

# 如何获得有关寻源到付款 (STP) 询问的帮助

STP 知识中心



## 目录

关键术语 .....	1
目的 .....	2
如何访问 Procuree、索取信息和创建工单.....	2
如何与 STP 知识中心协作处理您的工单.....	7
如何跟进您的工单状态，并在需要时提供信息.....	9
版本变更记录 .....	11

## 关键术语

术语	定义
Coupa	一款全球采购软件，金佰利可通过该软件实现对货物和服务请求的提交、采购、签约以及供应商管理。
CSP	Coupa 供应商门户
Procuree	寻源到付款 (STP) 虚拟助手名称
STP	寻源到付款
STP 知识中心	寻源到付款团队负责接收并解决供应商和金佰利内部用户在 Procuree 中提出的问题

工单编号	用于处理用户请求和问题的技术名称。每个问题都会生成一个工单编号，确保请求不会丢失，并能够与相关信息一起得到处理。
------	--

## 目的

您是否在我们的“寻源到付款 (STP)”流程中遇到问题，或者需要 Coupa 的支持？不用担心！我们的虚拟助手 Procuree 将全天候为您提供指导和支持。只需按照本速查手册 (QRC) 中概述的步骤，通过我们的官方渠道向 Procuree 提出问题即可：[Coupa 供应商门户](#)、[Taulia 供应商门户](#)和 [供应商链接 <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>](#)

Procuree 将立即通过我们系统中的相关指南、参考或数据响应您的询问。如果需要进一步的支持，Procuree 可以代表您向 STP 知识中心提出问题。

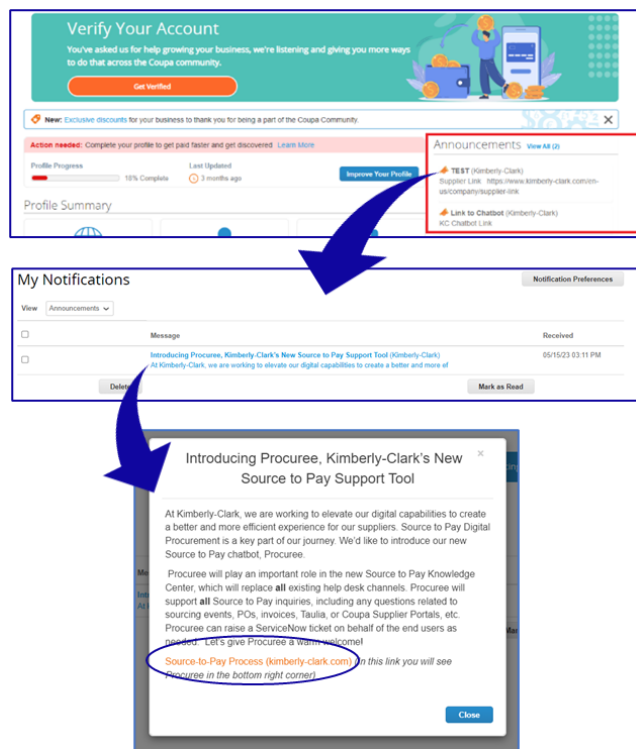
为了加强 Coupa 供应商门户和自助服务，我们强烈建议您充分利用 Coupa 丰富的 [Coupa 培训材料](#)和 [资源](#)。如果您无法找到问题的解决方案，请创建一个工单提交至 STP 知识中心。<https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/coupa-training-materials>

建议您在开始前按照以下步骤，了解如何解决您的问题：

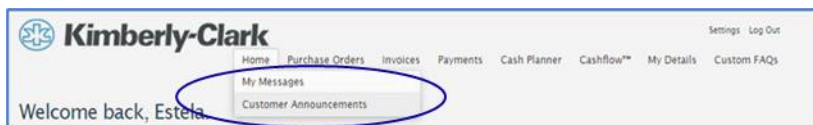
- 如何访问 Procuree、索取信息和创建工单
- 如何与 STP 知识中心协作处理您的工单
- 如何跟进您的工单状态，并在需要时提供信息？

