

# SAP Concur 지원 최대한 활용하기

## 빠른 레퍼런스 가이드

### 공인 지원 담당자

SAP Concur 지원에서는 회사에서 지정한 ASC(공인 지원 담당자)를 최대 5 명까지 지원합니다.

- 2 명 이상 필요
- 회사의 Concur 관리자가 관리하는 ASC 권한
- ASC 권한을 통해 SAP Concur 지원 포털, 채팅 및 전화 지원 이용

### ASC 관리

#### Standard Edition

#### 사용자 권한을 통한 ASC 허가

1. SAP Concur 에서 관리 > 경비 또는 송장 또는 경비 및 송장 설정 > 사용자 계정으로 이동합니다.
2. 검색 상자에 사용자 데이터를 입력한 다음 돋보기 아이콘을 클릭합니다.
3. 사용자 이름을 두 번 클릭하여 엽니다.
4. 사용자 권한 섹션으로 스크롤합니다.
5. 제품에 따라 다음 권한을 선택합니다.
  - 관리 가능(출장 전용 또는 경비 전용 고객의 경우)
  - 송장 관리자(송장 전용 고객의 경우)
  - 출장 및 경비 관리자(출장 및 경비 고객의 경우)
6. 저장을 클릭합니다.

#### Professional Edition

#### 사용자 관리를 통한 ASC 허가

(모범 사례)

1. SAP Concur 에서 관리 > 회사 > 회사 관리 > 사용자 관리로 이동합니다.
2. 검색 텍스트 상자의 검색 항목 드롭다운에서 선택한 항목과 일치하는 사용자 데이터를 입력하고 검색을 클릭합니다.
3. 열려면 사용자의 성/이름 링크를 클릭합니다.
4. 공인 지원 담당자 상자를 선택합니다.
5. 저장을 클릭합니다.

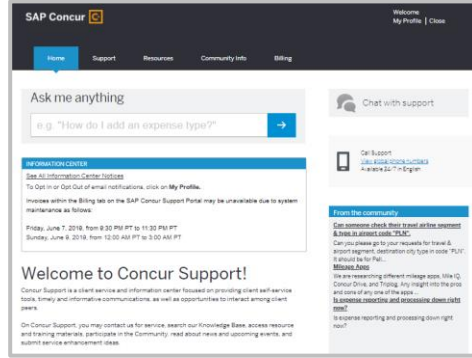
#### 권한 관리자를 통한 ASC 허가

(출장 고객이 사용 가능)

1. SAP Concur 에서 관리 > 회사 > 회사 관리 > 권한 관리자로 이동합니다.
2. 출장 탭을 클릭합니다.
3. 권한 수정자: 권한을 선택합니다.
4. 권한 이름: 공인 지원 담당자를 선택합니다.
5. 업데이트할 사용자를 찾아 선택하고 추가 또는 제거를 클릭합니다.
6. 저장을 클릭합니다.

### SAP Concur 지원 포털

SAP Concur 지원 포털은 공인 지원 담당자를 위한 고객 서비스 및 정보 센터입니다.

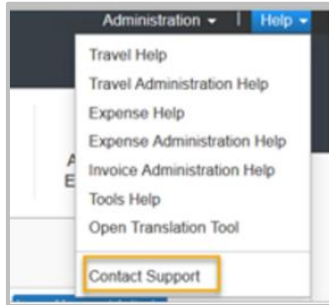


- 홈 > 무엇이든 물어보세요 검색창 및 정보 센터
- 지원 > 케이스 관리 및 채팅
- 리소스 > 기술 자료, 릴리스/기술 정보, 교육 및 웨비나
- 커뮤니티 > 솔루션 제안 및 커뮤니티
- 청구 > 온라인 송장

### SAP Concur 지원 포털 액세스

#### SSO(Single Sign-On)를

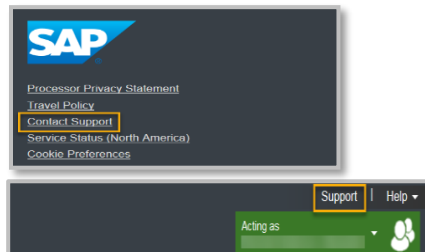
통해 Concur 지원 포털에 편리하게 액세스할 수 있도록 지원 문의 링크가 Concur 내부에 표시됩니다. 이 액세스 권한을 활성화하려면 도움말 > 지원 문의를 클릭합니다.



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/>



### 내 프로필 옵션 및 기본 설정 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.

### 프로필 기본 설정

수신 동의/수신 거부하는 다음 프로필 기본 설정이 제공됩니다.

