concur Open 에 SAP Concur 솔루션의 가용성 상태가 연중무휴 표시됩니다. 최근 20 일 동안의 일별 서비스 상태를 볼 수 있습니다.



서비스 상태 대시보드 범례

아래 아이콘 중 하나로 서비스 가용성 상태가 표시됩니다. 정의를 보려면 서비스 상태 대시보드 하단에 있는 범례의 각 아이콘 위로 마우스 커서를 이동합니다.



정상 - 서비스가 100% 준비되었으며 정상적으로 작동합니다.



서비스 중단 - 서비스가 제공되지 않으며 모든 사용자가 사용할 수 없습니다.



성능 저하 - 서비스가 제공되지 않으며 많은 사용자가 사용할 수 없습니다.

메시지 유형

P1 인시던트가 발생하면 SAP Concur 에서 문제를 해결하기 위해 작업할 때 일련의 메시지를 통해 정보를 제공합니다. 아래 표에서는 정상적으로 작동하지 않는 서비스와 관련된 아이콘을 클릭하면 표시되는 메시지 유형에 대해 간략히 설명합니다.

메시지 유형	메시지 설명
문제 식별됨	인시던트 시작을 표시하고 잠재적인 사용자 영향에 관한 예비 정보를 제공합니다.
문제 상태 업데이트	<i>문제 식별됨</i> 메시지의 정확성을 확인하고 서비스 영향을 설명합니다. 업데이트가 약 1 시간마다 발송되며 자세한 내용을 제공합니다.
문제 해결됨	인시던트 종료를 표시하고 서비스가 정상으로 돌아왔음을 나타냅니다.
문제 식별됨 및 해결됨	인시던트 종료를 표시하고 서비스가 정상으로 돌아왔음을 나타냅니다.
근본 원인 분석(PCO 전용)	나중에 문제가 발생하지 않도록 인시던트 원인, 해결책 및 수행한 시정 조치에 대한 자세한 내용을 제공합니다.

참고:

- 알림을 받을 이메일 주소를 업데이트하면 소유자인지 확인하는 확인 이메일이 수신됩니다.
- 등록 이메일 주소는 하나만 허용되며 언제든지 변경할 수 있습니다.
- RSS 리더에 추가되는 XML 파일을 표시하려면 **RSS**를 클릭합니다. **RSS** 알림에는 모든 개인화된 Concur Open 알림이 포함됩니다.

서비스 알림 이메일

서비스 알림은 **Concur Open** 외부에서 관리하는 인시던트에 대한 이메일 알림 또는 인시던트 관리 이외의 참고 사항 알림입니다. concursupport-servicealerts@concur.com에서 서비스 알림을 받으려면 **SAP Concur** 지원 포털에서 아래 제공된 단계에 따라 **내 프로필** 페이지를 업데이트합니다.

1. **SAP Concur**에서 **지원 문의**를 클릭합니다.
2. **내 프로필**을 클릭합니다.
3. **서비스 알림 이메일 수신 허용** 상자를 선택하고 **저장**을 클릭합니다.

참고: 서비스 알림 수신을 중지하려면 **서비스 알림 이메일 수신 허용** 상자 선택을 취소하고 **저장**을 클릭합니다.