## 如何访问 Procuree、索取信息和创建工单

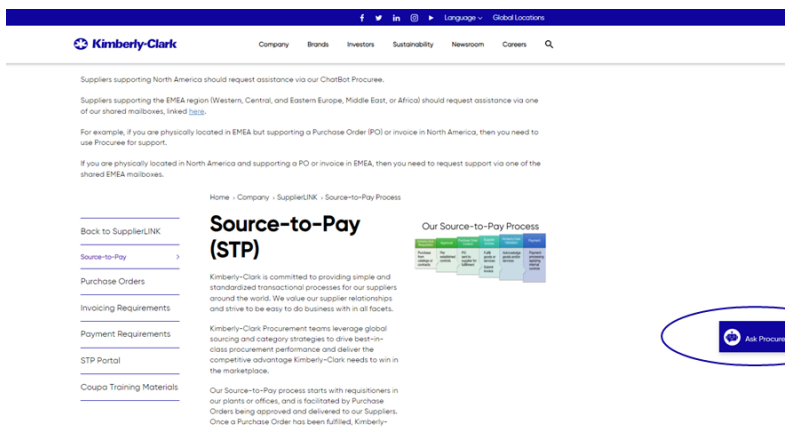
1. 使用 Procuree 查找和创建工单有三种方法：
  - a. 登录到 Coupa 供应商门户，在公告日志中找到 Procuree 链接。



- b. 登录到 Taulia 供应商门户，按下“主页 (Home)”选项卡，点击“客户公告 (Customer Announcements)”，找到 Procuree 的链接。

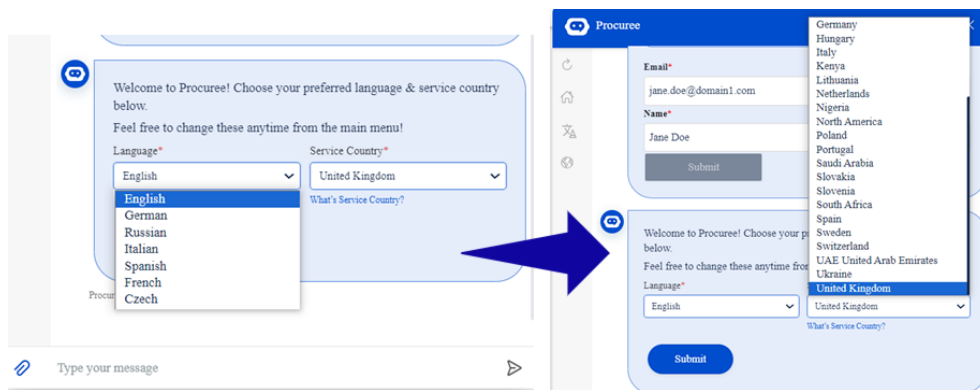


- c. 登录到 [供应商链接](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay)，在页面底部找到 Procuree 图标。
- d.

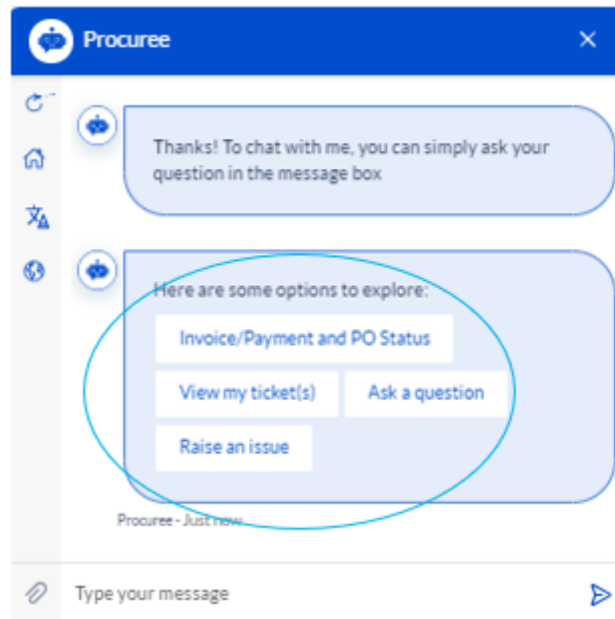


2. 以上任一方式均可引导您进入 [供应商链接](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay) 网页，您可以在该网页点击 Procuree 图标开始对话。