- 서비스 알림
- 언어 지원
- 정보 센터 공지
- 케이스 콜(Case Calls)

### 지원 요청

ASC 는 SAP Concur 지원 포털, 채팅 또는 전화를 통해 케이스를 생성하여 SAP Concur 지원에 도움을 요청할 수 있습니다.



문제를 보고하거나 질문 또는 요청을 하려면 케이스를 생성하는 것이 좋습니다. 이렇게 하면 세부 정보와 관련 문서를 포함할 수 있으므로 가장 효율적인 결과가 제공됩니다.

### 고객 책임

SAP Concur 지원에 도움을 문의하기 전에 ASC 가 SAP Concur 지원 포털의 기술 자료에서 가능한 솔루션을 검토하는 것이 좋습니다. 토요일 표준 유지보수 시간 이외에 성능 문제가 발생하면 [Concur Open](#) 을 확인하거나 개인화된 [Concur Open](#) 업데이트에 등록된 경우 받은 편지함을 살펴보세요.

### 고객 대응 수준

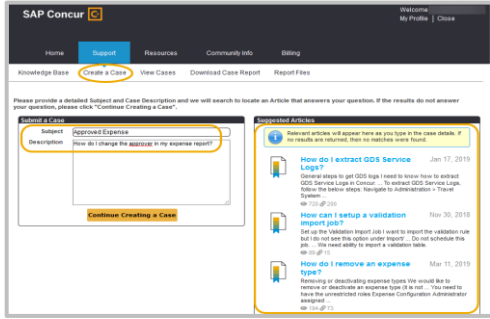
초기 대응, 지속적인 커뮤니케이션 및 목표 해결에 필요한 최대 시간이 우선순위를 통해 결정됩니다.

- 모든 케이스의 기본값은 P3 입니다.
- SAP Concur 지원에서 케이스를 검토하면 우선순위가 할당됩니다.
- P1 및 P2 사안에 대한 연중무휴(24x7) 핵심 업무 지원(영어로만 제공)
- 중요하지 않은 것으로 분류되는 P3 및 P4 문제에 대한 업무 시간 중 지원(영어로만 제공) - 월요일~금요일 오전 8 시부터 오후 6 시까지(현지 시간대 기준), 현지 공휴일은 제외

자세한 내용은 [SAP Cloud Services 지원 정책](#) 을 참조하십시오.

## 케이스 지원

지원 탭을 클릭하거나 SAP Concur 지원 포털 홈페이지에서 케이스를 생성하고 제출합니다.



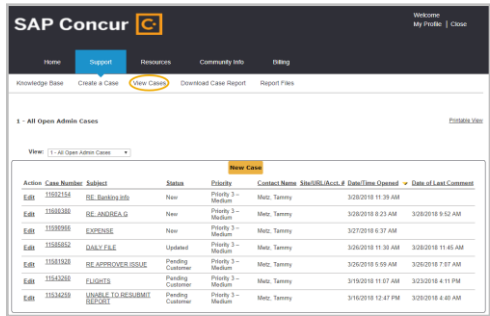
## 케이스 생성

문서 또는 스크린샷 첨부 포함하여, 필수 필드를 완료하고 제출하라는 메시지가 시스템에 표시됩니다. 첨부 파일의 경우, 첨부 파일 제출 및 추가 버튼을 클릭합니다.

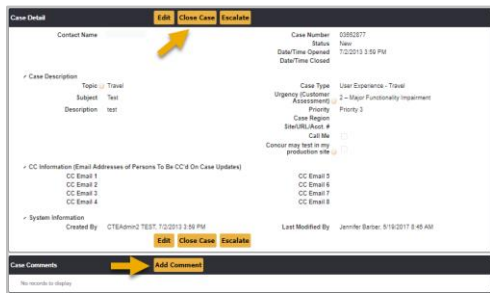


## 케이스 업데이트

제출된 케이스를 조회하려면 지원 > 케이스 보기로 이동합니다. 기존 케이스를 열려면 케이스 번호 또는 제목 링크를 클릭합니다.



케이스를 업데이트하려면 케이스 설명 섹션에서 설명 추가를 클릭합니다. 케이스를 종료하려면 케이스 종료를 클릭하고, 상태에서 종료를 선택한 후 제출을 클릭합니다.



