

# Як отримати допомогу із запитами Source to Pay

Центр знань STP



## Зміст

Ключова термінологія .....	1
Мета .....	2
Як отримати доступ до Procuree, запросити інформацію та створити тикет .....	2
Як працювати з STP Knowledge Center, щоб вирішити проблему .....	7
Як відстежувати статус заявки та надавати інформацію за потреби .....	9
Змінити версію.....	10

## Ключова термінологія

Строк	Визначення
Coora	Глобальне програмне забезпечення для закупівель, яке дозволить К-С подавати запити на товари та послуги, постачати, укладати контракти та керувати нашими постачальниками.
ПГС	Портал постачальників Coora
Закупівля	Ім'я віртуального помічника Source to Pay
СТП	Джерело оплати
Центр знань STP	Команда Source to Pay отримує та вирішує запити, поставлені в Procuree від внутрішніх користувачів постачальника та К-С

Номер квитка	Технічна назва, яка використовується для обробки запитів і запитів користувачів. Кожне запитання створює номер квитка, щоб запити не губилися та могли бути оброблені з усією пов'язаною інформацією.
--------------	---

## Мета

У вас виникла проблема в нашому процесі Source to Pay або вам потрібна підтримка з Coupa? Не шукайте далі! Наш віртуальний асистент, Procuree, доступний цілодобово, щоб надати рекомендації та підтримку. Просто дотримуйтесь кроків, описаних у цьому QRC, щоб поставити запитання Закупівлі через наші офіційні канали: Портал постачальника Coupa, Портал постачальника Taulia та [Посилання на постачальника](#).

Замовник негайно відповість на ваші запити, надавши відповідні вказівки, посилання або дані з наших систем. Якщо потрібна подальша підтримка, Procuree може подати заявку від вашого імені до Центру знань STP.

Щоб зміцнити портал постачальників Coupa та самообслуговування, ми настійно рекомендуємо скористатися багатством [посилання на навчальні матеріали Coupa](#) та доступними для вас ресурсами. Якщо ви не можете знайти рішення своєї проблеми, створіть заявку до Центру знань STP.

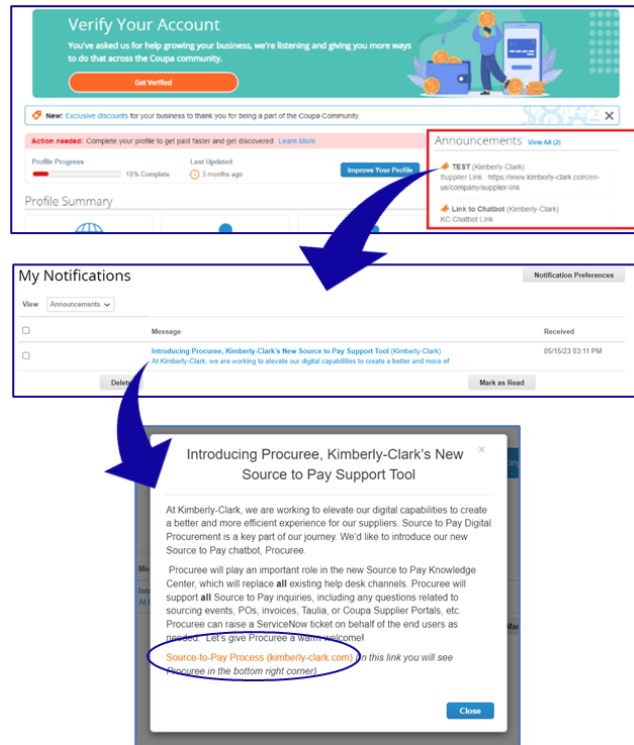
Для початку ми рекомендуємо виконати наведені нижче завдання, щоб дізнатися, як вирішити свої запити:

- Як отримати доступ до Procuree, запросити інформацію та створити тикет
- Як працювати з STP Knowledge Center, щоб вирішити проблему
- Як відстежувати статус заявки та надавати інформацію за потреби

