

When to Use SoUnified vs. SoFinance

SoUnified and **SoFinance** are **two separate** customer support ticketing portals we use in Sodexo to submit requests for assistance. **These two portals are not connected to each other**, so **it's important to use the correct one** for your request so you can be helped as quickly as possible.


SoUnified



Is used to submit requests to our **Information Technology (IT)** team

Is used to submit requests to our **Finance Shared Services (FSS) and Banking** team

Use the quick reference guide below for more information on when to use **SoUnified** and when to use **SoFinance**.

	SoUnified	
When to Use:	Information Technology (IT) support requests Also known as: Self Service Portal or Virtual Service Desk	Financial support requests to the Finance Shared Services (FSS) & Banking Departments
Quick Link:	SoUnified	SoFinance
Samples of Support:	<ul style="list-style-type: none"> • All application access requests • Password resets • Resolving an error message • Signing in issues - Multi-Factor Authentication (MFA) • Mobile application support • Hardware replacements, buying computers and software • Kronos support • Unit Financial System (UFS) technical support • All other finance and food applications technical support 	<ul style="list-style-type: none"> • Accounts Payable • Accounts Receivable • Banking • Bank/Merchant Reconciliation • Credit & Collections Management • Finance Continuous Improvement & Integrations • P-Card & Vendor Administration • Revenue Accounting • Segment Support • Account Adjustments • Unit Financial System (UFS) general inquiries • All other finance non-technical support

**Training and
Resource
Guides:**

SoUnified Knowledge Base

Visit the Knowledge Base area within the SoUnified Self Service Portal for:

- User guides of various applications, software and hardware.
- ‘How to’ articles to assist you with:
 - > Resolving problems and error messages
 - > Specific access requests
 - > Requesting software and hardware
- Informative reference documents, such as application overviews and support contacts

SodexoNet: SoFinance

- 10 Minute e-Learning
- Quick Reference User Guide
- Comprehensive User Guide
- Log-in Troubleshooting Guide
- Quick Tip for Including Screenshots
- Quick Tip for Contacting Segment Support
- Email to SoFinance Crosswalk
- FAQs

Quand utiliser SoUnified au lieu de SoFinance

SoUnified et **SoFinance** sont **deux** portails de soutien aux client **distincts** que nous utilisons chez Sodexo pour soumettre des billets de demandes d'assistance. **Ces deux portails n'étant pas reliés l'un à l'autre, il est donc important d'utiliser le bon portail** pour votre demande afin qu'on puisse vous aider le plus rapidement possible.


SoUnified



est utilisé pour soumettre des demandes à notre équipe de **technologie de l'information (IT)**

est utilisé pour soumettre des demandes à notre **équipe des services financiers partagés (SFP) et des services bancaires**

Utilisez le guide de référence rapide ci-dessous pour plus d'informations sur quand utiliser **SoUnified** et quand utiliser **SoFinance**.

	SoUnified	 SoFinance
Quand utiliser :	Demands de soutien à l'équipe de technologie de l'information (TI) Aussi connu sous le nom de : Portail libre-service ou Centre de service virtuel	Demands de soutien financier adressées aux services financiers partagés (SFP) et aux services bancaires
Lien rapide :	SoUnified	SoFinance
Exemples de soutien :	<ul style="list-style-type: none">• Toutes les demandes d'accès aux applications• Réinitialisations de mot de passe• Résoudre un message d'erreur• Problèmes de connexion – Authentification multifactorielle (AMF)• Soutien aux applications mobiles• Remplacement du matériel, achat d'ordinateurs et de logiciels• Soutien pour Kronos• Soutien technique du système financier de l'unité (SFU)• Soutien technique technique pour toutes les autres applications financières et alimentaires	<ul style="list-style-type: none">• Comptes fournisseurs• Comptes débiteurs• Service bancaire• Rapprochement bancaire/Rapprochement des marchands• Gestion du crédit et de la perception• Amélioration continue et intégrations des finances• Administration des cartes de paiement et des fournisseurs• Comptabilité des revenus• Soutien des secteurs• Rectifications de comptes

		<ul style="list-style-type: none"> • Questions générales sur le système financier de l'unité (SFU) • Tous les autres services de soutien non technique en matière de finances
Ressources de formation et guides	<p><u>Base de connaissances SoUnified</u></p> <p>Consultez l'espace Base de connaissances dans le portail Libre-service SoUnified pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des guides de l'utilisateur pour diverses applications, logiciels et matériels. • Des articles « Comment faire » pour vous aider à : <ul style="list-style-type: none"> > résoudre les problèmes et les messages d'erreur; > soumettre des demandes d'accès spécifiques; > faire des demandes de logiciels et de matériel; • consulter les documents de référence informatifs, tels que des aperçus d'applications et les personnes-ressources du service de soutien. <p><u>Vue d'ensemble du portail mobile libre-service SoUnified/Guide de l'utilisateur</u></p>	<p><u>SodexoNet : SoFinance</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 minutes d'apprentissage en ligne • Guide de l'utilisateur pour référence rapide • Guide de l'utilisateur complet • Guide de dépannage pour l'ouverture de session • Astuce pour inclure la saisie d'écran • Astuce pour communiquer avec le soutien des secteurs • Envoyer un courriel à SoFinance Crosswalk • FAQ