

# วิธีขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการสอบ ถาม Source to Pay (STP)

## ศูนย์ความรู้ STP



### สารบัญ

คำศัพท์สำคัญ..... 1

วัตถุประสงค์..... 2

วิธีเข้าถึง Procuree ขอข้อมูล และสร้างตัว ..... 2

วิธีทำงานร่วมกับศูนย์ความรู้ STP เพื่อแก้ไขตัวของคุณ ..... 7

วิธีติดตามสถานะบัตรโดยสารของคุณและให้ข้อมูลเมื่อจำเป็น ..... 9

เปลี่ยนเวอร์ชัน..... 11

### คำศัพท์สำคัญ

เทอม	นิยาม
Coupa	ซอฟต์แวร์การจัดการจัดซื้อจัดจ้างทั่วโลกที่จะช่วยให้ K-C สามารถส่งคำขอสินค้าและบริการ จัดทำสัญญา และจัดการซัพพลายเออร์ของเรา
CSP	พอร์ทัลซัพพลายเออร์ Coupa
Procuree	ชื่อผู้ช่วยเสมือน ตั้งแต่กระบวนการสรรหาถึงจ่ายเงิน
STP	กระบวนการสรรหาถึงจ่ายเงิน (Source to Pay)
ศูนย์ความรู้ STP	ทีม Source to Pay รับและแก้ไขคำถามที่เกิดขึ้นใน Procuree จากซัพพลายเออร์และผู้ใช้ภายใน K-C

หมายเลข ตัว	ชื่อทางเทคนิคที่ใช้ในการจัดการคำขอและข้อสงสัยของผู้ใช้ คำถามแต่ละข้อจะสร้างหมายเลขตัวเพื่อไม่ให้คำขอสับสนและสามารถประมวลผลด้วยข้อมูลที่เกี่ ยวข้องทั้งหมด
----------------	---

## วัตถุประสงค์

คุณประสบปัญหาในกระบวนการ Source to Pay หรือต้องการความช่วยเหลือจาก Coupa หรือไม่? ไม่ต้องมองหาที่ไหนอีกแล้ว! ผู้ช่วยเสมือนของเรา Procuree พร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อให้คำแนะนำและการสนับสนุน เพียงทำตามขั้นตอนที่ระบุไว้ใน QRC นี้เพื่อตั้งคำถามไปยัง Procuree ผ่านช่องทางอย่างเป็นทางการของเรา: Coupa Supplier Portal, Taulia Supplier Portal & [Supplier Link](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay) <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>

Procuree จะตอบคำถามของคุณทันทีพร้อมแนวทาง ข้อมูลอ้างอิง หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากระบบของเรา หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม Procuree สามารถยื่นตัวในนามของคุณกับศูนย์ความรู้ STP

เพื่อเสริมสร้างพอร์ทัลซัพพลายเออร์ Coupa และบริการตนเอง เราขอแนะนำให้ใช้ประโยชน์จาก [สื่อการฝึกอบรม](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/coupa-training-materials) และแหล่งข้อมูลของ Coupa ที่มีให้คุณ หาก你不พบวิธีแก้ปัญหา ให้สร้างตัวไปยังศูนย์ความรู้ STP <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/coupa-training-materials>