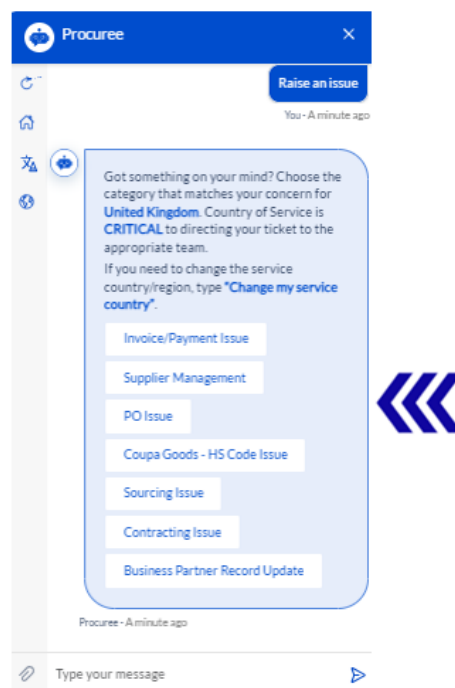
3. 点击 **Procuree** 图标后，输入以下详情进行身份验证：
  - a. 电子邮件地址字段：输入您公司的电子邮件地址。
  - b. 姓名：输入您的全名。
  - c. 点击“提交 (Submit)”按钮以继续操作。
  
4. 接下来，您可以选择首选语言和服务国家。服务国家并非您的原籍国，而是您需要获得协助的国家。



5. 接下来，您可以向 **Procuree** 提出您的问题，或者选择一个最能反映您问题的默认选项。
  - a. **付款/订购单 (PO) 状态**——通过 **Procuree** 查看您的发票/付款或订购单状态。请务必准备好您的供应商 ID！
  - b. **查看我的工单**——通过 **Procuree** 查看您的工单编号状态或近期提交的工单。请务必准备好您的工单编号！
  - c. **提问**——**Procuree** 可通过搜索知识库提供帮助。输入您的问题，如“我该如何创建订购单 (PO) 变更请求？”
  - d. **提出问题**——向我们的 **STP** 知识中心团队提交工单，以寻求进一步帮助。



6. 如果您需要进一步帮助，请点击“**提出问题 (Raise an issue)**”，然后从最符合您问题的类别中进行选择：



7. Procuree 将要求您提供更多信息以创建工单：
  - a. 为该问题输入一个简短的主题。
  - b. 在“问题描述 (Issue Description )”字段中详细描述问题。如果需要，您可以上传附件来补充说明问题详情。
  - c. 点击“提交 (Submit)”按钮，将工单发送至 STP 知识中心。