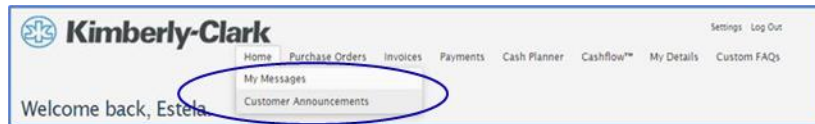
## Як отримати доступ до Procuree, запросити інформацію та створити тикет

A. Є три способи знайти та створити заявку за допомогою Procuree:

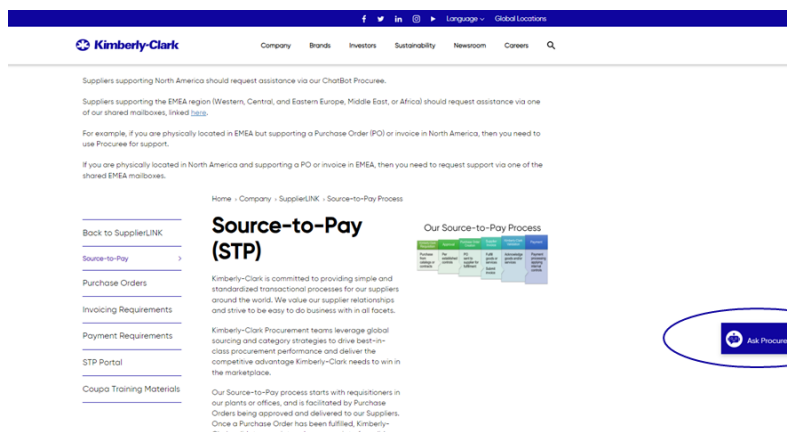
A. Перейдіть на портал постачальників Coupa та знайдіть посилання Procuree у журналі оголошень.



Б. Перейдіть на портал постачальників Taulia, натисніть вкладку «Головна» та натисніть «Оголошення клієнтів», щоб знайти посилання для Procuree.



В. Перейдіть до [Supplier Link \(Посилання на постачальника\)](#) і знайдіть значок Procuree внизу сторінки.



Б. Усі три способи приведуть вас на веб-сторінку Supplier Link, де ви можете натиснути на піктограму Procuree, щоб розпочати розмову.

В. Після натискання на піктограму Procuree введіть наступні дані для автентифікації:

- A. Поле адреси електронної пошти: вставте адресу електронної пошти вашої компанії.
- Б. Ім'я: введіть своє повне ім'я.
- В. Натисніть кнопку «Надіслати», щоб продовжити.

Hi, I am Procuree!

Your Kimberly-Clark digital assistant to address Source-to-Pay (STP) related queries. I serve North America and most of EMEA region (Western, Central and Eastern Europe; Middle East, or Africa).

*Note: Use existing support channels for inquiries outside NA and for Russia, Kazakhstan, and Israel in EMEA.*

**Email\***  
jane.doe@domain1.com

**Name\***  
Jane Doe

Submit

Procuree - 8 minutes ago

Type your message

- Г. Далі ви можете вибрати бажану мову та країну обслуговування. Країна обслуговування – це не країна вашого походження, а країна, з якою вам потрібна допомога.

Welcome to Procuree! Choose your preferred language & service country below.  
Feel free to change these anytime from the main menu!