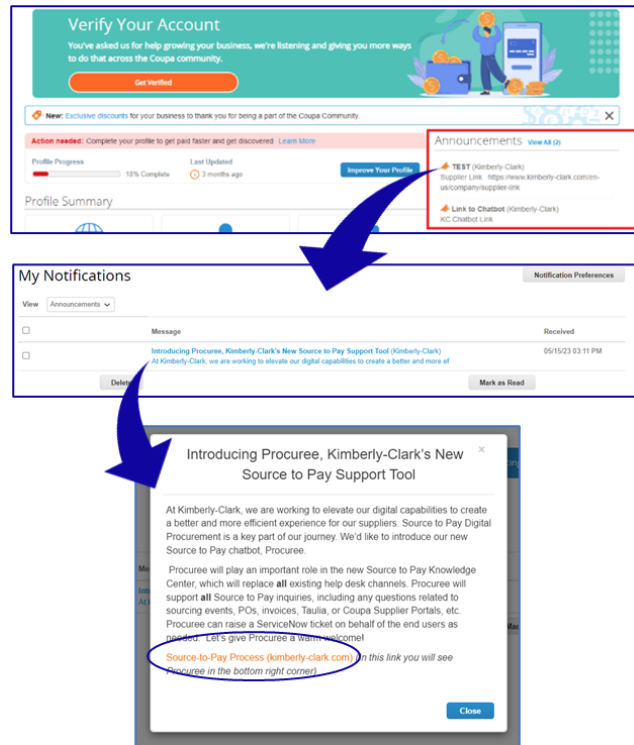
ในการเริ่มต้น เราขอแนะนำให้ทำตามงานด้านล่างเพื่อเรียนรู้วิธีแก้ไขข้อสงสัยของคุณ:

- วิธีเข้าถึง Procuree ขอข้อมูล และสร้างตัว
- วิธีทำงานร่วมกับศูนย์ความรู้ STP เพื่อแก้ไขตัวของคุณ
- วิธีติดตามสถานะบัตรโดยสารของคุณและให้ข้อมูลเมื่อจำเป็น

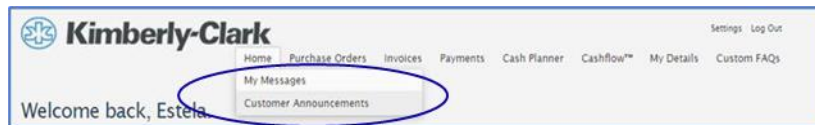
## วิธีเข้าถึง Procuree ขอข้อมูล และสร้างตัว

หนึ่ง มี 3 วิธีในการค้นหาและสร้างตัวกับ Procuree:

- ไปที่พอร์ทัลซัพพลายเออร์ Coupa และค้นหาลิงก์สำหรับ Procuree  
ในบันทึกประกาศ

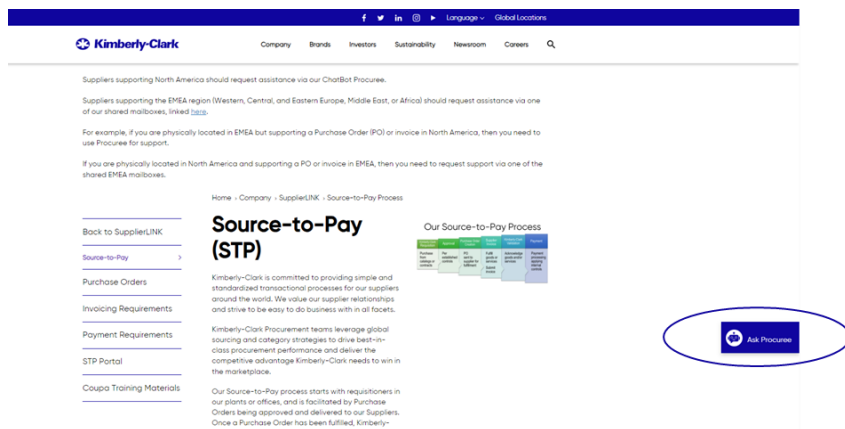


- ข. ไปที่พอร์ทัลซัพพลายเออร์ Taulia กดแท็บหน้าแรก แล้วคลิกที่ประกาศลูกค้าเพื่อค้นหาลิงก์สำหรับ Procuree



- ค. ไปที่ ลิงค์ซัพพลายเออร์ และค้นหาไอคอน Procuree ที่ด้านล่างของหน้า <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>

ง.

