

So erhalten Sie Hilfe bei Source-to-Pay-Anfragen

STP-Wissenszentrum



Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis 1

Schlüsselbegriffe..... 1

Zweck 2

So greifen Sie auf Procuree zu, fordern Informationen an und erstellen ein Ticket..... 2

So arbeiten Sie mit dem STP Knowledge Center zusammen, um Ihr Ticket zu lösen 7

So verfolgen Sie den Status Ihres Tickets und stellen bei Bedarf Informationen bereit 9

Version ändern..... 10

Schlüsselbegriffe

Ausdruck	Definition
Coupa	Globale Beschaffungssoftware, die es K-C ermöglicht, Anfragen für Waren und Dienstleistungen zu stellen, unsere Lieferanten zu beschaffen, Verträge abzuschließen und zu verwalten.
CSP	Coupa-Lieferantenportal
Procuree	Name des virtuellen Assistenten "Source to Pay"
STP	Source to Pay
STP-Wissenszentrum / Knowledge center	Source-to-Pay-Team, das in Procuree gestellte Anfragen von Lieferanten und internen K-C-Benutzern entgegennimmt und löst

Ticketnummer	Technischer Nummer, die für die Bearbeitung von Benutzeranfragen und -abfragen verwendet wird. Jede Frage erstellt eine Ticketnummer, so dass Anfragen nicht verloren gehen und mit allen zugehörigen Informationen bearbeitet werden können.
--------------	---

Zweck

Haben Sie ein Problem in unserem Source-to-Pay-Prozess oder benötigen Sie Unterstützung bei Coupa? Suchen Sie nicht weiter! Unser virtueller Assistent Procuree steht Ihnen rund um die Uhr mit Rat und Tat zur Seite. Befolgen Sie einfach die in diesem QRC beschriebenen Schritte, um Fragen an Procuree über unsere offiziellen Kanäle zu stellen: Coupa Supplier Portal, Taulia Supplier Portal & Supplier [Link](#).

Procuree wird Ihre Anfragen umgehend mit relevanten Richtlinien, Referenzen oder Daten aus unseren Systemen beantworten. Wenn weitere Unterstützung benötigt wird, kann Procuree in Ihrem Namen ein Ticket beim STP Knowledge Center erstellen.

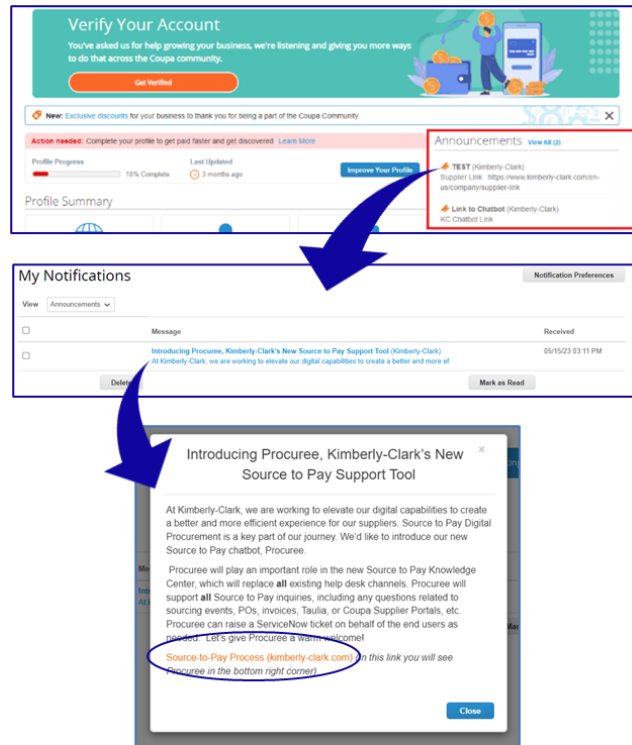
Um das Coupa-Lieferantenportal und den Self-Service zu stärken, empfehlen wir dringend, die zahlreichen Trainingsmaterialien [\[Link zu Coupa-Schulungsmaterialien\]](#) und Ressourcen zu nutzen, die Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Sie die Lösung für Ihr Problem nicht finden können, erstellen Sie ein Ticket für das STP Knowledge Center.

