

# Tirer le Meilleur Parti de SAP Concur Support

## Guide de Référence Rapide

### Contact de Support Autorisé

SAP Concur fournit une assistance pour cinq contacts de support autorisés (ASC) désignés par l'entreprise.

- 2 requis au minimum
- Permissions ASC gérées par l'administrateur Concur de la société
- La permission ASC octroie l'accès au Portail SAP Concur Support, ainsi qu'à l'assistance par chat ou téléphone.

### Gestion des Contacts de Support Autorisés

#### Édition Standard

##### Permission ASC via la section Permissions des Utilisateurs

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. Double-cliquez sur le nom de l'utilisateur pour ouvrir.
4. Faites défiler vers la section *Permissions des utilisateurs*.
5. Sélectionnez la permission suivante basée sur votre produit :
  - *Peut administrer* (pour les clients Concur Travel ou Concur Expense uniquement)
  - *Est administrateur de factures* (pour les clients Concur Invoice)
  - *Administrateur des déplacements et des comptes de frais* (pour les clients Concur Travel et Expense uniquement)
6. Cliquez sur *Enregistrer*.

#### Édition Professionnelle

##### Permission ASC via la Section Administration des Utilisateurs

(Meilleures pratiques)

1. Depuis SAP Concur, naviguez vers *Administration > Société > Administration de la société > Administration des utilisateurs*.
2. Dans la zone *Texte recherché*, saisissez les données de l'utilisateur qui correspondent à la sélection dans la liste déroulante *Rechercher* *quoi* puis cliquez sur *Rechercher*.
3. Pour ouvrir, cliquez sur le lien *Nom/Prénom* de l'utilisateur.
4. Cochez la case *Contact de support autorisé*.
5. Cliquez sur *Enregistrer*.

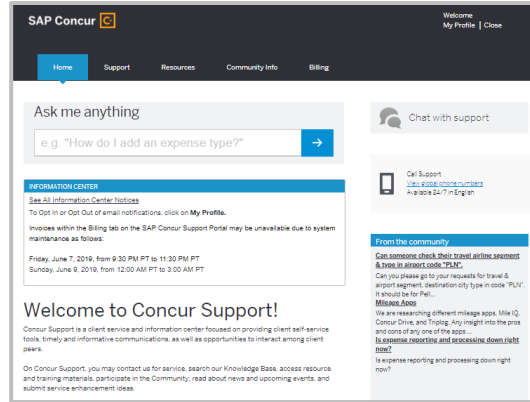
##### Permission ASC via l'Administrateur de Permissions

(Disponible pour les clients Travel)

1. Depuis SAP Concur, naviguez vers *Administration > Société > Administration de la société > Administrateur permissions*.
2. Cliquez sur l'onglet *Travel*.
3. Sélectionnez *Modifier des permissions par : Permissions*.
4. Sélectionnez *Nom de la permission : Contact de support autorisé*.
5. Recherchez et sélectionnez l'utilisateur à mettre à jour, puis cliquez sur *Ajouter* ou *Supprimer*.
6. Cliquez sur *Enregistrer*.

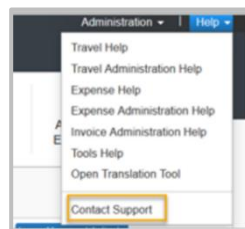
### Portail SAP Concur Support

Le Portail SAP Concur Support est un centre de services et d'informations client destiné aux ASC.



- Home (Page d'accueil) > zone de recherche *Ask me anything* (*Posez votre question*) et *Information Center* (*Centre d'informations*)
- Support > Gestion des demandes de support et Assistance par chat
- Resources (Ressources) > Base de connaissances, Version/Informations techniques, Formation et Webinaires
- Community (Communauté) > Suggestions de solution et Communauté
- Billing (Facturation) > Factures en ligne

#### Accès au Portail SAP Concur Support



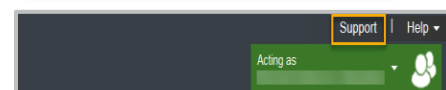
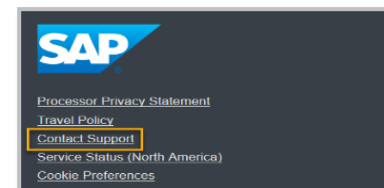
Le lien *Contact Support* (*Contacter le service d'assistance*) apparaîtra dans SAP Concur pour un accès pratique au Portail SAP Concur Support via l'authentification unique (SSO). Pour activer cet accès, cliquez sur *Help* (*Aide*) > *Contact Support* (*Contacter le service d'assistance*).