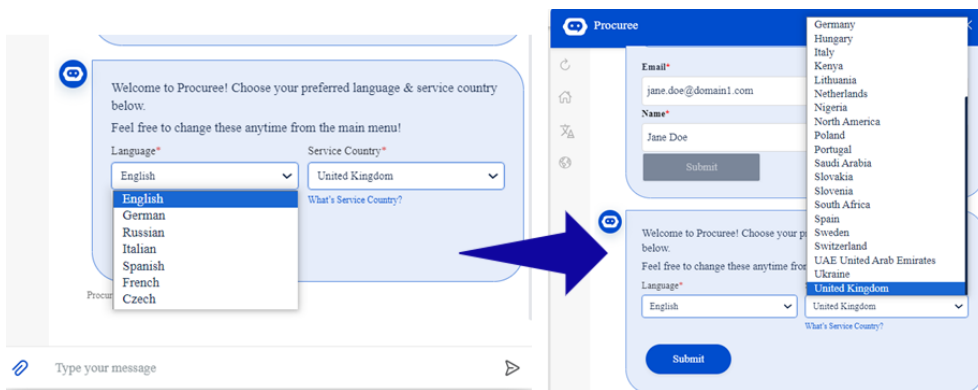


- ด. ทั้งสามวิธีจะนำคุณไปยังหน้าเว็บลิงค์ ซัพพลายเออร์ ซึ่งคุณสามารถคลิกที่ไอคอน Procuree เพื่อเริ่มการสนทนา <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>

ตาม. หลังจากคลิกที่ไอคอน Procure แล้ว ให้ป้อนรายละเอียดต่อไปนี้สำหรับการรับรองความถูกต้อง:

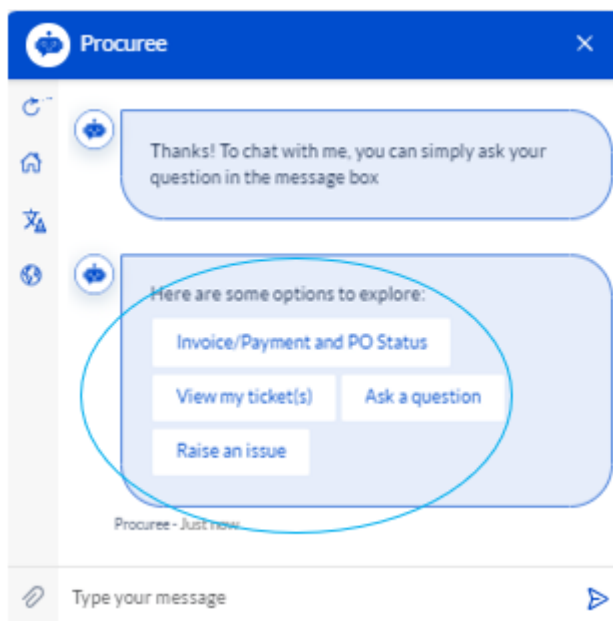
- ก. ฟิลด์ที่อยู่อีเมล: ใส่ที่อยู่อีเมลของบริษัทของคุณ
- ข. ชื่อ: ใส่ชื่อเต็มของคุณ
- ค. คลิกที่ปุ่ม "ส่ง" เพื่อดำเนินการต่อ

สี่. ถัดไป คุณสามารถเลือกภาษาและประเทศที่ให้บริการที่คุณต้องการได้ ประเทศที่ให้บริการไม่ใช่ประเทศต้นทางของคุณ แต่เป็นประเทศที่คุณต้องการความช่วยเหลือ