Für den Anfang empfehlen wir die folgenden Schritte, um zu erfahren, wie Sie Ihre Anfragen lösen können:

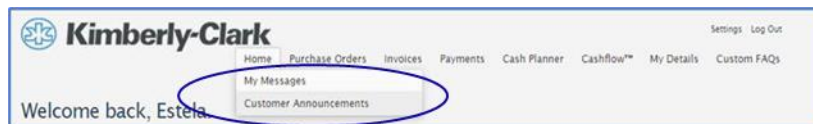
- So greifen Sie auf Procuree zu, fordern Informationen an und erstellen ein Ticket
- So arbeiten Sie mit dem STP Knowledge Center zusammen, um Ihr Ticket zu lösen
- So verfolgen Sie den Status Ihres Tickets und stellen bei Bedarf Informationen bereit

So greifen Sie auf Procuree zu, fordern Informationen an und erstellen ein Ticket

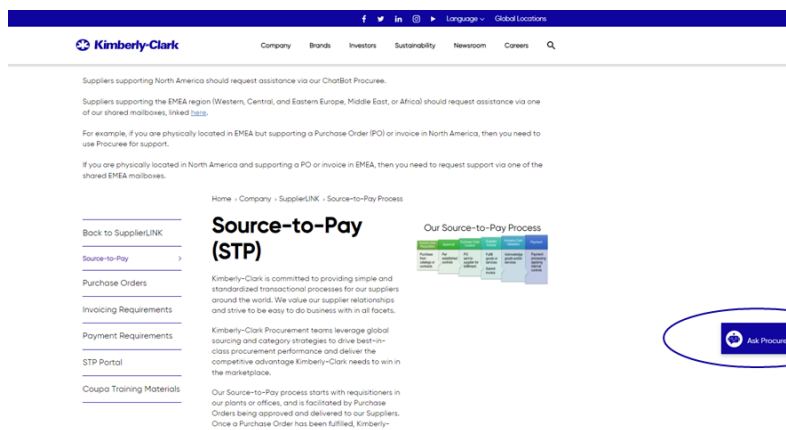
1. Es gibt drei Möglichkeiten, ein Ticket mit Procuree zu finden und zu erstellen:
 - a. Gehen Sie zum Coupa-Lieferantenportal und suchen Sie den Link für Procuree unter Ankündigungen.



- b. Gehen Sie zum Taulia Supplier Portal, klicken Sie auf die Registerkarte Home und klicken Sie auf Kundenankündigungen, um den Link für Procuree zu finden.

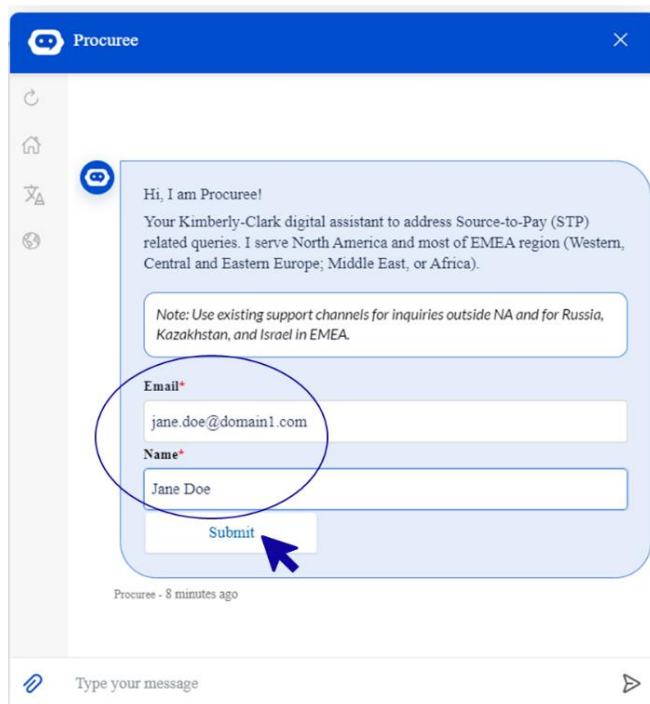


- c. Gehen Sie zu [Lieferantenlink](#) und suchen Sie das Procuree-symbol unten auf der Seite.