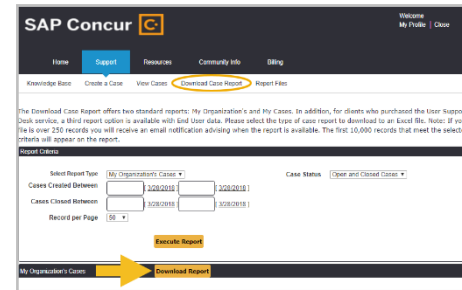
## 고객 대기 상태

SAP Concur 지원에서 케이스를 해결하는 데 정보가 추가로 필요한 경우 상태가 고객 대기 중으로 변경됩니다. **케이스 설명** 섹션에서 진행에 필요한 사항을 지정합니다. 요청한 정보로 케이스를 업데이트해야 계속 진행할 수 있습니다. 고객이 응답하지 않도록 선택한 경우 30 일 후 케이스가 자동으로 종료됩니다. 그러나 종료 후 7 일 이내에는 케이스를 다시 열 수 있습니다. 그 후에는 케이스를 다시 생성해야 합니다.

## 케이스 리포트

1. 리포트를 다운로드하려면 상단 메뉴 표시줄에 있는 지원 탭을 클릭합니다.
2. 케이스 리포트 다운로드 링크를 클릭합니다.
3. 리포트 섹트 드롭다운 목록 중에서 선택합니다.
4. 리포트 다운로드를 클릭하면 Excel 파일이 생성됩니다.

**참고:** 케이스가 250 개가 넘는 경우 파일 다운로드가 완료되면 이메일 알림이 전송됩니다.

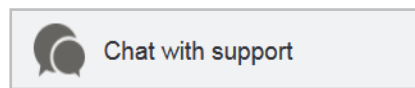


## 연중무휴 채팅 및 전화 지원

### 지원팀과의 채팅

지원 포털 홈페이지에서 지원팀과의 채팅을 클릭하고 필요한 지원에 따라 경비, 출장, 송장 또는 Concur Request 중에서 원하는 옵션을 선택합니다.

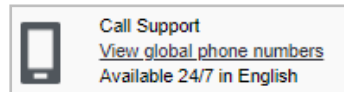
선택하면 지원 담당자가 채팅을 수락할 때까지 기다리는 동안 대화 상자가 표시됩니다.



### 전화 지원

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

전 세계 전화번호는 지원 포털 홈페이지 > 전화 지원 > 전 세계 전화번호 보기에서 확인할 수 있습니다.



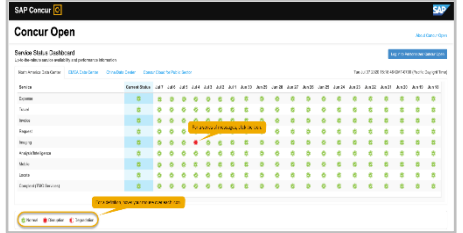
## 예정된 유지보수

예정된 유지보수로 인해 서비스를 60 분 이상 이용할 수 없을 것으로 예상되면 미리 ASC에게 통지됩니다. 통지는 SAP Concur 지원 포털 홈페이지의 정보 센터에 게시되며, ASC는 내 프로필에서 이메일로 정보 센터 공지 수신 허용을 선택할 수 있습니다. PCO(개인화된 Concur Open)에도 서비스 알림이 게시됩니다.

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

## Concur Open 및 개인화된 Concur Open

서비스 상태 대시보드인 Concur Open 및 PCO(개인화된 Concur Open)에 SAP Concur 솔루션의 가용성 상태가 연중무휴 표시됩니다. 최근 20 일 동안의 일별 서비스 상태를 볼 수 있습니다.



## 메시지 유형

P1 인시던트가 발생하면 아이콘을 클릭하여 인시던트에 관한 일련의 자세한 메시지를 봅니다. 아래는 정상적으로 작동하지 않는 서비스와 관련된 메시지의 유형입니다.

메시지 유형	메시지 설명
문제 식별됨	인시던트 시작을 표시하고 잠재적인 사용자 영향에 관한 예비 정보를 제공합니다.
문제 상태 업데이트	문제 식별된 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.

## 업데이트 등록

고객은 개인화된 Concur Open 등록 기능을 통해 회사와 관련된 특정 서비스 문제에 대한 실시간 이메일 또는 RSS 알림을 신청하여 받을 수 있습니다. 등록된 모든 기본 설정에 대해 ConcurOpenUpdates@sap.com에서 이메일이 전송됩니다.

이메일을 통한 업데이트를 등록하려면 Concur Open -> 개인화된 Concur Open 에 로그인으로 이동하여 업데이트 등록 클릭 > 이메일 주소 입력 > 기본 설정 선택 > 기본 설정 업데이트 클릭 차례로 진행합니다.



자세한 내용은 [Concur 교육 라이브러리](#)를 참조하십시오.