**注：**根据提示，补充提供额外信息，如供应商名称、供应商编号、发票或订购单 (PO) 参考信息，以便为您提供有效支持。

8. 您的案例编号将在对话窗口中显示，以确认您的工单已成功创建。

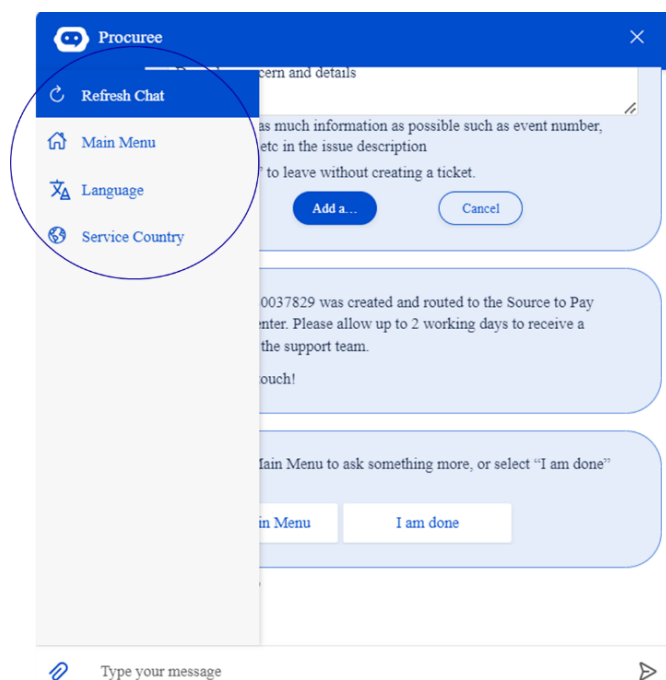


**注：**提交工单后，您将立即收到一条包含案例编号和详情的通知。寻源到付款 (STP) 代理会在必要时与您取得联系，并通过电子邮件提供完整的案例解决确认函。

9. 在对话过程中，您可以随时进行以下操作：

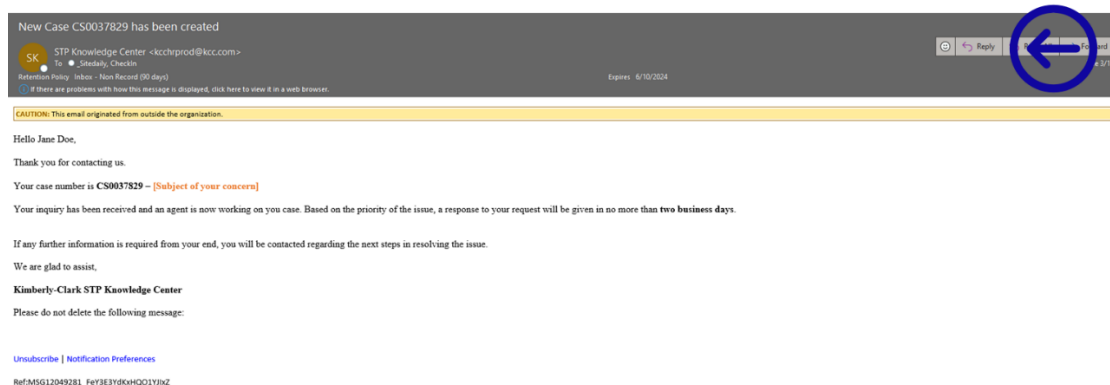
- a. **刷新对话**——开始新对话。
- b. **主菜单**——返回主菜单选项。
- c. **变更语言**——选择首选语言。
- d. **变更服务国家**——选择不同的服务国家。服务国家不是您的原籍国，而是您需要获得协助的国家。

若要退出对话，请在对话框中输入 **“取消 (Cancel)”**，或输入 **“菜单 (Menu)”** 返回主菜单。

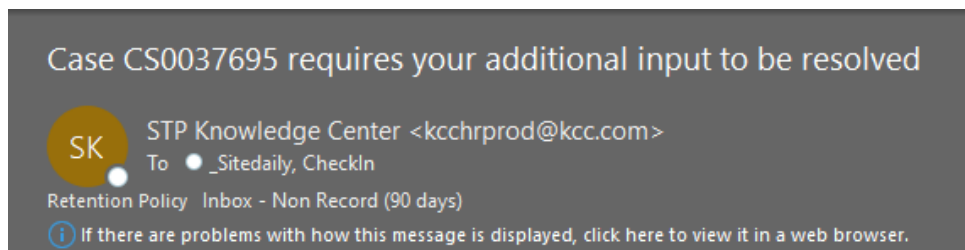


## 如何与 STP 知识中心协作处理您的工单

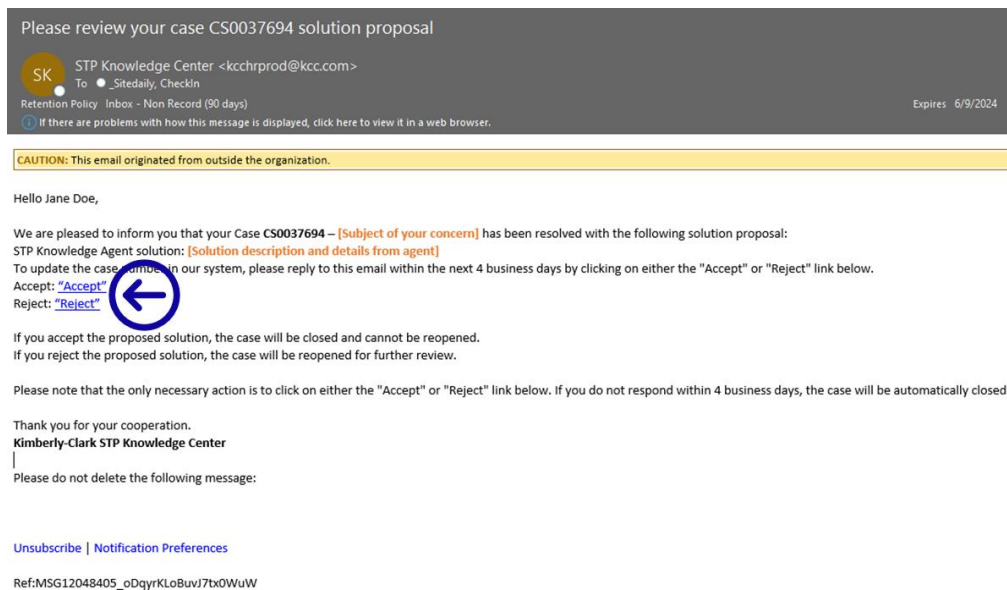
1. 提交工单后，您将收到一封包含工单编号的确认邮件。Procuree 会将工单分流到 STP 知识中心团队，以便进行适当的询问管理和处理。
2. 然后，STP 知识中心的代理将审查工单，并根据预设标准调整优先级。如果工单被界定为业务关键型，代理将优先处理。
3. 通过 Procuree 创建的所有新案例都将发送如下所示的确认邮件。请根据问题的严重程度，预留 2 个工作日以等待 STP 知识中心代理的**响应**。您可以直接回复收到的电子邮件，同时在邮件正文中保留主题、案例编号和参考代码。