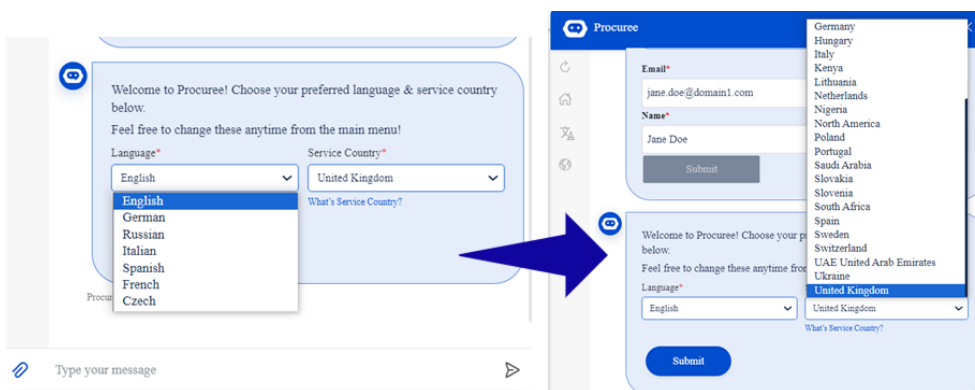
2. Alle drei Wege führen Sie auf die Webseite " [Supplier Link](#) ", auf der Sie auf das Symbol "Procuree" klicken können, um ein Gespräch zu beginnen.
3. Nachdem Sie auf das Symbol "Procuree" geklickt haben, geben Sie die folgenden Details zur Authentifizierung ein:

- a. Feld E-Mail-Adresse: Geben Sie die E-Mail-Adresse Ihres Unternehmens ein.
- b. Name: Geben Sie Ihren vollständigen Namen ein.
- c. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Senden", um fortzufahren.



The screenshot shows a chat window titled "Procuree". The chat history includes a greeting: "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)." Below this is a note: "Note: Use existing support channels for inquiries outside NA and for Russia, Kazakhstan, and Israel in EMEA." The form contains the following fields: "Email*" with the value "jane.doe@domain1.com", "Name*" with the value "Jane Doe", and a "Submit" button. A blue arrow points to the "Submit" button. At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Type your message".

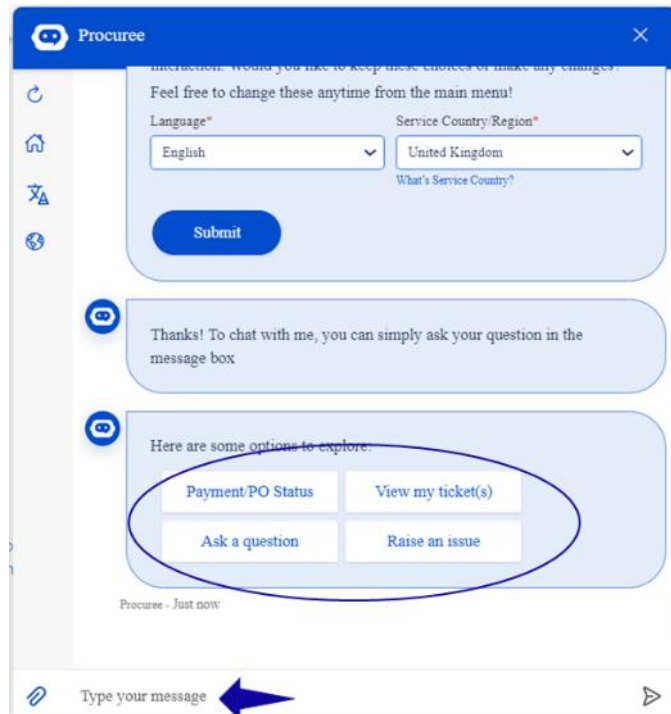
4. Als Nächstes können Sie Ihre bevorzugte Sprache und Ihr bevorzugtes Serviceland auswählen. Das Serviceland ist nicht Ihr Herkunftsland, sondern das Land, in dem Sie Hilfe benötigen.



