

SAP Concur ユーザーサポートデスクの活用

クイック参照ガイド

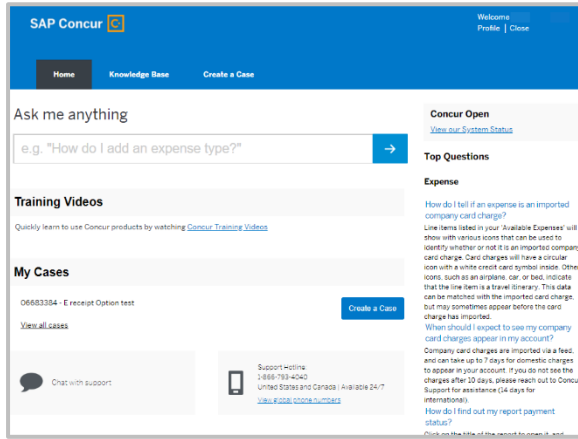
2020年2月

サービス概要

お客様が SAP Concur ユーザーサポートデスク (USD) を契約している場合、エンドユーザーは知識の豊富な SAP Concur のエキスパートから年中無休のサポートを受けることができます。

SAP Concur USD ポータル

USD ポータルは、問題を自分で解決するお手伝いをします。エンドユーザーは、ポータルからナレッジベースの検索、サービスのお問い合わせやご依頼の送信、チャットの開始を行うことができます。

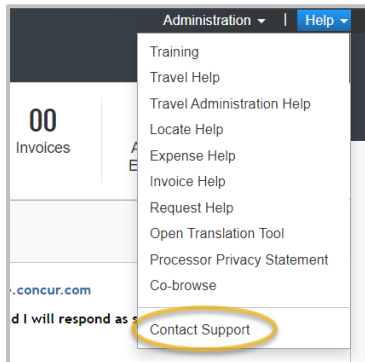


- [Home (ホーム)] > [Ask me anything (質問を入力してください)] 検索ボックス、[Training Videos (トレーニングビデオ)]、[My Cases (自分のケース)]、[Chat with Support (サポートとチャットする)]、[Support Hotline (サポートホットライン)]、[Concur Open]、Expense & Travel のよくある質問
- [Knowledge Base (ナレッジベース)] > [Articles (記事)]、[Ask me anything (質問を入力してください)] 検索ボックス
- [Create a Case (ケースを作成)] > [Submit a Case (ケースを送信)]、[Suggested Articles (推奨記事)]

ポータルアクセス

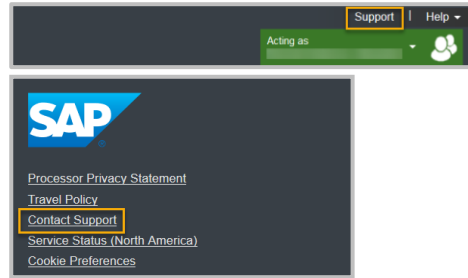
エンドユーザーは、SAP Concur ソリューションのシングルサインオンを使用して SAP Concur USD ポータルに簡単にアクセスすることができます。ポータルの言語オプションとして、英語のほかに、中国語(簡体字)、フランス語、ドイツ語、日本語、ポルトガル語(ブラジル)、およびスペイン語を用意しています。

[Help (ヘルプ)] > [Contact Support (サポートへのお問い合わせ)] からポータルにアクセスします。



その他のサポートへのお問い合わせ用リンクの場所

[Support (サポート)] リンクは [Help (ヘルプ)] タブの隣に表示される場合があります。また、ページ上部のヘッダースペースが空いていない場合、[Contact Support (サポートへのお問い合わせ)] リンクはページの下部に表示されることがあります。