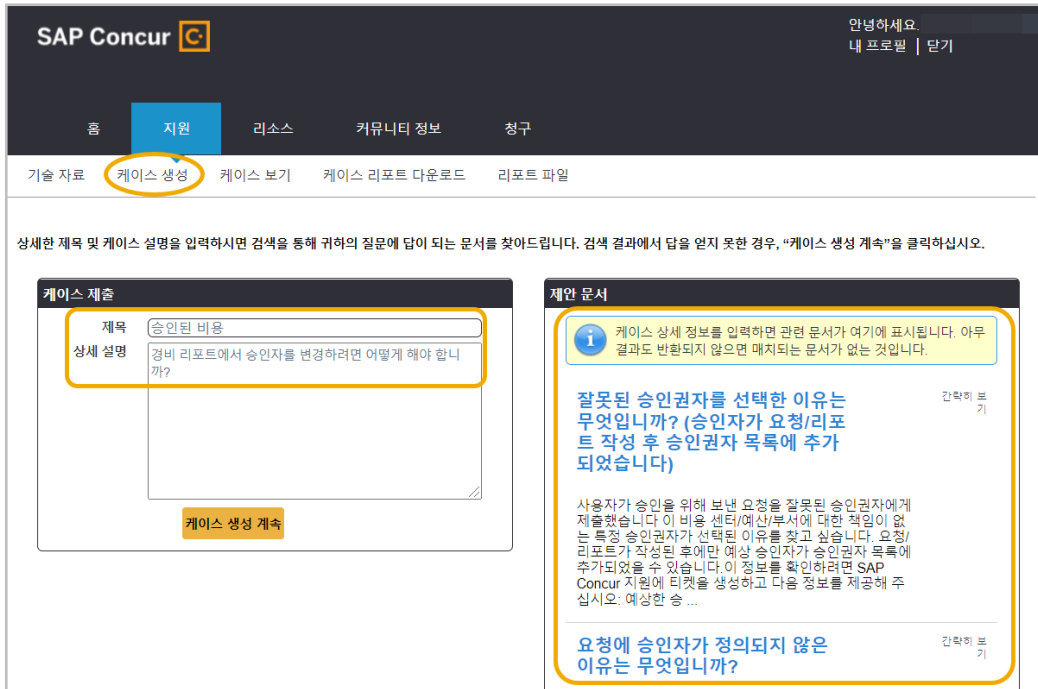
케이스 관리

SAP Concur 지원 포털에서 케이스를 생성하고, 보고, 업데이트하고 다운로드할 수 있습니다.

케이스 생성

1. **SAP Concur**에서 **지원 문의**를 클릭하여 **SAP Concur** 지원 포털에 액세스합니다.
2. 홈페이지에서 **케이스 생성**을 클릭합니다.
3. **케이스 설명** 필드에 문제를 재현하는 단계, 고유 식별자, 날짜 및 시간, 영향을 받는 사용자 또는 케이스와 관련된 기타 세부사항이 포함된 자세한 내용을 입력합니다.
4. **제목** 필드에 간략한 케이스 설명을 입력합니다.

입력한 제목에 따라 관련된 기술 자료 문서나 사용자 가이드, 동영상, 릴리스 노트, 기타 문서 등과 같은 **Concur** 교육 리소스가 **제안된 문서** 섹션에 표시됩니다.



5. 제안된 문서 섹션 내에서 적절한 링크를 클릭하면 문서 또는 리소스가 표시됩니다.

- 특정 문서를 검토하려고 문서 링크를 클릭하면 새 창이 열립니다.
 - 문서에 질문에 대한 답변이 있으면 *예 - 기술 자료로 이동하고 싶습니다.*를 클릭하고, 그렇지 않으면 SAP Concur 지원 포털의 다른 탭으로 이동합니다.
 - 관련 문서가 표시되지 않으면 *케이스 생성 계속*를 클릭합니다.

참고: 기술 자료에서는 언어 드롭다운을 클릭한 후 원하는 언어를 선택하여 다른 언어로 문서를 볼 수 있습니다.

6. 드롭다운 리스트에서 가장 적절한 주제 및 케이스 유형을 선택합니다.

7. 드롭다운 리스트에서 가장 적절한 긴급도(고객 평가)를 선택합니다. 다음과 같은 옵션이 있습니다.

- 1 - 매우 높음(핵심 서비스가 완전히 중단됨)
- 2 - 높음(비즈니스 프로세스에 심각한 혼란 발생)
- 3 - 중간(비즈니스 프로세스에 영향을 미침)
- 4 - 낮음(비즈니스 프로세스에 거의 영향을 미치지 않음)

8. 케이스의 기본값은 자동으로 P3 - 중간으로 설정됩니다. 자세한 내용은 고객 대응 수준 섹션을 참조하십시오.

9. 드롭다운 리스트에서 적절한 케이스 지역을 선택합니다. 다음과 같은 옵션이 있습니다.

- APA
- EMEA
- LATAM
- 북아메리카

10. 사이트/URL/계정 입력합니다(해당하는 경우).

11. 케이스를 처리하기 전에 **SAP Concur** 지원 담당자와 통화하는 것이 기본 설정인 경우 *전화 요청* 상자를 선택합니다. *내 프로필*에 나열된 전화번호가 정확한지 확인하십시오.
12. 프로덕션 사이트 내에서 케이스를 해결하는 권한을 **SAP Concur**에 부여하려면 *Concur가 내 프로덕션 사이트에서 테스트할 수도 있음* 상자를 선택합니다.
13. **Service Administration, Service Assistant, Concur Advanced Care** 및 **Concur Select Care**를 구매한 경우 케이스를 해당 대기열로 라우팅하려면 *전문 지식 및 관리* 상자를 선택합니다.
14. *다음과 같은 항목에 지원이 필요합니다* 드롭다운에서 케이스에 대한 최상의 리소스를 확보하는 데 도움이 되는 적절한 이유를 선택합니다.
15. **SAP Concur** 지원의 업데이트에 다른 이메일 주소를 포함하려면 **CC 이메일** 필드에 8 개까지 추가 이메일 주소를 입력합니다.
참고: 케이스는 이메일을 통해 업데이트할 수 있지만, **SAP Concur** 지원 포털에서 업데이트 내용을 볼 수는 없습니다.
16. **SAP Concur** 지원에서 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 문서를 첨부하려면 *첨부 파일 제출 및 추가*를 클릭합니다. 파일을 첨부하려면 3 개 단계를 완료합니다. 각 파일은 **25MB**로 제한됩니다.
참고: 보안을 위해 이메일을 통한 업데이트에서 첨부 파일은 허용되지 않습니다.
17. *제출*을 클릭하면 자동으로 케이스 번호가 할당됩니다.