Language\*  
English

Service Country\*  
United Kingdom

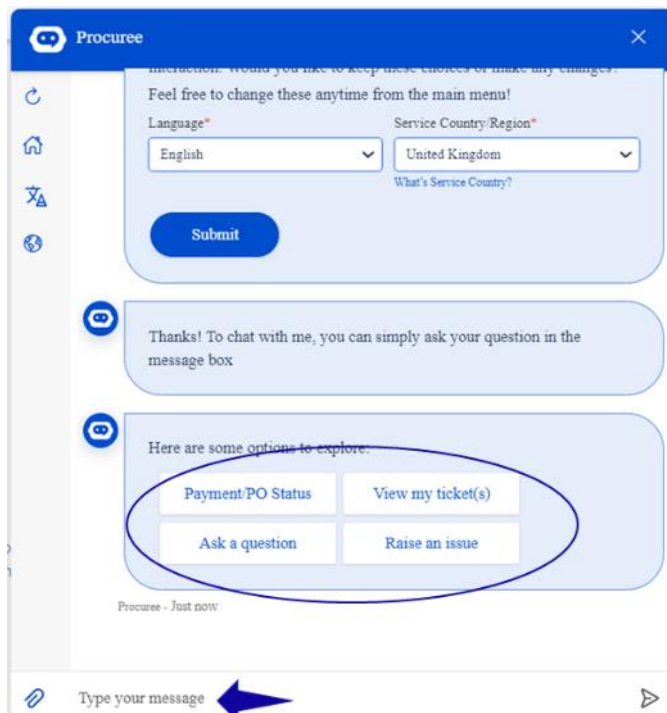
What's Service Country?

Germany  
Hungary  
Italy  
Kenya  
Lithuania  
Netherlands  
Nigeria  
North America  
Poland  
Portugal  
Saudi Arabia  
Slovakia  
Slovenia  
South Africa  
Spain  
Sweden  
Switzerland  
UAE United Arab Emirates  
Ukraine  
United Kingdom

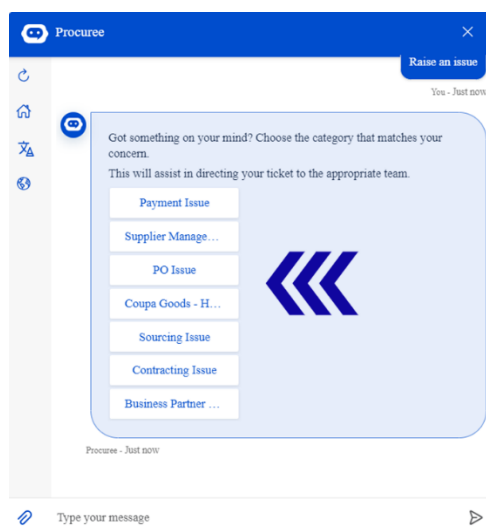
Type your message

- Д. Далі ви можете поставити своє запитання Procuree або вибрати варіант за замовчуванням, який найкраще відповідає вашій проблемі:
  - A. **Статус платежу / замовлення** – Перевірте статус рахунку-фактури/платежу або замовлення на покупку в Procuree. Тримайте свій ідентифікатор постачальника під рукою!
  - Б. **Переглянути мої квитки** – Перегляд статусу номера квитка або нещодавніх надісланих квитків за допомогою Procuree. Тримайте номер квитка під рукою!

- В. **Задайте питання** – Прокуратор може допомогти, здійснивши пошук у базі знань. Введіть запитання, наприклад «Як створити запит на зміну РО?»
- Г. **Підніміть проблему** – Надішліть запит до нашої команди Центру знань STP для подальшої допомоги.



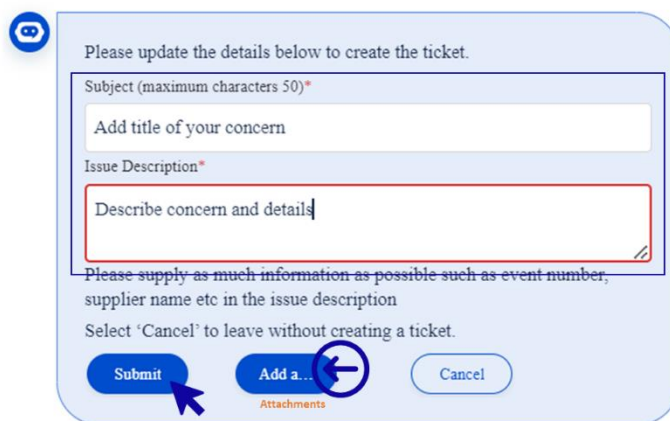
- Е. Якщо вам потрібна додаткова допомога, натисніть « **Підняти проблему** » та виберіть одну з категорій, яка найкраще відповідає вашій проблемі:



- Ж. Замовник попросить вас надати більш детальну інформацію для створення заявки:

