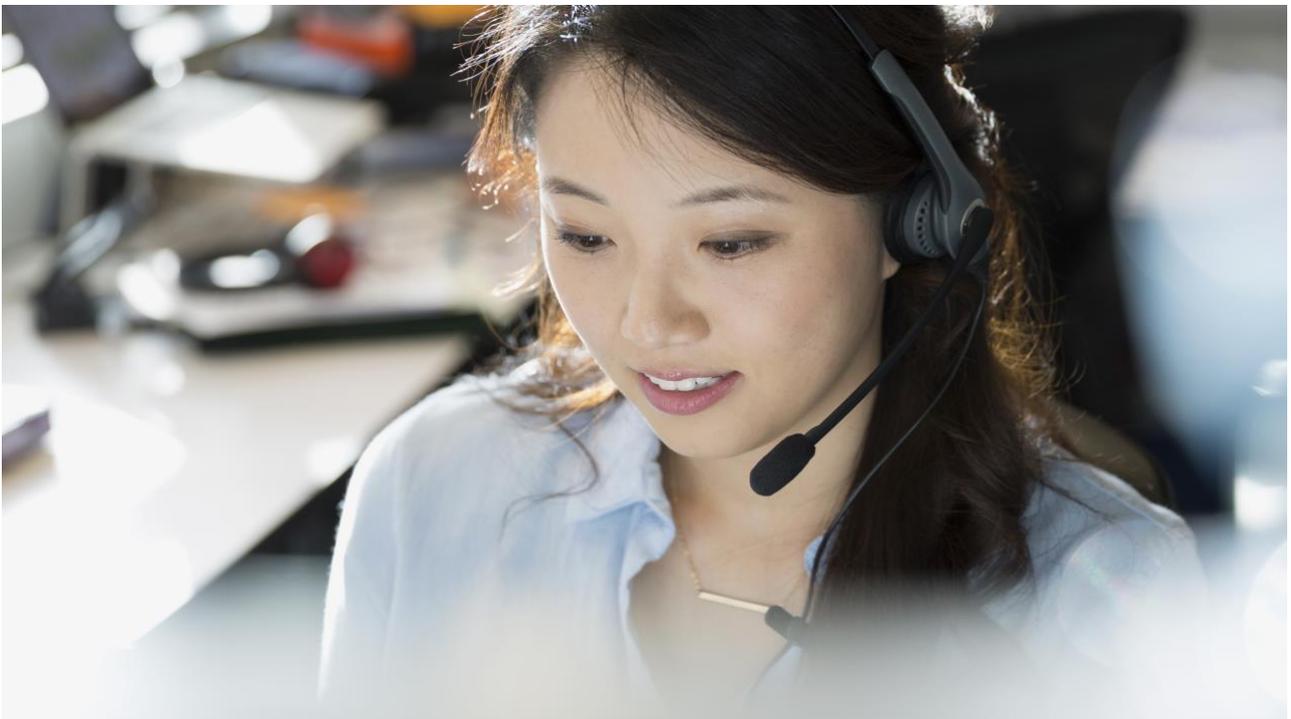


## **L'assistance dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin**

User Support Desk : une assistance et des ressources pour accompagner vos employés au quotidien.

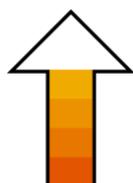


Nous comprenons que vous voulez faire tout votre possible pour aider vos utilisateurs. Toutefois, leur fournir une assistance continue peut être un engagement qui exige trop de ressources et de temps, et qui bouleverse vos priorités et celles de votre équipe. User Support Desk offre à vos employés un accès dédié, 24h/24 et 7j/7, à une assistance d'experts SAP Concur qualifiés. Ils obtiendront immédiatement les réponses à leurs questions avec, à la clé, une conformité accrue, une meilleure adoption, une productivité renforcée et une solution qui convient à tous.

Avec User Support Desk, SAP Concur agit comme premier point de contact par téléphone, par lien d'IU ou par base de connaissances. Les représentants SAP Concur connaissent bien votre configuration système spécifique et vos capacités définies en fonction de vos règles et politiques d'entreprise. Ils connaissent également les plateformes mobiles prises en charge et utilisées par vos employés.

### Pourquoi choisir User Support

- **Faites gagner du temps, à vous et à vos administrateurs.**
- **Renforcez la satisfaction des employés.**
- **Bénéficiez de conseils d'experts.**
- **Disponible 24 h/24, 7 j/7.**
- **Assistance disponible dans plusieurs langues.**



#### **Une assistance directe pour vos employés**

Dites adieu aux tâches administratives chronophages et concentrez-vous sur votre cœur de métier.



#### **Assistance rapide**

Dans le cas où un dossier doit être consigné, votre fournisseur de services SAP Concur documentera le problème, fournira des mises à jour sur l'état d'avancement et travaillera avec d'autres équipes de SAP Concur jusqu'à ce que votre problème soit résolu.