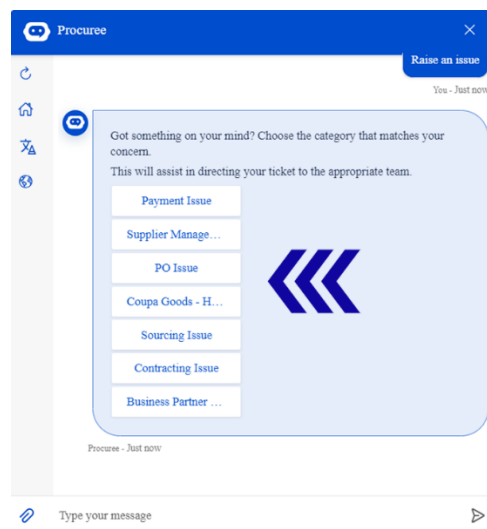
The screenshot shows the Procuree chat interface with a selection screen. The text reads: "Welcome to Procuree! Choose your preferred language & service country below. Feel free to change these anytime from the main menu!". There are two dropdown menus: "Language*" with "English" selected and "Service Country*" with "United Kingdom" selected. A list of languages is visible: English, German, Russian, Italian, Spanish, French, Czech. A list of service countries is also visible: 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. A blue arrow points from the "Service Country*" dropdown to the "Submit" button in the chat window below.

5. Als Nächstes können Sie Ihre Frage an den Procuree stellen oder eine Standardoption auswählen, die Ihrem Problem am besten entspricht:
 - a. **Zahlungs-/Bestellstatus** – Überprüfen Sie den Status Ihrer Rechnung/Zahlung oder Bestellung bei Procuree. Halten Sie Ihre Lieferanten-ID bereit!
 - b. **Meine Tickets anzeigen** – Zeigen Sie den Status Ihrer Ticketnummer oder die kürzlich eingereichten Tickets mit Procuree an. Halten Sie Ihre Ticketnummer bereit!

- c. **Stellen Sie eine Frage** – Procuree kann Ihnen helfen, indem er die Wissensdatenbank durchsucht. Geben Sie Ihre Frage ein, z. B. "Wie erstelle ich einen Bestelländerungsantrag?"
- d. **Melden Sie ein Problem** – Wenden Sie sich an unser STP-Knowledge-Center-Team, um weitere Unterstützung zu erhalten.

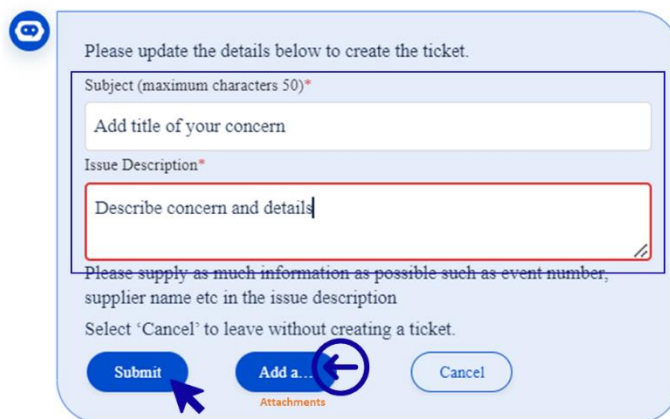


6. Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, klicken Sie auf "**Problem melden**" und wählen Sie aus den Kategorien aus, die am besten zu Ihrem Anliegen passen:



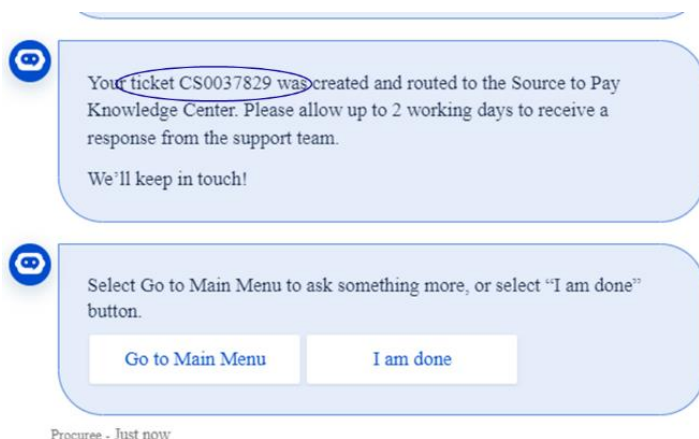
7. Procuree wird Sie auffordern, weitere Details anzugeben, um ein Ticket zu erstellen:
 - a. Geben Sie einen kurzen Betreff für das Problem an.