4. 请保持关注，代理将通过电子邮件与您联系，提出进一步的问题或提供解决方案。
  - a. 当代理需要您提供额外的信息时，请及时回复。

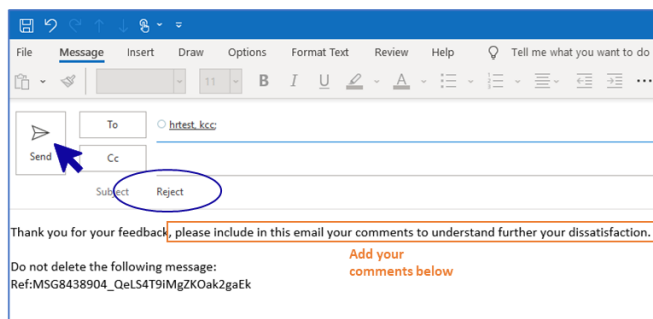
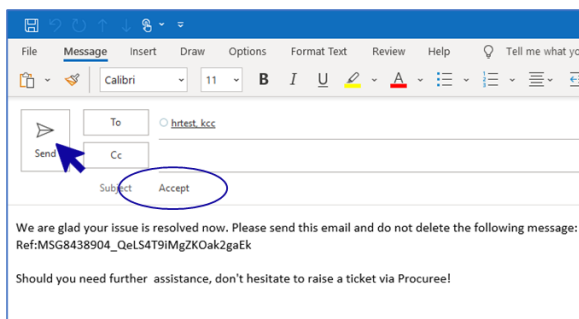



b. 当代理与您联系并提出解决方案时，请根据情况**接受或拒绝**。



 **注：** 请务必准备好您的工单编号，以便 STP 知识中心团队为您提供有效支持。

5. 一旦接受或拒绝超链接，一个新的电子邮件窗口将开启。如果您选择接受，请点击“发送 (Send)”。如果您选择拒绝，请输入您的意见，以便 STP 知识中心更好地了解您的不满意之处。