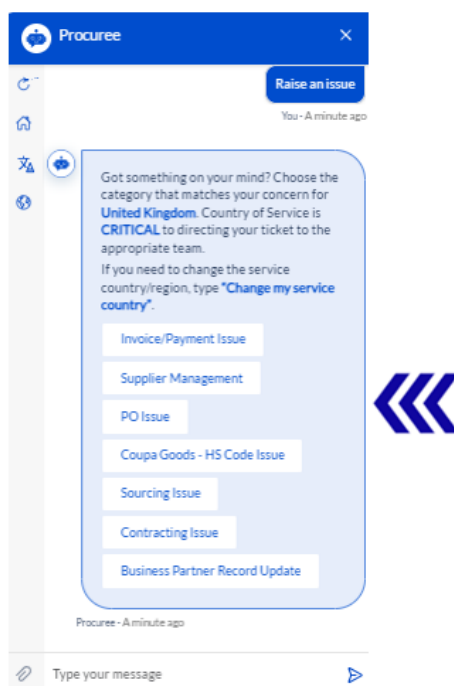


ห้า. ถัดไป คุณสามารถถามคำถามของคุณไปยัง Procuree หรือเลือกตัวเลือกเริ่มต้นที่ตรงกับปัญหาของคุณมากที่สุด:

- ก. **สถานะการชำระเงิน / PO** – ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ / สถานะการชำระเงินหรือใบสั่งซื้อของคุณกับ Procuree เก็บรหัสซัพพลายเออร์ของคุณไว้ในมือ!
- ข. **ดูตัวอย่างของฉัน** – ดูสถานะหมายเลขตัวอย่างของคุณหรือตัวอย่างที่ส่งล่าสุดกับ Procuree เก็บหมายเลขตัวอย่างของคุณไว้ในมือ!
- ค. **ถามคำถาม** – Procuree สามารถช่วยได้โดยการค้นหาผ่านฐานความรู้พิมพ์คำถามของคุณ เช่น "ฉันจะสร้างคำขอเปลี่ยนแปลง PO ได้อย่างไร"
- ง. **แจ้งปัญหา** – ยื่นตัวไปยังทีมศูนย์ความรู้ STP ของเราเพื่อขอความช่วยเหลือเพิ่มเติม



กก. หากคุณต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม ให้คลิกที่ **"แจ้งปัญหา"** และเลือกจากหมวดหมู่ที่ตรงกับข้อกังวลของคุณมากที่สุด:



กค. Procuree จะขอให้คุณระบุรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อสร้างตัว:

- ก. ระบุหัวข้อสั้น ๆ สำหรับปัญหา
- ข. ให้รายละเอียดทั้งหมดในช่องคำอธิบายปัญหา  
คุณสามารถเพิ่มไฟล์แนบได้หากจำเป็นเพื่อสนับสนุนรายละเอียดของคุณ
- ค. กดส่งเพื่อส่งตัวไปยังศูนย์ความรู้ STP



**หมายเหตุ:** ป้อนข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อถูกถาม เช่น ชื่อซัพพลายเออร์ หมายเลขซัพพลายเออร์ ใบแจ้งหนี้ หรือการอ้างอิง PO เพื่อสนับสนุนคุณอย่างมีประสิทธิภาพ