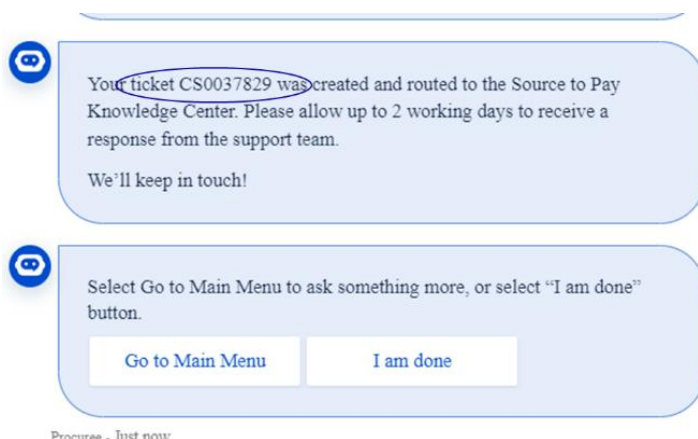
- А. Укажіть коротку тему випуску.

- Б. Укажіть повну інформацію в полі Опис проблеми. За потреби ви можете додати вкладення, щоб підтвердити свої дані.
- В. Натисніть «Надіслати», щоб надіслати заявку до Центру знань STP.




**Примітка:** Введіть додаткову інформацію, коли вас запитують, наприклад назву постачальника, номер постачальника, рахунок-фактуру або посилання на замовлення, щоб ефективно підтримати вас.

- 3. Номер вашої справи буде повідомлений у вікні чату, щоб підтвердити створення вашої заявки.

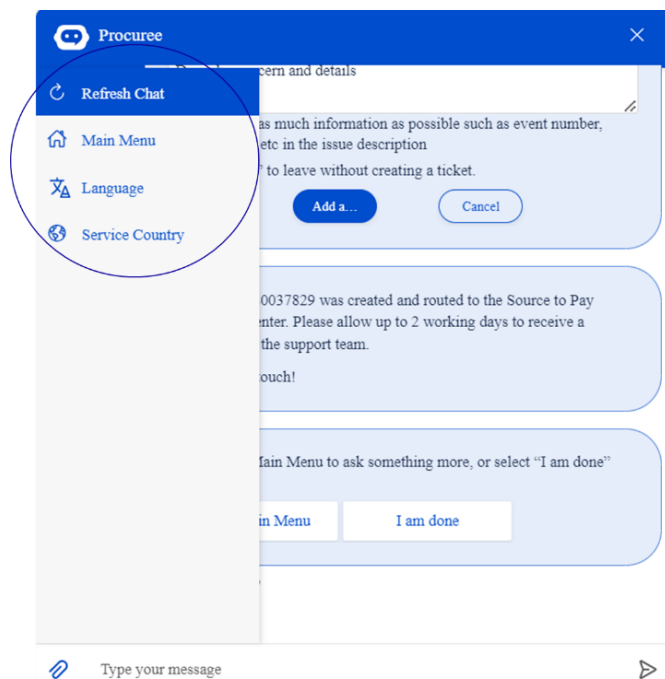



**Примітка:** Після надіслання заявки очікуйте негайного сповіщення з номером справи та деталями. Агент STP зв'яжеться з вами, коли це необхідно, і надасть повне підтвердження вирішення справи електронною поштою.

- И. Під час чату підтримки в будь-який момент ви можете вибрати:
  - А. **Оновити чат** – почніть нову розмову.
  - Б. **Головне меню** – Поверніться до параметрів головного меню.
  - В. **Змінити мову** – виберіть бажану мову.

- Г. **Змінити країну обслуговування** – виберіть іншу країну обслуговування. Країна обслуговування – це не країна вашого походження, а країна, з якою вам потрібна допомога.

