

## Guide Client

# Concur Select Care

Concur Select Care vous offre le plus haut niveau d'engagement via un Select Care Manager désigné et une équipe de consultants. Votre Select Care Manager et son équipe vous soutiendront dans la planification et l'exploitation optimale de votre entreprise, l'atteinte de vos objectifs et l'exploitation complète de la valeur de votre solution SAP Concur.

### Concur Select Care team:

- Modèle d'engagement sur mesure, stratégique et proactif, basé sur les priorités business et les étapes clés
- Facilite l'accès aux experts des produits et fonctions de base de SAP Concur
- Présentation semestrielle de la roadmap, couvrant les améliorations prévues du portefeuille de produits Concur
- Atelier interactif annuel sur la configuration de vos solutions de voyage (Direct), dépenses et/ou facturation
- Gestion des cas et analyse des tendances pour une atténuation proactive des risques
- Partenariat avec vous dans la gestion de la configuration de la solution SAP Concur
- Contrat de niveau de service renforcé pour les cas de support

### Travailler avec votre Responsable Concur Select Care

Profitez de la pleine puissance de SAP Concur grâce à un engagement personnalisé et une collaboration continue avec votre Select Care Manager désigné. La meilleure façon de vous connecter à votre équipe Concur Select Care désignée est de créer un cas de support (via le portail d'assistance Concur) et de cocher la case **Expertise & Care**. Votre cas sera trié et dirigé soit vers votre équipe Select Care désignée, soit vers le support SAP Concur en fonction du problème. Vos ressources Select Care sont disponibles du lundi au vendredi pendant les heures de bureau.

### Couverture de la solution

Le service soutient Concur Expense, Concur Travel (Direct), Company Bill Statements, Concur Request, Concur Invoice.

### Aperçu global du Service

#### Orientation stratégique continue

- Travailler sur les besoins business initiaux et continus dans votre environnement de production actuel.
- Profitez de la pleine puissance de SAP Concur avec un engagement personnalisé et une collaboration continue
  - **Concur Select Care** est centré autour de votre **Select Care Manager** désigné, qui orchestre une approche stratégique et proactive pour :
    - Collaboration
    - Réalisation de Valeur
    - Autonomisation

- Approche consultative des opérations et de la prestation
- Agit comme votre défenseur interne sur les problèmes qui doivent être traités par d'autres équipes au sein de SAP Concur

### **Examen des mises à jour des solutions SAP Concur**

- Consultation des notes de publication mensuelles
- Répondre aux questions et vous aider à comprendre quelles fonctionnalités vous pourriez vouloir exploiter

### **Assistance aux tâches administratives**

Concur Select Care agit comme une extension et un partenaire de votre propre équipe administrative. Votre équipe administrative est responsable des décisions administratives pour votre site. Votre équipe Concur Select Care peut :

- Aider à l'importation de données
- Aider à la mise à jour des rôles et des autorisations des employés pour les utilisateurs individuels
- Fournir des conseils sur l'attribution ou la désattribution des cartes d'entreprise individuelles
- Ajouter, modifier ou supprimer des emplacements d'entreprise
- Ajouter, mettre à jour et supprimer les notes d'entreprise et les sections d'informations de voyage
- Mettre à jour les réductions de voyage et les préférences des fournisseurs
- Modifier les champs personnalisés supplémentaires des employés, le cas échéant

### **Modifications de configuration liées aux politiques existantes**

- Créer, modifier ou supprimer des règles d'audit et des exceptions
- Ajouter, modifier ou supprimer du texte personnalisé
- Activer ou désactiver les règles de reçu
- Activer ou désactiver les types de dépenses
- Modifier la façon dont les utilisateurs peuvent ajouter ou configurer des participants pour chaque type de dépense
- Changer l'affectation des formulaires aux types de dépenses
- Mettre à jour jusqu'à 20 codes de compte (par demande)
- Mettre à jour les rappels de courriel
- Aider aux mises à jour des formulaires y compris les champs configurables, le texte et les listes
- Aider avec les mises à jour des listes dans la gestion des listes
- Mettre à jour les paramètres du site
- Ajuster les classes de règles de politique de voyage, les approbations et les règles incluant :
  - Ajouter/créer de nouvelles règles
  - Supprimer les règles existantes
  - Mettre à jour les critères pour les règles existantes
  - NOTE : Cela n'inclut pas la reconstruction majeure des classes de règles de voyage ou l'affectation des utilisateurs aux classes de règles de voyage, ce qui devrait être fait par le biais du chargement des données des employés
- Ajuster le niveau de conformité aux règles de voyage
- Activer les fonctionnalités disponibles dans l'offre de produits de base
- Modifier les paramètres généraux de la politique tels que le formulaire de l'en-tête du rapport, le formulaire d'allocation et le workflow assigné