แปด. หมายเลขเคสของคุณจะถูกแชร์ในหน้าต่างแชทเพื่อยืนยันการสร้างตัวของคุณ

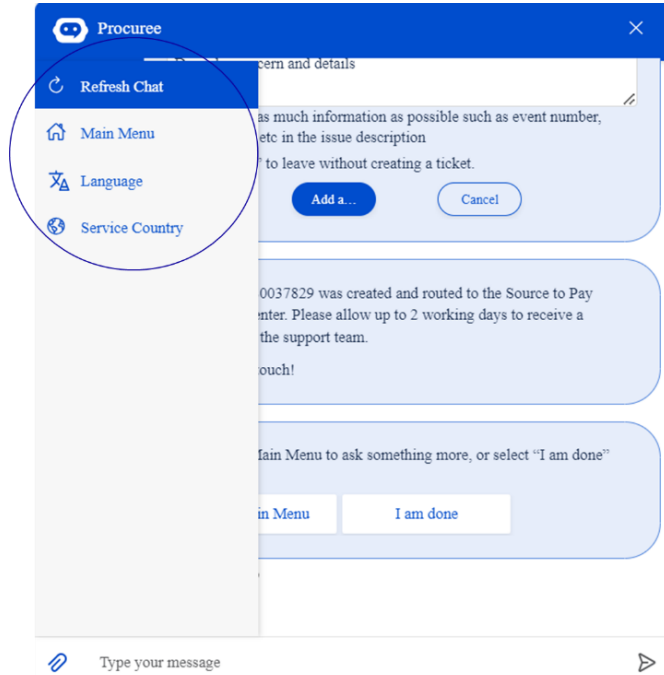


**หมายเหตุ:** หลังจากส่งตัวแล้ว คาดว่า จะได้รับการแจ้งเตือนทันทีพร้อมหมายเลขเคสและรายละเอียด ตัวแทน STP จะติดต่อคุณเมื่อจำเป็นและให้การยืนยันการแก้ไขปัญหาที่สมบูรณ์ผ่านทางอีเมล

เก้า. ในระหว่างการแชทสนับสนุน คุณสามารถเลือกสิ่งต่อไปนี้ได้ตลอดเวลา

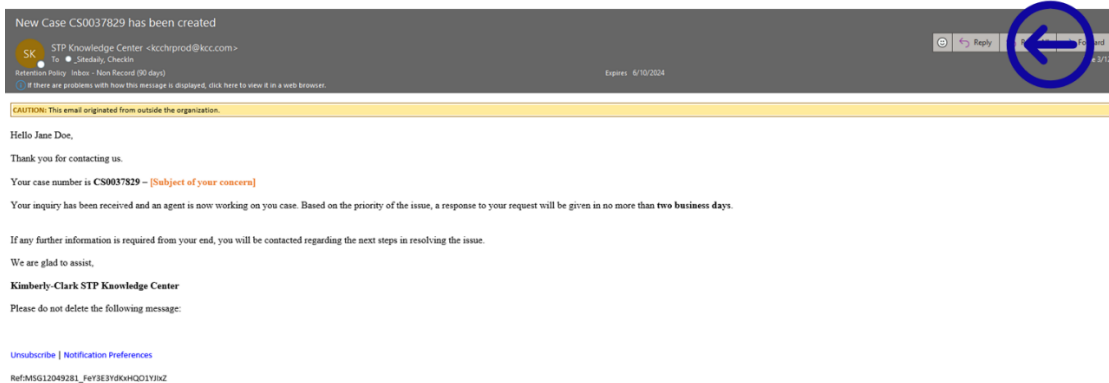
- ก. **รีเฟรชการแชท** – เริ่มการสนทนาใหม่
- ข. **เมนูหลัก** – กลับไปที่ตัวเลือกเมนูหลัก
- ค. **เปลี่ยนภาษา** – เลือกภาษาที่ต้องการ
- ง. **เปลี่ยนประเทศที่ให้บริการ** – เลือกประเทศที่ให้บริการอื่น  
ประเทศที่ให้บริการไม่ใช่ประเทศต้นทางของคุณ  
แต่เป็นประเทศที่คุณต้องการความช่วยเหลือ