#### **Ressources qualifiées**

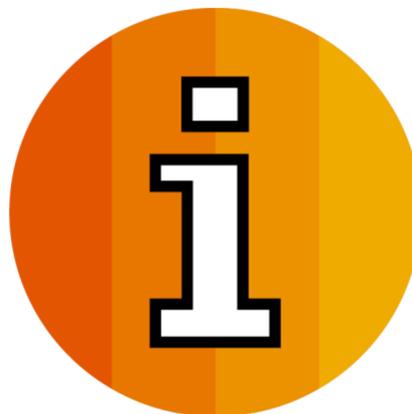
User Support Desk vous met directement en lien avec des consultants SAP Concur qui connaissent votre solution et votre configuration. Vous recevrez l'aide dont vous avez besoin, que cela concerne les processus opérationnels de votre entreprise ou vos exigences techniques et administratives.

## GRACE A UN ACCES PERMANENT, VOS UTILISATEURS BENEFICIENT D'UNE ASSISTANCE DES QU'ILS EN ONT BESOIN

### Disponibilité de l'assistance

Anglais = 24h/24, 7j/7, 365j/an  
Disponibilité par région

- Portugais (Brésil)
- Français Canadien
- Français
- Allemand
- Espagnol
- Italien
- Néerlandais
- Mandarin



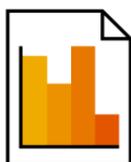
#### Développez votre entreprise en toute flexibilité

Les employés ont besoin d'une assistance permanente, immédiate et de grande qualité. User Support Desk répond à toutes ces exigences en fournissant une assistance supplémentaire à vos employés, un souci de moins lorsque vous vous consacrez à développer votre entreprise.



#### Accès à l'assistance 24 h/24, 7 j/7

Vos employés ont besoin de réponses rapides lorsqu'ils organisent leurs voyages ou qu'ils gèrent leurs dépenses et leurs factures. Qu'il s'agisse d'une simple question relative à l'accès au bon système, d'une demande relative au statut d'un voyage, d'une question sur la méthode d'approbation, d'une note de frais depuis un appareil mobile ou d'une question sur les étapes à suivre, User Support Desk peut venir en aide à vos employés tout en maintenant leur productivité.



#### Accès à des rapports pertinents

User Support Desk fournit également un rapport mensuel des indicateurs de rendement convenus, comme les dossiers d'assistance ouverts et résolus, le nombre de communications avec le service d'assistance et les paramètres des temps de réponse.



#### Une assistance en tous lieux

Les professionnels de l'assistance de SAP Concur peuvent aider vos employés dans les langues suivantes : portugais du Brésil, anglais, français (canadien et européen), allemand, espagnol, italien, néerlandais et mandarin.

---

## **À propos de SAP Concur**

SAP Concur, filiale de SAP, est un chef de file mondial de solutions et de services de gestion des déplacements et des frais associés, qui aide les entreprises de toutes tailles à transformer leur façon de gérer les dépenses, leur permettant ainsi de se consacrer à leur cœur de métier. Grâce à la plateforme ouverte de SAP Concur, l'ensemble des acteurs de l'écosystème du voyage d'affaires (clients, fournisseurs et développeurs), peut accéder au nuage SAP Concur et l'étendre. Les systèmes de SAP Concur s'ajustent aux préférences spécifiques des employés et s'adaptent pour répondre aux besoins des entreprises de toutes tailles.

[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

© 2018 SAP SE ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse et préalable de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

Les informations du présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Certains logiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditions tiers.

Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les informations du présent document sont fournies par SAP SE ou par une société affiliée SAP uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP SE ou ses sociétés affiliées ne pourront en aucun cas être tenues responsables des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services de SAP SE ou d'une société affiliée SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans le présent document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées ne sont en aucun cas tenues de se livrer aux activités citées dans le présent document ou toute autre présentation, ni de développer ou de mettre sur le marché quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Le présent document ou toute présentation liée, ainsi que la stratégie et les futurs développements, produits, orientations de plateforme et fonctionnalités éventuels de SAP SE ou de ses sociétés affiliées peuvent être modifiés par SAP ou par ses sociétés affiliées à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document ne constituent en aucun cas un engagement, une promesse ou une obligation juridique de livrer un quelconque matériel, code ou fonctionnalité. Toutes les prévisions mentionnées sont soumises à certains risques et comportent une part d'incertitude pouvant entraîner des résultats considérablement différents des attentes. Il est donc vivement recommandé au lecteur de ne pas s'appuyer outre mesure sur lesdites prévisions, qui ne reflètent la situation qu'à la date de leur rédaction, et de ne prendre aucune décision d'achat en fonction desdites prévisions.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne ainsi que dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales de leurs détenteurs respectifs.

Pour plus d'informations sur les marques déposées, voir <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> http.