- b. Geben Sie die vollständigen Details in das Feld Problembeschreibung ein. Sie können bei Bedarf Anhänge hinzufügen, um Ihre Angaben zu unterstützen.
- c. Klicken Sie auf "Senden", um das Ticket an das STP Knowledge Center zu senden.




Hinweis: Geben Sie zusätzliche Informationen ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden, z. B. Lieferantennamen, Lieferantennummer, Rechnung oder Bestellreferenz, um Sie effizient zu unterstützen.

8. Ihre Fallnummer wird im Chat-Fenster angezeigt, um die Erstellung Ihres Tickets zu bestätigen.

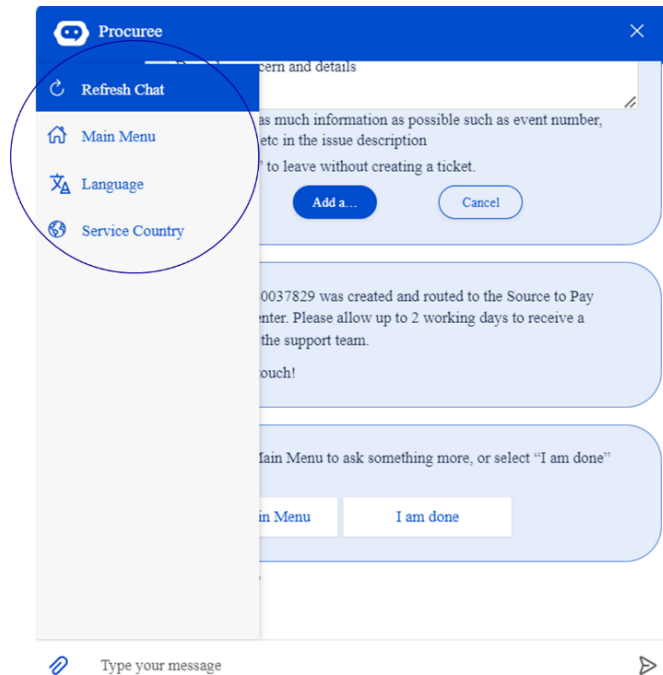



Hinweis: Nach dem Absenden des Tickets erhalten Sie sofort eine Benachrichtigung mit der Fallnummer und den Details. Ein STP-Agent wird sich bei Bedarf mit Ihnen in Verbindung setzen und Ihnen eine vollständige Bestätigung der Falllösung per E-Mail zukommen lassen.

9. Während eines Support-Chats können Sie jederzeit Folgendes auswählen:
 - a. **Chat aktualisieren** – Starten Sie eine neue Unterhaltung.
 - b. **Hauptmenü** – Gehen Sie zurück zu den Hauptmenüoptionen.
 - c. **Sprache ändern** – Wählen Sie die gewünschte Sprache aus.

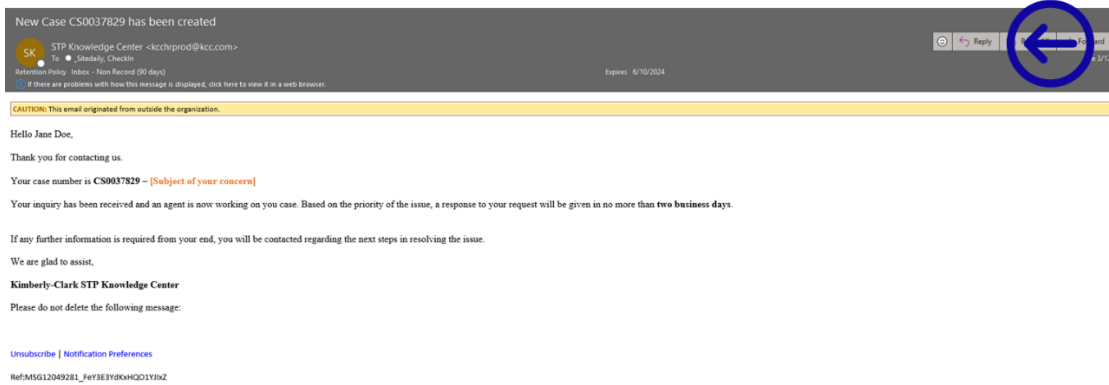
- d. **Serviceland ändern** – Wählen Sie ein anderes Serviceland aus. Das Serviceland ist nicht Ihr Herkunftsland, sondern das Land, in dem Sie Hilfe benötigen.