 **注：** 一旦接受，相关的响应将在 STP 知识中心的询问平台上立即关闭。如果拒绝解决方案，工单将重新打开，并且指定的 STP 知识中心代理将与您联系，以讨论您的问题并探讨潜在的解决方案。

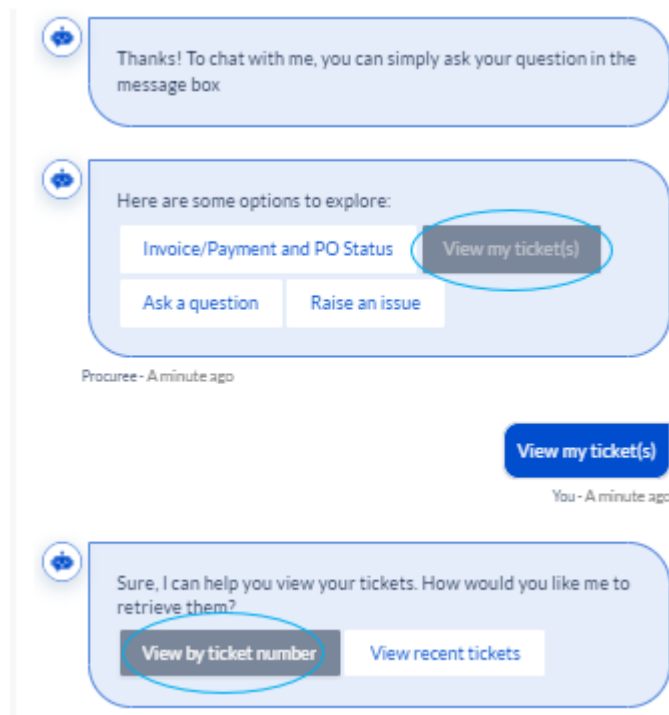




如果您在 4 个工作日后仍未表示接受或拒绝，该案例将自动关闭。工单一旦关闭，便无法再次打开。如果您需要进一步的帮助，请联系 Procuree 并开启一个新的工单。

## 如何跟进您的工单状态，并在需要时提供信息？

1. 进入 Procuree，从主菜单中选择“查看我的工单 (View my ticket(s))”。
2. 在 Procuree 加载您的详细信息时，请稍作等待，然后选择“按工单编号查看 (View by Ticket Number)”。



3. 输入您想要查询状态的工单编号——工单 ID 以 CSXXXXXXX 开头。
4. 查看工单详情。

Kindly provide the ticket number you would like to access.\*

Submit
Cancel

Here are the details of your ticket

**Status: New**

Ticket Number	CS0101021
Description	Type your Request here as a Title
Assigned Group	STP
Created On	2024-09-10 13:55:07

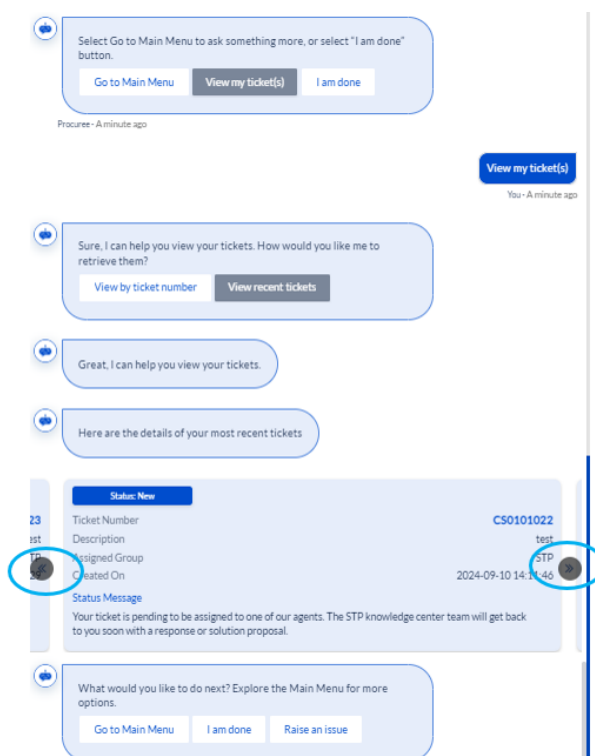
**Status Message**

Your ticket is pending to be assigned to one of our agents. The STP knowledge center team will get back to you soon with a response or solution proposal.

What would you like to do next? Explore the Main Menu for more options.

Go to Main Menu
I am done
Raise an issue

- 您还可以选择“查看我的工单 (View my ticket(s))”，然后点击“查看最近工单 (View recent tickets)”，来查看您最近的 5 个工单。使用箭头按钮可以浏览不同的工单。



- 若要为您的案例添加额外信息或进行升级，您可以直接回复收到的电子邮件通知，同时在邮件正文中保留主题、案例编号和参考代码。

## 版本变更记录

版本历史			
版本号	日期	变更说明	编制人
0.1	2023 年 3 月 9 日		Alexa Torijano
0.2	2023 年 4 月 26 日		Alexa Torijano
0.3	2023 年 7 月 26 日	更新 Procuree 图像并添加 STP 知识中心解决程序	Federico Marchioro/Alexa Torijano
0.4	2024 年 4 月 12 日	更新 Procuree 图像和流程步骤	Alexa Torijano
0.5	2024 年 9 月 16 日	更新 Procuree 3.0 截图和链接	Terry McKee