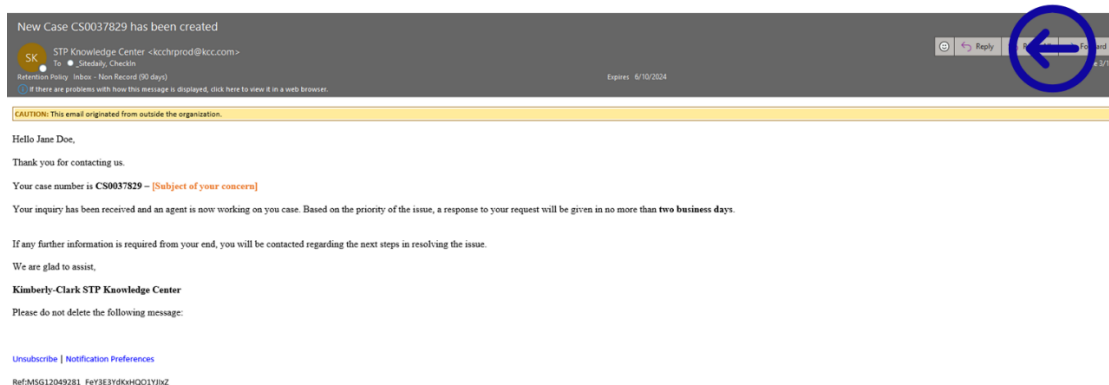
Вийдіть з чату, ввівши «Скасувати» у вікні чату або введіть «Меню», щоб повернутися до головного меню.



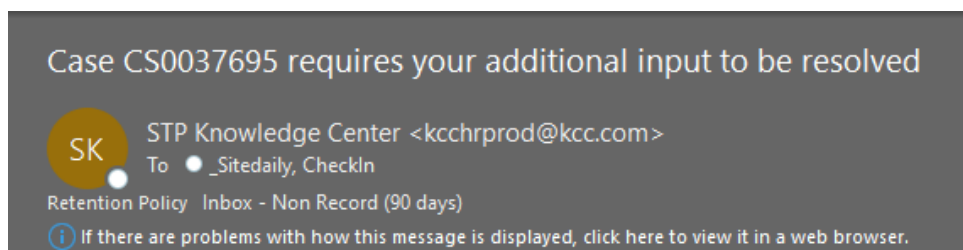
## Як працювати з STP Knowledge Center, щоб вирішити проблему

- А. Після подання квитка ви отримаєте підтвердження електронною поштою з номером квитка. Замовник сортує квиток команді Центру знань STP для належного управління та вирішення запитів.
- Б. Потім агент Центру знань STP перегляне заявку та відкоригує пріоритет на основі попередньо визначених критеріїв. Якщо заявка визначена як критична для бізнесу, агент надасть пріоритет квитку для розв'язання.
- В. Усі нові кейси, створені через Procuree, надсилатимуть електронний лист із підтвердженням, як показано нижче. Залежно від серйозності, будь ласка, зачекайте 2 робочі дні, щоб отримати **відповідь** від агента Центру знань STP. Ви можете відповісти безпосередньо на отриманий електронний лист, зберігши тему, номер справи та код посилання в тілі електронного листа.