Verlassen Sie den Chat, indem Sie "Abbrechen" in das Chat-Feld eingeben oder "Menü" eingeben, um zum Hauptmenü zurückzukehren.

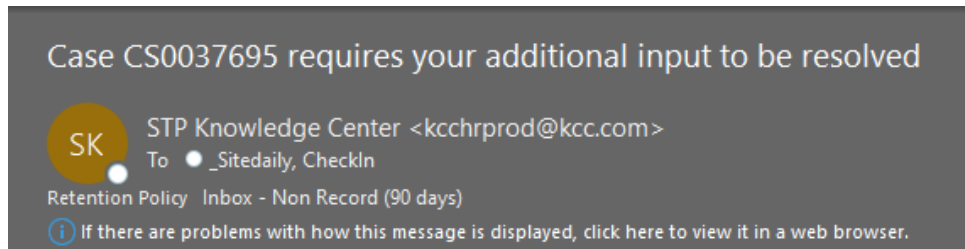


So arbeiten Sie mit dem STP Knowledge Center zusammen, um Ihr Ticket zu lösen

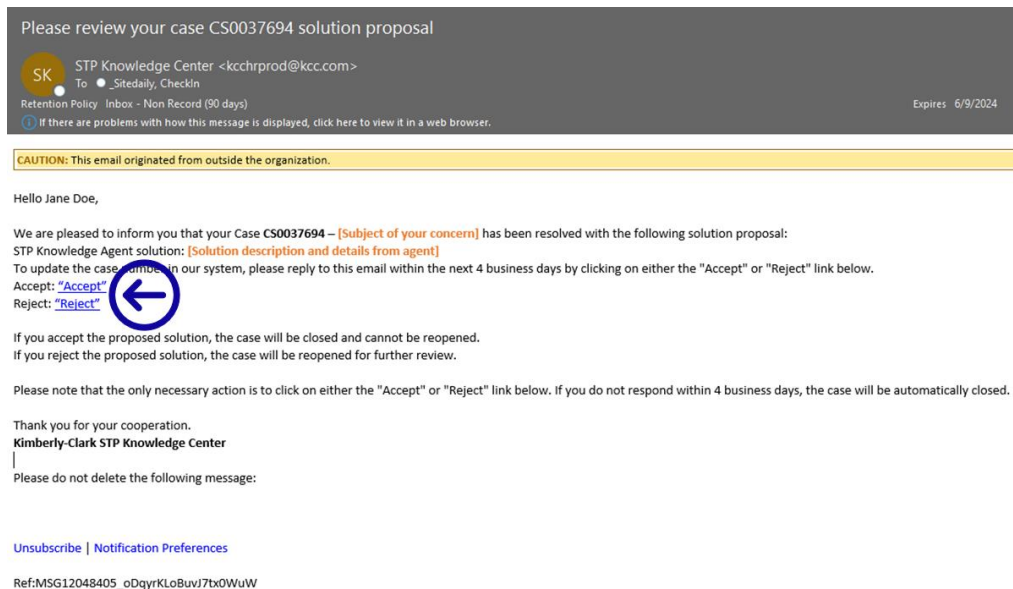
1. Nach dem Absenden des Tickets erhalten Sie eine Bestätigung per E-Mail mit Ihrer Ticketnummer. Procuree sendet das Ticket an das STP-Knowledge-Center-Team, um eine ordnungsgemäße Bearbeitung und Lösung von Anfragen zu gewährleisten.
2. Der STP-Knowledge-Center-Agent überprüft dann das Ticket und passt die Priorität basierend auf vordefinierten Kriterien an. Wenn ein Ticket als geschäftskritisch definiert ist, priorisiert der Agent das Ticket für die Lösung.
3. Alle neuen Fälle, die über Procuree erstellt wurden, senden die Bestätigungs-E-Mail wie unten gezeigt. Je nach Priorität kann es 2 Werktage dauern, bis Sie eine **Antwort** vom STP Knowledge Center-Agenten erhalten. Sie können direkt auf die erhaltene E-Mail antworten, indem Sie den Betreff, die Fallnummer und den Referenzcode im Text der E-Mail beibehalten.