참고: 데이터 파일의 경우 암호화를 사용하지 않고 임포트 또는 익스포트 작업 파일을 회사의 FTP(파일 전송 프로토콜) 사이트에 업로드하는 것이 좋습니다. 이 방법을 통해 **SAP Concur** 지원에서 안전한 방식으로 파일에 액세스하여 볼 수 있습니다. 또한 전체 신용카드 또는 주민등록번호 등 민감한 데이터가 포함된 파일은 첨부하지 마십시오.

케이스 보기

1. **SAP Concur**에서 *지원 문의*를 클릭하여 **SAP Concur** 지원 포털에 액세스합니다.
 2. 홈페이지에서 *케이스 보기* 상자를 클릭합니다.
 3. 보기 드롭다운 리스트에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
 - 1 - 미결된 모든 관리 케이스
 - 2 - 종료된 모든 관리 케이스
 - 3 - *미결된 모든 최종 사용자 케이스
 - 4 - *종료된 모든 최종 사용자 케이스
 - 5 - 내 케이스
 - 6 - 최근에 본 케이스
- *이러한 선택 항목은 사용자 지원 데스크 서비스를 구매한 경우에만 사용 가능합니다. 구매한 경우 사용자 케이스를 지원팀에서 처리하므로 편집하지 마십시오.
4. 케이스를 오름차순 또는 내림차순으로 정렬하려면 특정 열 제목을 클릭합니다.
 5. 한 번에 하나의 케이스를 보려면 *케이스 번호* 또는 *제목* 링크를 클릭합니다.
 6. 케이스를 업데이트하려면 *케이스 설명* 섹션에서 *설명 추가*를 클릭합니다.
 7. 기술 자료를 검색하려면 *문서 찾기*를 클릭합니다.
 8. 첨부파일을 추가하려면 *파일 첨부*를 클릭하고 3 개 단계를 완료합니다. 각 파일은 **25MB**로 제한됩니다.

9. 케이스를 종료하려면 *케이스 종료*를 클릭하고, *상태*에서 *종료*를 선택한 후 *제출*을 클릭합니다.

10. 케이스를 인쇄하려면 *인쇄 가능 보기* 링크를 클릭합니다.

참고: 케이스는 이메일을 통해 업데이트할 수 있지만 보안을 위해 첨부파일은 허용되지 않습니다. 또한 SAP Concur 지원 포털에서 이메일 업데이트를 볼 수 없습니다.

고객 대기 상태

SAP Concur 지원에서 케이스를 해결하는 데 정보가 추가로 필요한 경우 상태가 *고객 대기*로 변경됩니다. *케이스 설명* 섹션에서 진행에 필요한 사항을 지정합니다. 요청한 정보로 케이스를 업데이트해야 계속 진행할 수 있습니다. 고객이 응답하지 않을 것을 선택한 경우 30 일 후 케이스가 자동으로 종료됩니다. 종료되면 7 일 이내에 케이스를 다시 열 수 있지만, 그 후에는 새 케이스를 생성해야 합니다.

케이스 리포트 다운로드

1. SAP Concur 에서 *지원 문의*를 클릭하여 SAP Concur 지원 포털에 액세스합니다.

2. 홈페이지에서 메뉴 표시줄 상단의 *지원* 탭을 클릭합니다.

3. *케이스 리포트 다운로드*를 클릭합니다.

4. 적절한 리포트 기준을 선택합니다.

- 리포트 유형: 내 조직의 케이스, 내 케이스 또는 최종 사용자 케이스
- 케이스 상태
- 다음 기간에 생성된 케이스 및/또는 다음 기간에 종료된 케이스
- 페이지당 레코드 수
- 개인정보에 대한 염려를 최소화하기 위해 모회사에서 자회사 케이스를 제외하려면 *자회사 케이스 제외*를 선택합니다.

5. *리포트 실행*을 클릭합니다. 리포트를 실행하면 쿼리가 실행되어 화면에 표시되는 요청된 데이터를 가져옵니다.

6. *리포트 다운로드*를 클릭합니다.

