

Tirer le meilleur parti de SAP Concur User Support Desk

Guide de référence rapide

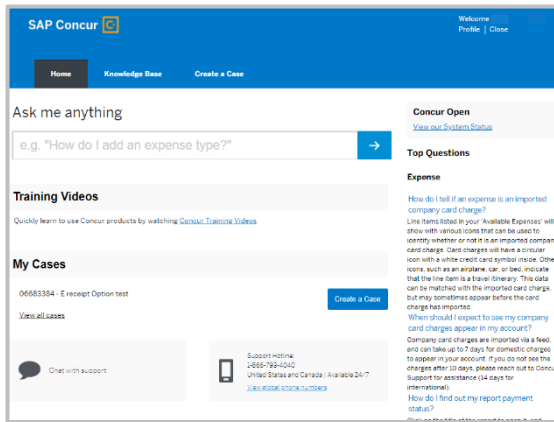
Février 2020

Présentation du service

Lorsque les clients s'abonnent au service SAP Concur User Support Desk (USD), leurs utilisateurs finaux bénéficient d'un support 24 h/24 et 7 j/7 assuré par des experts SAP Concur expérimentés.

Portail SAP Concur USD

Le portail USD facilite l'auto-résolution des problèmes. Sur ce portail, les utilisateurs finaux peuvent effectuer une recherche dans la base de connaissances, soumettre une demande d'informations ou de support et lancer une session de chat.

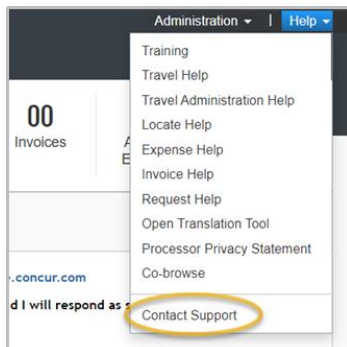


- Home (Page d'accueil) > zone de recherche *Ask me anything* (*Posez votre question*), [Training Videos](#) (*Vidéos de formation*), My Cases (Mes demandes), Chat with Support (Échanger par chat avec le Support), Support Hotline (Assistance téléphonique), [Concur Open](#), Top Questions for Expense & Travel (Questions fréquentes sur la gestion des frais de déplacements)
- Knowledge Base (Base de connaissances) > Articles, zone de recherche *Ask us anything* (*Posez votre question*)
- Create a Case (Créer une demande de support) > Submit a Case (Soumettre une demande de support), Suggested Articles (Articles suggérés)

Accès au portail

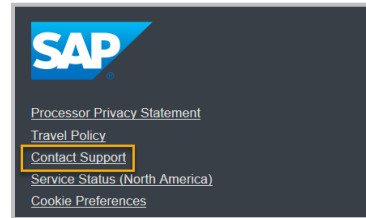
Les utilisateurs finaux peuvent aisément accéder au portail SAP Concur USD depuis leur solution SAP Concur via l'authentification unique (SSO). En plus de l'anglais, les options de langues suivantes sont disponibles pour le portail : chinois (simplifié), français, allemand, japonais, portugais (brésilien) et espagnol.

Accédez au portail via *Help* (*Aide*) > *Contact Support* (*Contactez le support*).



Autres emplacements du lien de contact du support

Le lien *Support* apparaît parfois à côté de l'onglet *Help* (*Aide*). Par ailleurs, lorsque tout l'espace d'en-tête est occupé en haut de la page, vous pourrez trouver le lien *Contact Support* (*Contactez le support*) en bas de la page.



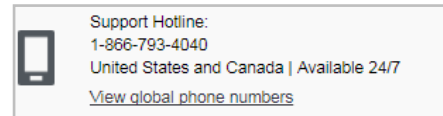
Assistance du User Support Desk



Les utilisateurs finaux peuvent contacter SAP Concur USD pour obtenir de l'aide, par téléphone, par le biais d'une demande de support ou via une session de chat.