4. Bleiben Sie dran, die Agenten werden sich per E-Mail mit weiteren Fragen oder Lösungen zu Ihrem Anliegen bei Ihnen melden.
 - a. Bitte antworten Sie, wenn der Agent zusätzliche Eingaben von Ihrer Seite benötigt.

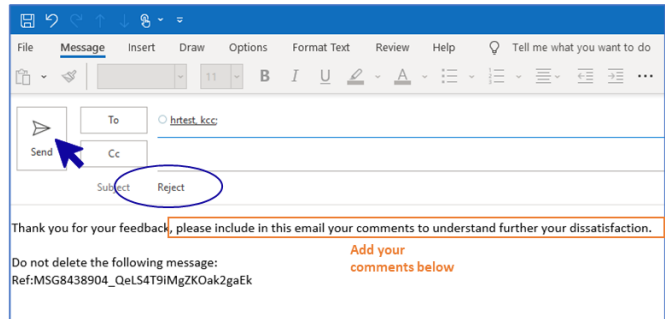
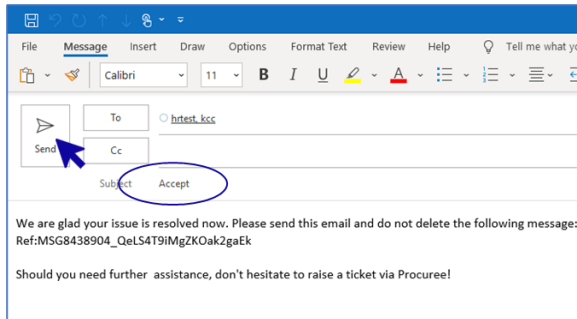


- b. **Akzeptieren oder lehnen Sie** die vorgeschlagene Lösung ab, wenn sich der Agent mit der Lösung Ihres Anliegens an Sie wendet.



 **Hinweis:** Bitte stellen Sie sicher, dass Sie immer Ihre Ticketnummer für das STP Knowledge Center-Team haben, um Sie effektiv zu unterstützen.

5. Akzeptieren oder Ablehnen von Hyperlinks öffnet ein neues E-Mail-Fenster. Wenn Sie akzeptieren, klicken Sie bitte auf Senden. Wenn Sie ablehnen, schreiben Sie bitte Ihre Bemerkungen ein, damit das STP-Knowledge center Ihre Unzufriedenheit besser verstehen kann.

