

SAP Concur サポートご利用にあたって

クイック参照ガイド

サポート問い合わせ権限の保持者

SAP Concur サポートでは、会社指定のサポート問い合わせ権限の保持者 (ASC) を 5 名まで登録することができます。

- 少なくとも 2 名が必要です
- ASC のアクセス許可は会社の Concur 管理者によって管理されます
- ASC のアクセス許可により、SAP Concur サポートポータル、チャット、および電話サポートへのアクセス権が付与されます

ASC の管理

Standard Edition

ロール管理による ASC のアクセス許可

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。
 - [管理可能] (Travel のみまたは Expense のみを使用している場合)
 - [Invoice 管理] (Invoice のみを使用している場合)
 - [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

ユーザー管理による ASC のアクセス許可 (ベストプラクティス)

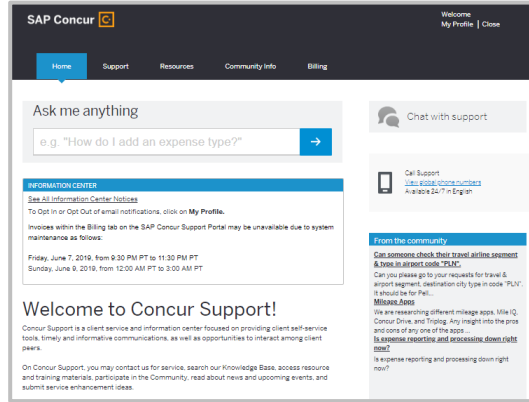
1. SAP Concur で、[管理] > [会社] > [法人管理者] > [ユーザー管理] に進みます。
2. [検索テキスト] ボックスに、[検索範囲] ドロップダウンで選択する内容に一致するユーザーのデータを入力して、[検索] をクリックします。
3. ユーザーの [姓]/[名] のリンクをクリックして開きます。
4. [サポート問い合わせ権限の保持者] ボックスを選択します。
5. [保存] をクリックします。

ロール管理者による ASC のアクセス許可 (Travel のお客様がご利用いただけます)

1. SAP Concur で、[管理] > [会社] > [法人管理者] > [ロール管理者] に進みます。
2. [出張] タブをクリックします。
3. [アクセス許可の修正] を選択します ([アクセス許可])。
4. [アクセス許可名] を選択します ([サポート問い合わせ権限の保持者])。
5. 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。
6. [保存] をクリックします。

SAP Concur サポートポータル

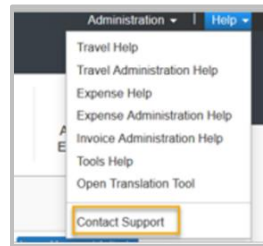
SAP Concur サポートポータルは、ASC のためのカスタマーサービスおよび情報センターです。



- [Home (ホーム)] > [Ask Me Anything (質問を入力してください)] 検索ボックスおよび [Information Center (インフォメーションセンター)]
- [Support (サポート)] > [ケース管理] および [チャット]
- [Resources (リソース)] > [ナレッジベース]、[リリース/技術情報]、[トレーニング]、および [ウェビナー]
- [コミュニティ] > [ソリューション提案] および [コミュニティ]
- [Billing (請求)] > [オンライン請求書]

SAP Concur サポートポータルへのアクセス

SAP Concur 内に [Contact Support (サポートへのお問い合わせ)] リンクが表示され、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、[Help (ヘルプ)] > [Contact Support (サポートへのお問い合わせ)] をクリックします。

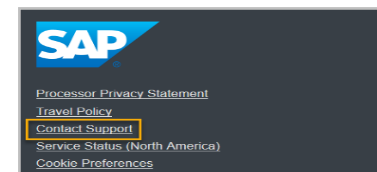


上記以外の [Contact Support (サポートへのお問い合わせ)] リンクの場所および信頼済みサイト

[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/>



[My Profile (自分のプロフィール)] のオプションおよび優先設定

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。

プロフィール設定

オプトイン/オプトアウトできる以下のプロフィール設定が提供されます。

- サービスアラート
- 言語サポート
- 情報センター通知
- ケースに関する電話

サポートの要請

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。ケースを作成すれば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。

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。土曜日の標準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 更新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。

応答レベル

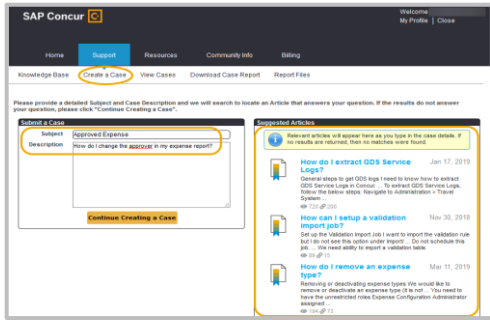
優先度によって、最初の応答、それ以降のコミュニケーション、および目標解決時間の最大時間が決定されます。