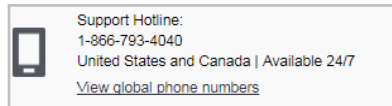
ユーザーサポートデスクによる支援



エンドユーザーは、電話、ケースの作成、チャットを通じて SAP Concur USD に連絡し、サポートを受けることができます。

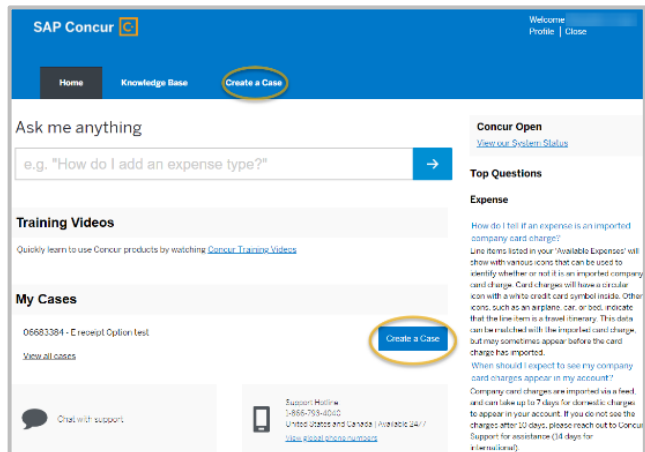
電話サポート

USDS の英語による電話サポートは年中無休で利用できます。グローバル電話番号は、ポータル ホームページ > [Support Hotline (サポートホットライン)] > [View global phone numbers (グローバル電話番号の表示)] に記載されています。諸外国語によるサポートは、指定の言語の現地時間帯で提供されます。



ケースサポート

エンドユーザーは、ポータルのホームページまたは [Create a Case (ケースを作成)] タブからケースを作成および送信することができます。



ケースの作成

エンドユーザーには、必要な項目の入力から送信までのガイドが示されます。ドキュメントまたはスクリーンショットを追加するには、[Submit & Add Attachments (登録 & ファイルを添付)] ボタンをクリックします。

ケースの表示/更新

エンドユーザーは、ホームページの [My Cases (自分のケース)] から送信済みのケースを表示することができます。既存のケースを開くには、ケース番号または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 (ケースを終了する)] をクリックし、[Status (ステータス)] の下から [Close (終了)] を選択し、[Submit (送信)] をクリックします。

サポートとのチャット

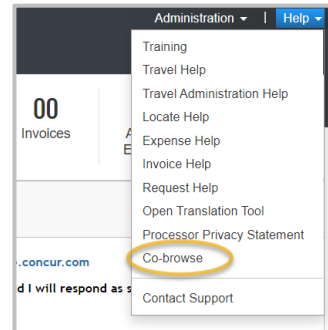
ポータルホームページで、[Chat with support (サポートとチャットする)] をクリックします。セッション開始の待機中、ダイアログボックスが表示されます。USDS チャットサポートは年中無休で利用できます。



同時ブラウズ

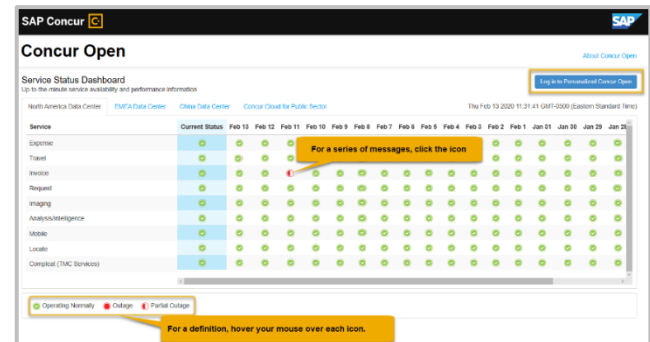
SAP Concur USD では、セキュリティ保護された画面共有アプリケーションであり、SAP Concur ソリューションへの表示専用アクセスを可能にする同時ブラウズ機能も提供しています。USD でのチャットまたは電話中にこの機能を使用するには、以下の手順に従います。

1. SAP Concur で、[Help (ヘルプ)] > [Co-browse (同時ブラウズ)] に移動します。
2. プライバシーに関する通知のポップアップに同意すると、セッションコードが生成されます。
3. USD にセッションコードを入力します。



Concur Open

Concur Open は、SAP Concur のサービスの運用状況をいつでも確認できる Concur のサービスステータスダッシュボードです。



パーソナライズされた Concur Open

エンドユーザーは、サービスステータスダッシュボードのパーソナライズされたビューにログインできます。

パーソナライズされた Concur Open にアクセスするには、既存の SAP Concur 認証情報を使用してログインします。また、シングルサインオン (SSO) を使用している場合はメールアドレスでログインすることもできます。手順は以下のとおりです。

1. [Concur Open](#) に移動します。
2. [Log in to Personalized Concur Open (パーソナライズされた Concur Open へのログイン)] をクリックします。
3. [Username (ユーザー名)] または [Send a link to my e-mail (required for SSO users) (メールにリンクを送信 (SSO ユーザーの場合は必須))] を選択します。
 - a.) SAP Concur のユーザー名を入力して、[Continue (続行)] をクリックします。
 - a.) メールアドレスを入力して、[Continue (続行)] をクリックします。
 - b.) パスワードを入力して、[Sign In (サインイン)] をクリックします。
 - b.) 受信したメールから、[Sign in with SAP Concur (SAP Concur でサインイン)] をクリックします。