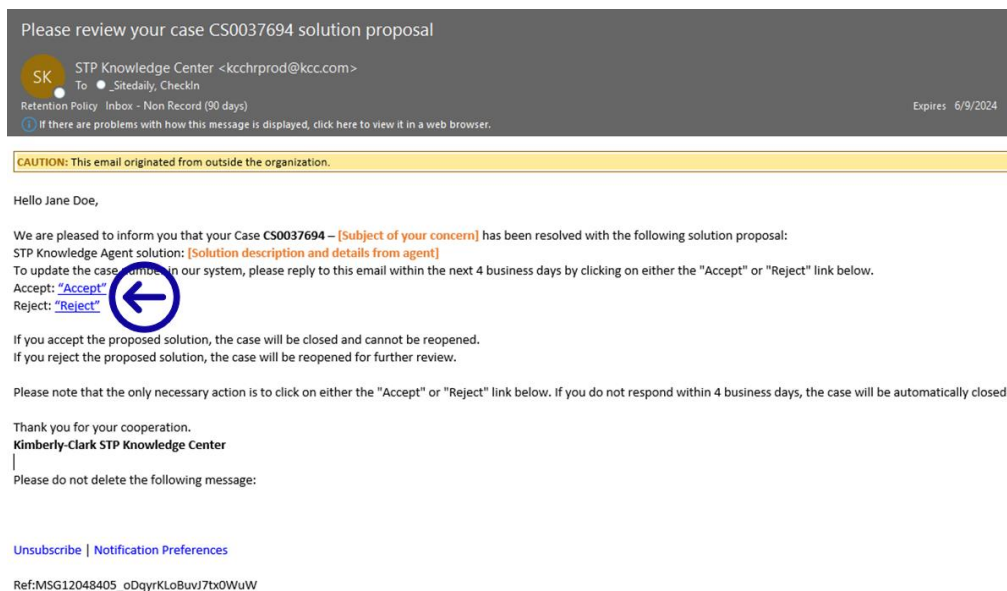




- Г. Слідкуйте за оновленнями, агенти зв'яжуться з вами електронною поштою з подальшими питаннями або рішеннями вашої проблеми.
- А. Будь ласка, відповідайте щоразу, коли агент вимагатиме додаткової інформації з вашого боку.



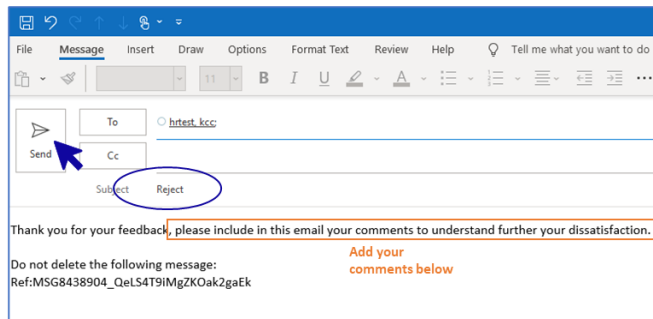
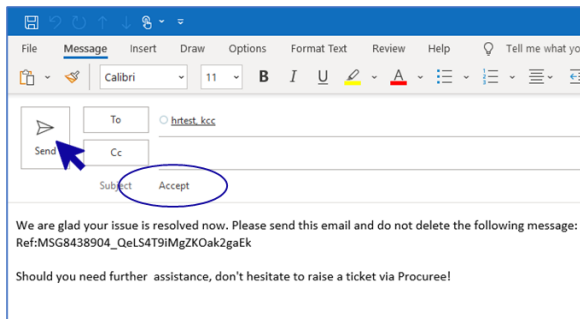
- Б. Прийміть або відхиліть запропоноване рішення щоразу, коли агент зв'язується з вами з вирішенням вашої проблеми.



**Примітка:** Будь ласка, переконайтеся, що у вас завжди є номер квитка для команди STP Knowledge Center, щоб ефективно підтримувати вас.



- Д. Якщо прийняти або відхилити гіперпосилання, відкриється нове вікно електронної пошти. Якщо Прийняти, будь ласка, натисніть Надіслати. Якщо Reject (Відхилити), будь ласка, запишіть свої зауваження, щоб центр знань STP міг краще зрозуміти ваше невдоволення.