#### Autres Emplacements du Lien Contact Support (Contacter le service d'assistance) et site de confiance

Le lien *Contact Support* (*Contacter le service d'assistance*) peut apparaître en bas de la page ou via *Support* à côté de l'onglet *Help* (*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 vos options du navigateur :

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



### Mes Options de profil et Préférences

#### Options de Langue

Outre l'anglais, le Portail SAP Concur Support prend en charge 7 langues pour les échanges avec les ACS : allemand, chinois (simplifié), coréen, espagnol, français, japonais et portugais (brésilien).

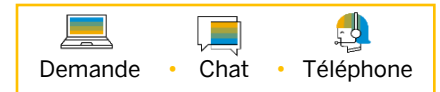
#### Préférences du Profil

Les préférences du profil disponibles, à activer ou désactiver, sont les suivantes :

- Alertes de service
- Langues prises en charge
- Notifications du Centre d'informations
- Appels d'assistance

### Demandes de Support

Les 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. Cette procédure permet d'obtenir des résultats optimaux en incluant des informations détaillées ainsi que des documents pertinents.

#### 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 standard du samedi, veuillez consulter [Concur Open](#) ou votre boîte de réception si vous êtes abonné aux mises à jour de Concur Open personnalisé.

#### Niveaux de Réponse Client

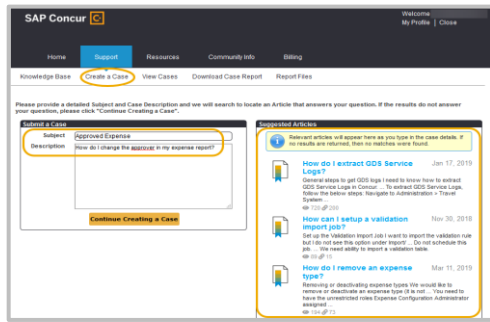
La priorité détermine le délai maximal pour la réponse initiale, les communications continues et les résolutions ciblées.

- Par défaut, toutes les demandes de support sont définies sur la priorité P3.
- Lorsque SAP Concur Support examine la demande de support, une priorité est définie.
- 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.

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

## Demande de support

Créez et soumettez une demande de support depuis la page d'accueil du Portail SAP Concur Support ou en cliquant sur l'onglet *Support*.



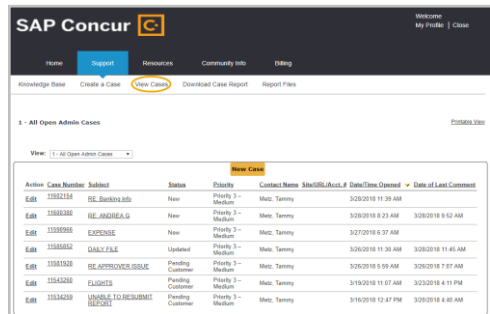
## Création d'une Demande de Support

Au fil du processus de soumission, le système vous invite à renseigner les champs obligatoires, y compris à joindre des documents ou captures d'écran. Pour les pièces jointes, cliquez sur le bouton *Submit & Add Attachment* (*Soumettre et ajouter pièces jointes*).



## Mise à jour d'une Demande de Support

Pour afficher une demande de support soumise, naviguez vers *Support > View Cases* (*Afficher les demandes de support*). Pour ouvrir une demande de support existante, cliquez sur le lien *Case Number* (*Numéro de demande*) ou *Subject* (*Objet*).