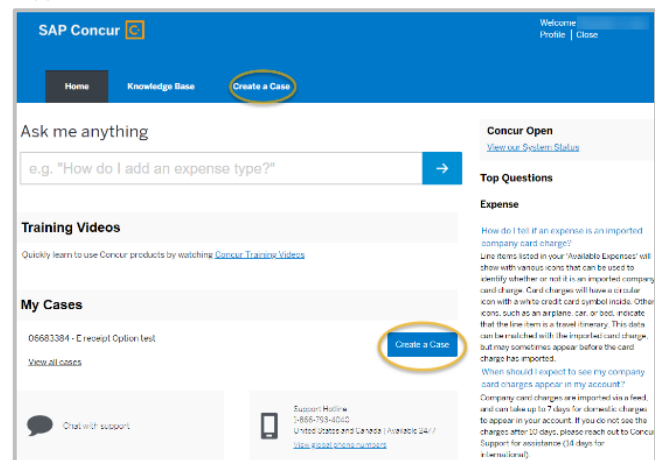
Assistance téléphonique

L'assistance téléphonique USD en anglais est disponible 24 h/24 et 7 j/7. Les numéros de téléphone internationaux sont disponibles sur la page d'accueil du portail > Support Hotline (Assistance téléphonique) > View global phone numbers (Afficher les numéros de téléphone internationaux). L'assistance en langue étrangère est disponible dans le fuseau horaire local de la langue en question.



Demande de support

Les utilisateurs peuvent créer et soumettre une demande de support depuis la page d'accueil du portail ou l'onglet *Create a Case* (Créer une demande de support).



Création d'une demande de support

Le système guidera les utilisateurs finaux à mesure qu'ils renseignent les zones obligatoires et au moment de la soumission de la demande. Pour inclure des documents ou captures d'écran, cliquez sur le bouton *Submit & Add Attachments* (*Soumettre et ajouter pièces jointes*).

Affichage/Mise à jour d'une demande de support

Les utilisateurs finaux peuvent afficher les demandes de support soumises via la section My Cases (Mes demandes) sur la page d'accueil. Pour ouvrir une demande de support existante, cliquez sur un Numéro de demande, soit sur le lien 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).

Chat avec le Service de support

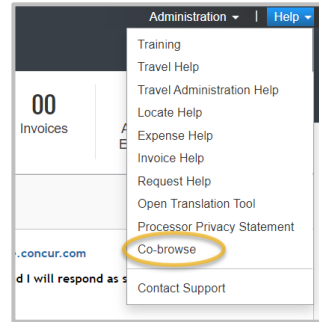
Sur la page d'accueil du portail, cliquez sur *Chat with support* (*Chat avec le Service de support*). Une boîte de dialogue s'affichera dans l'attente du lancement de la session. L'assistance par chat USD est disponible 24 h/24 et 7 j/7.



Navigation simultanée

SAP Concur USD propose également une fonctionnalité de navigation simultanée qui consiste en une application d'écran partagé sécurisée qui fournit un accès en lecture seule à votre solution SAP Concur. Pour utiliser cette fonctionnalité, que ce soit par chat ou téléphone avec USD :

1. Dans SAP Concur, accédez à *Help (Aide) > Co-browse (Navigation simultanée)*.
2. Acceptez la notification concernant la confidentialité qui apparaît. Un code de session sera alors généré.
3. Indiquez le code de session à USD.



Concur Open

Concur Open, notre tableau de bord d'information sur le statut des services, apporte une visibilité 24 h/24 et 7 j/7 sur la disponibilité des services SAP Concur.

Concur Open personnalisé

Les utilisateurs finaux peuvent se connecter à une vue personnalisée de leur tableau de bord d'information.

Pour accéder à Concur Open personnalisé, connectez-vous à l'aide des identifiants ou de l'adresse e-mail SAP Concur existants si vous utilisez l'authentification unique (SSO), en suivant les étapes ci-dessous :

1. Accédez à [Concur Open](#).
2. Cliquez sur *Log in to Personalized Concur Open* (*Connexion à Concur Open personnalisé*).
3. Sélectionnez *Nom d'utilisateur*. Ou Sélectionnez *Envoyer un lien à mon adresse e-mail* (requis pour les utilisateurs SSO)
 - a.) Saisissez votre nom d'utilisateur SAP Concur et cliquez sur *Poursuivre*.
 - a.) Saisissez l'adresse e-mail et cliquez sur *Poursuivre*.
 - b.) Saisissez votre mot de passe et cliquez sur *Connexion*.
 - b.) Depuis votre e-mail, cliquez sur *Se connecter à Concur*.