- Maintenir les paramètres de workflow existants et les étapes (éditer ou supprimer)
- Configurer les méthodes de paiement ou la configuration de la carte d'entreprise
- Les demandes de plus de 4 heures nécessitent que le client engage des ressources supplémentaires SAP Concur, ce qui pourrait entraîner des frais supplémentaires

#### Tâches non gérées par Concur Select Care

- Effectuer des changements de configuration qui :
  - Nécessitent un projet avec une stricte adhésion à un calendrier pour une date de lancement d'une fonctionnalité ou des paramètres et des jalons nécessitant des ressources supplémentaires pour l'implémentation.
  - Expansion vers de nouveaux pays ou régions non encore pris en compte par votre configuration ; cela inclut l'ajout d'utilisateurs de pays qui ne sont pas encore soutenus dans le système.
  - Concernent les modèles de profils et de finition
- Soutenir d'autres produits principaux qui ne sont pas couverts par votre contrat.
- Réaliser tout travail relatif à la création ou à la conception de rapports Concur
- Répondre aux questions concernant la relation commerciale avec SAP Concur (c'est-à-dire la facturation, les prix, les factures – veuillez vous référer à votre directeur client ou partenaire de réussite client (CSP) pour ces sujets).
- Diriger des équipes de projet, que ce soit de votre côté ou du côté de SAP Concur.
- Fournir une assistance aux utilisateurs finaux.
- Gérer, traiter, vérifier les reçus et/ou les rapports de dépenses. Approuver ou réserver un voyage.
- Mettre à jour plus de 20 codes de compte par demande ou établir une nouvelle hiérarchie de codes de compte.
- Configurer, modifier ou soutenir la configuration existante de l'indemnité de voyage et de la taxe (TVA, TPS)
- Octroyer des avances de fonds ou maintenir les soldes d'avance sur salaire des employés
- Réconcilier les dépenses
- Créer, éditer ou modifier les réunions avec des tiers
- Configurer, configurer et coordonner avec d'autres équipes sur les connecteurs tiers (ICS et autres)
- Création ou modification de rapports et de tableaux de bord, App Center, Audit, Services Web, cas d'utilisateurs finaux.

#### Assistance Linguistique

Le service Concur Select Care est fourni en anglais à l'échelle mondiale. Une assistance en espagnol, français, japonais, allemand et mandarin est disponible dans certains marchés et régions (sachant que les tâches de support redirigées vers d'autres équipes au sein de SAP Concur peuvent être traitées en anglais).

#### Vos Responsabilités

Vous êtes responsable des activités suivantes :

- Désigner jusqu'à cinq contacts autorisés de support pour collaborer avec Concur Select Care. D'autres contacts peuvent être impliqués dans les pratiques commerciales et le processus de prise de décision
- Fournir un aperçu et toute documentation de vos configurations, déploiement, et modèles de processus pour familiariser Concur Select Care
- Fournir les informations de contact de TMC (agence de voyage).

- Négocier les remises des fournisseurs de voyage
- Suivre les processus d'entreprise, identifier les points de friction ou les changements souhaités, et demander des modifications spécifiques lorsque nécessaire. Envisager comment les changements commerciaux peuvent affecter votre configuration Concur.
- Journaliser les cas dans le portail de support Concur (prioriser lors de la soumission de plusieurs incidents). Fournir une approbation écrite pour les tests et pour toute modification de configuration sur votre plateforme Concur.
- Fournir les informations, les décisions de données et les approbations requises pour que SAP Concur puisse fournir les services demandés.
- Fournir une formation, une assistance aux utilisateurs finaux et un transfert de connaissances, ou les informations d'audit de site à vos ressources d'entreprise selon les besoins
- Créer et/ou mettre à jour la documentation des utilisateurs finaux, la documentation client ou les documents de conception
- Développer et posséder la politique de voyage écrite de votre entreprise
- Compléter les modèles de chargement de données
- Fournir le texte exact des messages adressés aux utilisateurs, y compris les traductions nécessaires.