Pour mettre à jour une demande de support, cliquez sur *Add Comment* (*Ajouter un commentaire*) dans la section *Case Comments* (*Commentaires de demande de support*). Pour clôturer une demande de support, cliquez sur *Close Case* (*Clôturer la demande de support*), sélectionnez *Close* (*Clôturer*) sous *Status* (*Statut*) et cliquez sur *Submit* (*Soumettre*).



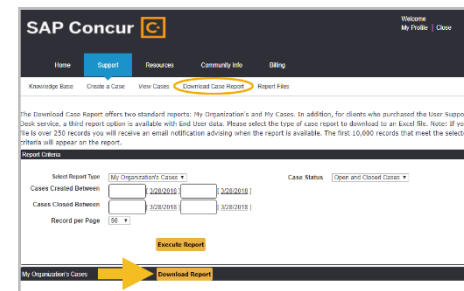
## Statut En Attente du Client

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 *Case Comments* (*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. Cependant, la demande de support peut être rouverte dans les 7 jours qui suivent la clôture. Après ce délai, une nouvelle demande de support doit être créée.

## Rapports Relatifs aux Demandes de Support

1. Pour télécharger un rapport, cliquez sur l'onglet *Support* en haut de la barre de menu.
2. Cliquez sur le lien *Download Case Report* (*Télécharger le rapport de demande*).
3. Sélectionnez une entrée dans la liste déroulante *Select Reports* (*Sélectionner des rapports*).
4. Cliquez sur *Download Report* (*Télécharger le rapport*) et le système créera un fichier Excel.

**Remarque :** S'il existe plus de 250 demandes de support, une notification par e-mail sera envoyée une fois le téléchargement du fichier terminé.

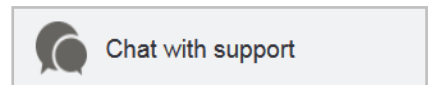


## Assistance par Chat ou Téléphone 24 h/24 et 7 j/7

### 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 sélectionnez l'option *Expense, Travel, Invoice* ou *Concur Request*, en fonction de l'assistance requise.

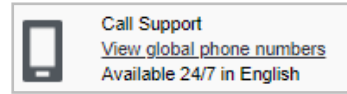
Une fois sélectionnée, une boîte de dialogue s'affichera, le temps qu'un représentant du support accepte le chat.



### Assistance Téléphonique

Si tous les représentants du support 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.

Les numéros de téléphone internationaux sont disponibles sur *Support Portal home page* (*Page d'accueil du Portail SAP Concur Support*) > *Call Support* (*Appel au service d'assistance*) > *View global phone numbers* (*Afficher les numéros de téléphone internationaux*).



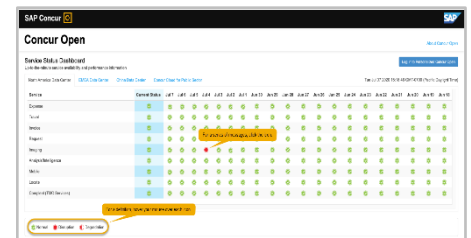
## MAINTENANCE PROGRAMMEE

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.

## Concur Open et Concur Open Personnalisé

*Concur Open* et *Concur Open personnalisé* (PCO) : le tableau de bord d'informations sur le statut des services affiche la disponibilité des solutions SAP Concur 24 h/24, 7 j/7. Le statut des services peut être visualisé pour chacun des 20 derniers jours.



## Types de Messages

Lorsqu'un incident de type P1 survient, cliquez sur l'icône pour afficher une série de messages détaillés concernant l'incident. Voici les types de messages associés à un service ne fonctionnant 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.

## Abonnements aux Mises à jour

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](mailto:ConcurOpenUpdates@sap.com) pour toutes les préférences souscrites.

Pour vous abonner aux mises à jour par e-mail, naviguez vers *Concur Open > Connexion à Concur Open personnalisé > Cliquez sur S'abonner aux mises à jour > Saisissez l'adresse e-mail > Sélectionnez vos préférences > Cliquez sur Mettre à jour les préférences*.



Consultez la *Médiathèque de formation Concur* pour plus d'informations.