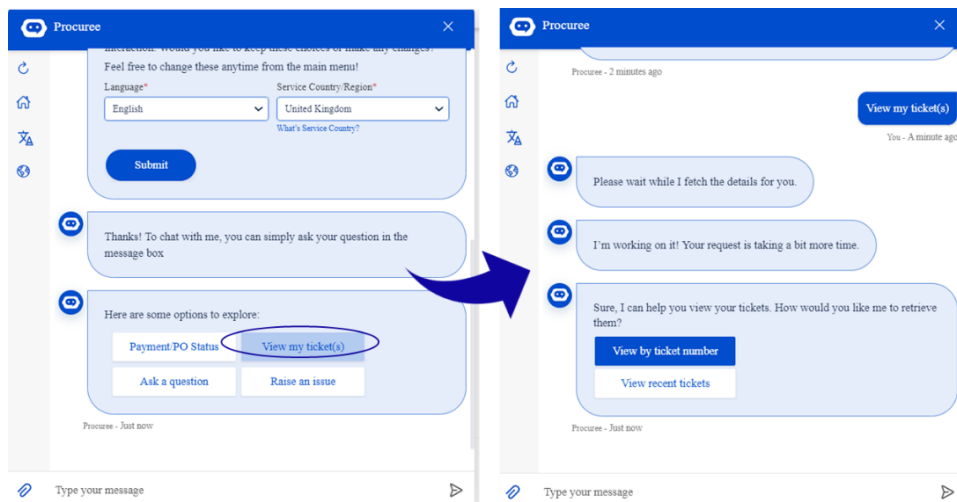


Hinweis: Akzeptierte Antworten werden sofort in der STP Knowledge Center-Anfrageplattform geschlossen. Abgelehnte Lösungen führen dazu, dass das Ticket erneut geöffnet wird und der dem STP Knowledge Center zugewiesene Agent wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihre Bedenken zu besprechen und mögliche Lösungen zu finden.

Wenn Sie den Fall nicht innerhalb von 4 Werktagen annehmen oder ablehnen, wird der Fall automatisch geschlossen. Das Ticket kann nach dem Schließen nicht mehr geöffnet werden. Wenn Sie weitere Hilfe benötigen, wenden Sie sich bitte an Procuree und eröffnen Sie ein neues Ticket.

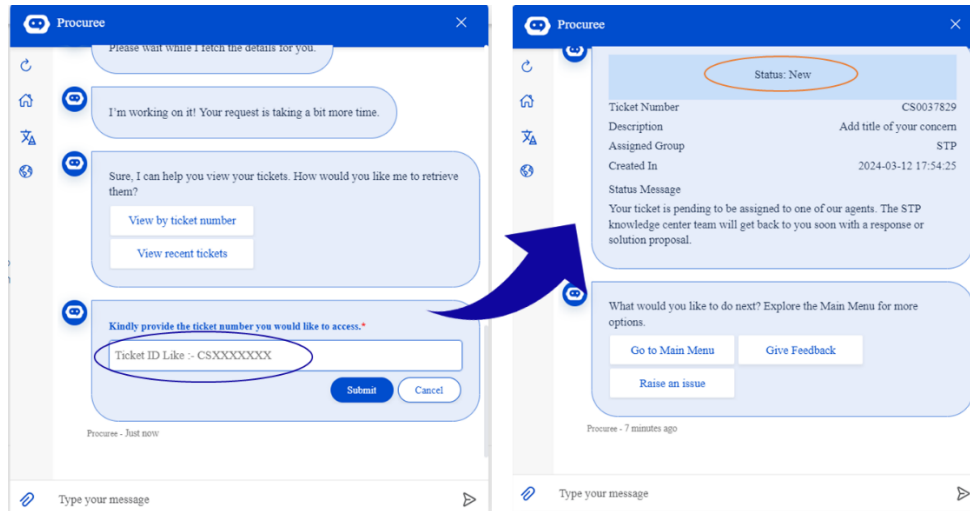
So verfolgen Sie den Status Ihres Tickets und stellen bei Bedarf Informationen bereit

1. Gehen Sie zu Procuree und wählen Sie im Hauptmenü "Meine Tickets anzeigen" aus.
2. Bitte warten Sie, während der Procuree Ihre Daten abgerufen hat, und wählen Sie dann Nach Ticketnummer anzeigen aus.



3. Geben Sie die Ticketnummer an, deren Status Sie überprüfen möchten – die Ticket-ID beginnt mit CSXXXXXXX.

4. Überprüfen Sie die Ticketdetails.



5. Um Ihren Fall zu aktualisieren, können Sie direkt auf die erhaltene E-Mail antworten, indem Sie den Betreff, die Fallnummer und den Referenzcode im Text der E-Mail beibehalten.

Version ändern

Versionsgeschichte			
Version	Datum	Beschreibung ändern	Verfasser
0.1	9. März 2023		Alexa Toriano
0.2	26. April 2023		Alexa Toriano
0.3	26. Juli 2023	Aktualisieren von Procuree-Images und Hinzufügen des STP Knowledge Center-Lösungsverfahrens	Federico Marchioro/Alexa Torijano
0.4	12. April 2024	Aktualisieren von Beschaffungsimagen und Prozessschritten	Alexa Toriano