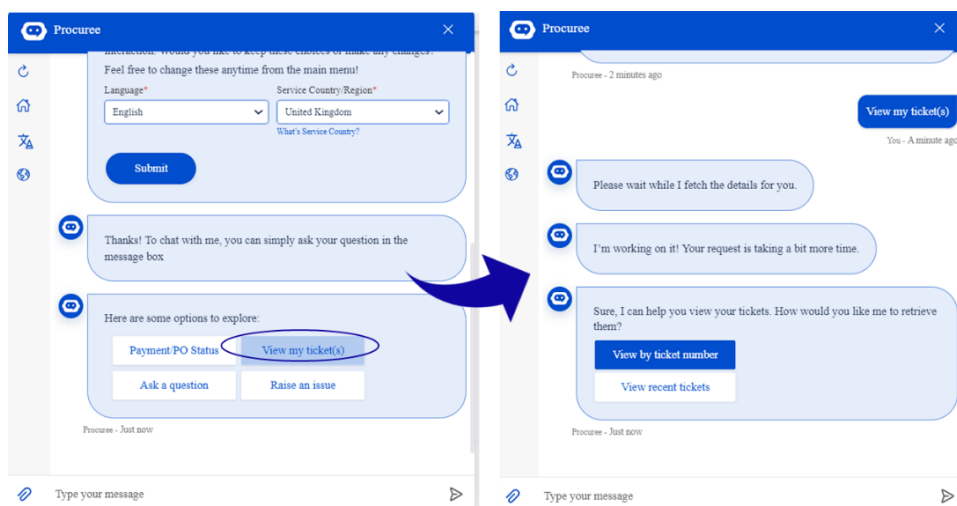


**Примітка:** Прийняті відповіді будуть миттєво закриті на платформі запитів STP Knowledge Center. Відхилені рішення призведуть до того, що запит буде відкрито знову, і агент, призначений до Центру знань STP, зв'яжеться з вами, щоб обговорити ваші проблеми та знайти потенційні рішення.

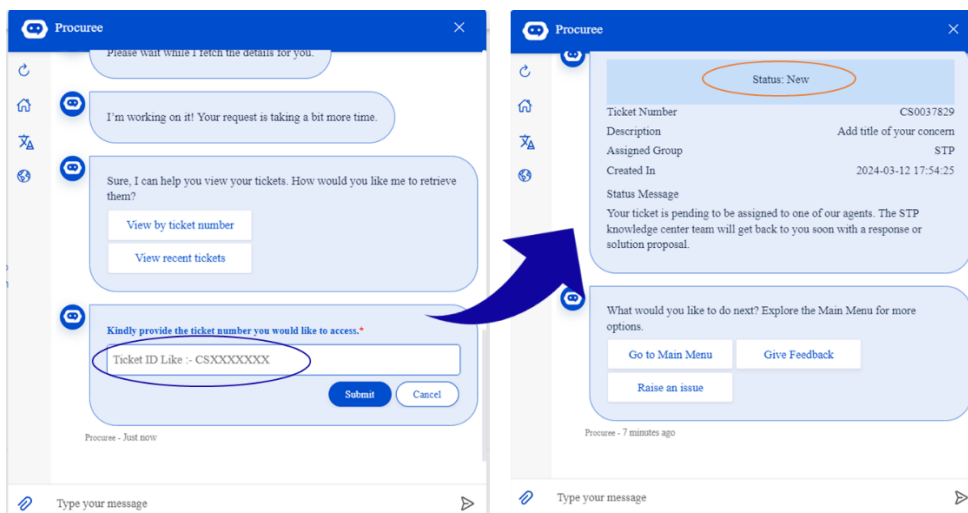
Якщо ви не запропонуєте своє прийняття або відхилення справи протягом 4 робочих днів, справа буде автоматично закрита. Квиток не може бути відкритий знову після його закриття. Якщо вам потрібна додаткова допомога, будь ласка, зв'яжіться з Procuree та відкрийте новий квиток.

## Як відстежувати статус заявки та надавати інформацію за потреби

- Перейдіть до Procuree та виберіть у головному меню «Переглянути мої квитки».
- Будь ласка, зачекайте, поки Procuree отримає ваші дані, а потім виберіть Переглянути за номером квитка.



- Вкажіть номер квитка, який ви хочете перевірити – ідентифікатор квитка починається з CSXXXXXXX.
- Перегляньте деталі квитка.



- Д. Щоб оновити свою справу, ви можете відповісти безпосередньо на отриманий електронний лист, зберігши тему, номер справи та код посилання в тілі електронного листа.

## Змінити версію

Історія версій			
Версія	Дата	Змінити опис	Автор
0.1	9 березня 2023		Алекса Торіано
0.2	26 квітня 2023 року		Алекса Торіано
0.3	Липень 26, 2023	Оновлено образи Procuree та додано процедуру розпізнавання STP Knowledge Center	Федеріко Марчіоро/Алекса Торіано
0.4	12 квітня 2024 року	Оновлення зображень Procuree та етапи обробки	Алекса Торіано