- すべてのケースに、デフォルトで P3 が設定されます。
- 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。
- 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)。

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

ケースサポート

SAP Concur サポートポータルホームページから、または [Support (サポート)] タブをクリックして、ケースを作成および送信します。



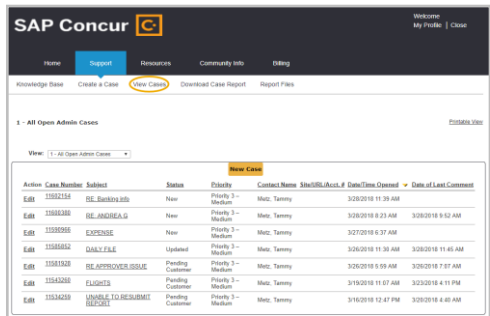
ケースの作成

送信の際は、ドキュメントまたはスクリーンショットの追加を含め、必要なフィールドの入力が求められます。添付ファイルについては、[Submit & Add Attachment (登録 & ファイルを添付)] ボタンをクリックします。



ケースの更新

送信されたケースを表示するには、[Support (サポート)] > [View Cases (ケースの表示)] に移動します。既存のケースを開くには、[Case Number (ケース番号)] または [Subject (件名)] のリンクをクリックします。



ケースを更新するには、[Case Comments (ケースコメント)] セクションの [Add Comment (コメントを追加)] をクリックします。ケースを終了するには、[Close Case (ケースを終了)] をクリックし、[Status (ステータス)] の下から [終了] を選択し、[Submit (送信)] をクリックします。

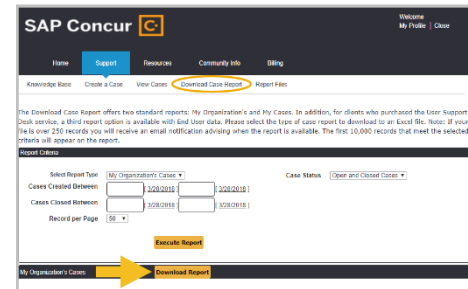


保留カスタマーステータス

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。[Case Comments (ケースコメント)] 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 日で自動的に終了します。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

1. レポートをダウンロードするには、トップメニューバーの [Support (サポート)] タブをクリックします。
2. [Download Case Report (ケースレポートをダウンロード)] リンクをクリックします。
3. [レポートの選択] ドロップダウンリストから選択します。
4. [Download Report (レポートをダウンロードする)] リンクをクリックすると、Excel ファイルが作成されます。**注意:** ケースが 250 件を超える場合は、ファイルのダウンロード終了時にメール通知が送信されます。

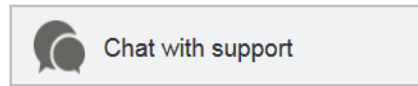


チャットおよび電話による 24 時間 365 日のサポート

サポートとチャット

サポートポータルホームページで、[Chat with Support (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 Expense、Travel、Invoice、または Concur Request のオプションを選択します。

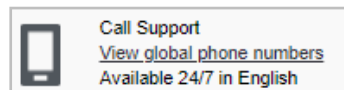
選択するとダイアログボックスが表示されますので、そのままサポート担当者への応答をお待ちください。



電話サポート

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。

グローバル電話番号は、サポートポータルホームページ > [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)] で確認できます。



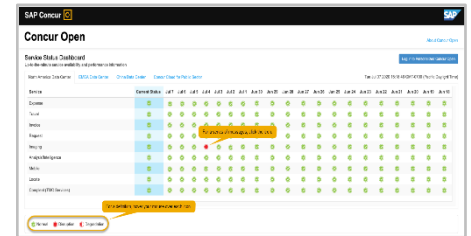
スケジュールされたメンテナンス

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す。

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。

Concur Open およびパーソナライズされた Concur Open

サービスステータスダッシュボードである [Concur Open](#) およびパーソナライズされた Concur Open (PCO) には、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。



メッセージタイプ

P1 インシデントが発生したら、アイコンをクリックしてインシデントに関する一連の詳細メッセージを表示します。通常どおり稼働していないサービスに関連するメッセージタイプは以下のとおりです。

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。

更新の購読

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ブスクライブして、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。

メールでの更新を購読するには、次の手順に従います。[Concur Open](#) > [Log in to Personalized Concur Open (パーソナライズされた Concur Open にログインする)] > [Subscribe to Updates (更新を購読)] をクリック > メールアドレスを入力 > 設定を選択 > [Update Preferences (設定の更新)] をクリック

詳細については、[Concur トレーニングライブラリー](#) を参照してください。