- 레코드가 250 개보다 많으면 *리포트 파일*을 클릭합니다. 리포트를 다운로드할 수 있는 경우, *요청 상태*가 *요청됨*에서 *완료*로 변경되고, *리포트 다운로드* 링크가 표시됩니다.

참고: 리포트를 다운로드할 수 있는 상태가 되면 이메일 알림이 전송됩니다.

- 리포트를 다운로드하면 Excel 파일로 제목, 케이스 번호, 생성된 날짜, 보고자, 마지막으로 설명을 입력한 날짜, 상태 및 사이트/URL/계정 번호 및 종료일과 같은 데이터가 전송됩니다.

참고: 사용자 및 감사 케이스 리포트 유형은 사용자 지원 데스크 또는 감사 서비스를 구매한 경우에만 다운로드할 수 있습니다.

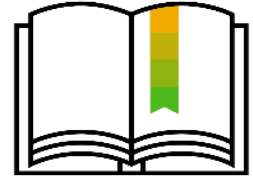
종료된 케이스 설문 조사

케이스가 종료되면 종료된 케이스 설문 조사 링크가 포함된 이메일이 발송됩니다. ASC 는 이 설문 조사를 통해 SAP Concur 지원의 해결 지식, 커뮤니케이션 및 시의성에 만족한 수준에 대한 피드백을 제공할 수 있습니다.

문서 및 E-LEARNING 과정

아래 나열된 리소스는 [SAP Concur 교육 라이브러리](#)에서 확인할 수 있습니다.

- 케이스 책임 배정 RACI 매트릭스
- SAP Concur 지원 최대한 활용하기 e-Learning 과정
 - e-Learning 과정은 SAP Concur 지원 포털에서 다음 경로를 따라 액세스할 수도 있습니다. *리소스 > 웨비나 > Concur 지원 교육.*
- SAP Concur 지원 최대한 활용하기 빠른 참조 가이드
- 사용자 지원 데스크 최대한 활용하기 빠른 참조 가이드
- SAP Concur 지원 포털을 탐색하는 방법
- 온라인 청구 포털 가이드



www.sap.com/contactsap

© 2022 SAP SE 및 SAP 계열사. 모든 권한 보유.

본 발행물의 어떠한 부분도 SAP SE 또는 SAP 계열사의 명시적 허가 없이는 어떠한 형태나 목적으로도 복제 또는 배포할 수 없습니다.

본 문서의 정보는 사전 예고 없이 변경될 수 있습니다. SAP SE 및 그 유통업자가 판매하는 일부 소프트웨어 제품에는 다른 소프트웨어 공급업체가 소유한 소프트웨어 구성 요소가 포함되어 있습니다. 국가별 제품 명세는 다를 수 있습니다.

이 문서는 SAP SE 또는 SAP 계열사에 의해 정보 전달 목적으로만 제공되며 어떠한 종류의 진술이나 보증도 포함되지 않습니다. SAP 또는 SAP 계열사는 이 문서의 오류나 누락 부분에 대해 책임을 지지 않습니다. SAP 또는 SAP 계열사 제품 및 서비스에 대한 유일한 보증은 해당 제품 및 서비스와 함께 제공되는 보증서에 명시된 내용으로 제한됩니다. 본 문서의 어떠한 내용도 추가 보증의 근거로 해석할 수 없습니다.

특히, SAP SE 또는 그 계열사는 본 문서 또는 관련 설명에 제시된 업무를 추진하거나 그에 언급된 기능을 개발 또는 릴리스해야 할 의무가 없습니다. 본 문서 또는 관련 설명, SAP SE 또는 그 계열사의 전략 및 가능한 향후 개발, 제품, 플랫폼 방향 및 기능은 모두 변경 대상이며 SAP SE 또는 그 계열사에 의해 언제든지 어떠한 이유든 예고 없이 변경될 수 있습니다. 본 문서의 정보는 어떠한 자료, 코드 또는 기능을 제공하겠다는 약속이나 이에 대한 법적 의무를 구성하지 않습니다. 모든 미래 지향적 진술에는 실제 결과가 기대와 상당히 다를 수 있는 다양한 위험과 불확실성이 적용됩니다. 이 문서를 읽는 사람은 이러한 미래 예측 진술에 과도하게 의존하는 일이 없도록 주의해야 하며, 구매 결정을 내릴 때 이에 의존해서는 안 됩니다.

SAP 및 본 문서에 언급된 기타 SAP 제품, 서비스와 해당 로고는 독일 및 기타 국가에서 사용되는 SAP SE(또는 SAP 계열사)의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 언급된 모든 제품 및 서비스 이름은 각각의 해당 기업 상표입니다. 추가 상표 정보 및 공지는 www.sap.com/copyright에서 확인하십시오.