ออกจากแชทโดยพิมพ์ "ยกเลิก" ในช่องแชทหรือพิมพ์ "เมนู" เพื่อกลับไปเมนูหลัก



### วิธีทำงานร่วมกับศูนย์ความรู้ STP เพื่อแก้ไขตัวของคุณ

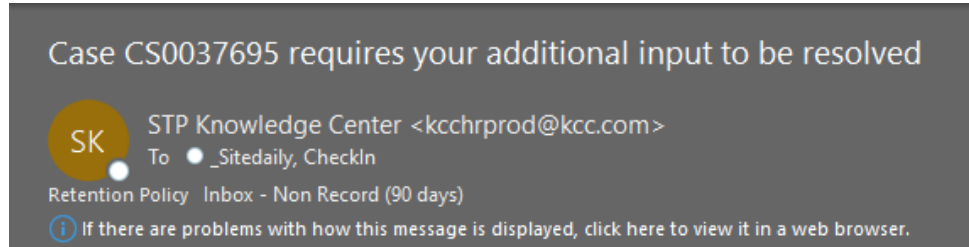
- หนึ่ง. หลังจากส่งตัวแล้ว คุณจะได้รับการยืนยันทางอีเมลพร้อมหมายเลขตัวของคุณ Procuree  
คัดกรองตัวไปยังทีม STP Knowledge Center
- สอง. จากนั้นเจ้าหน้าที่ STP Knowledge Center จะตรวจสอบตัวและปรับลำดับความสำคัญตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
- สาม. หากตัวถูกกำหนดให้เป็นกลุ่มที่สำคัญ ตัวแทนจะจัดลำดับความสำคัญของตัวสำหรับโซลูชัน
- ตาม. เคสใหม่ทั้งหมดที่สร้างผ่าน Procuree จะส่งอีเมลยืนยันดังที่แสดงด้านล่าง ตามความรุนแรง โปรดรอ 2 วันทำการเพื่อรับการตอบกลับจากตัวแทนศูนย์ความรู้ STP  
คุณสามารถตอบกลับอีเมลที่ได้รับได้โดยตรงโดยเก็บหัวเรื่องหมายเลขเคสและรหัสอ้างอิงไว้ในเนื้อหาของอีเมล



สี่. คอยติดตาม

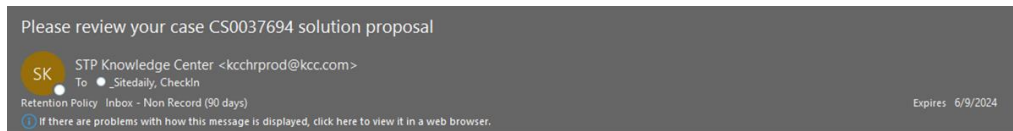
ตัวแทนจะติดต่อคุณทางอีเมลพร้อมคำถามเพิ่มเติมหรือแนวทางแก้ไขสำหรับข้อกังวลของคุณ

- ก. โปรดตอบกลับเมื่อใดก็ตามที่ตัวแทนต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากฝั่งของคุณ




ข. ยอมรับหรือปฏิเสธ

วิธีแก้ปัญหาที่เสนอเมื่อใดก็ตามที่ตัวแทนติดต่อคุณพร้อมวิธีแก้ปัญหาที่คุณกังวล



**CAUTION:** This email originated from outside the organization.

Hello Jane Doe,

We are pleased to inform you that your Case CS0037694 – [Subject of your concern] has been resolved with the following solution proposal:  
 STP Knowledge Agent solution: [Solution description and details from agent]  
 To update the case status in our system, please reply to this email within the next 4 business days by clicking on either the "Accept" or "Reject" link below.  
 Accept: "Accept"   
 Reject: "Reject"

If you accept the proposed solution, the case will be closed and cannot be reopened.  
 If you reject the proposed solution, the case will be reopened for further review.

Please note that the only necessary action is to click on either the "Accept" or "Reject" link below. If you do not respond within 4 business days, the case will be automatically closed.

Thank you for your cooperation.  
 Kimberly-Clark STP Knowledge Center

Please do not delete the following message:

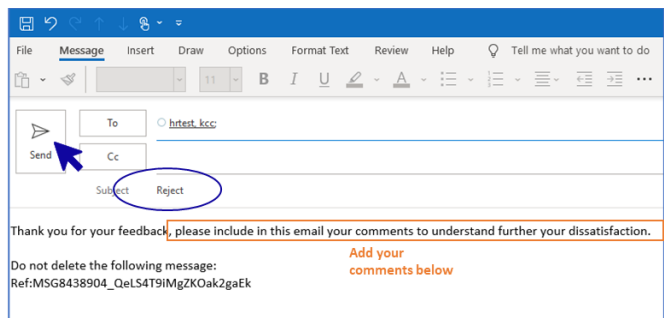
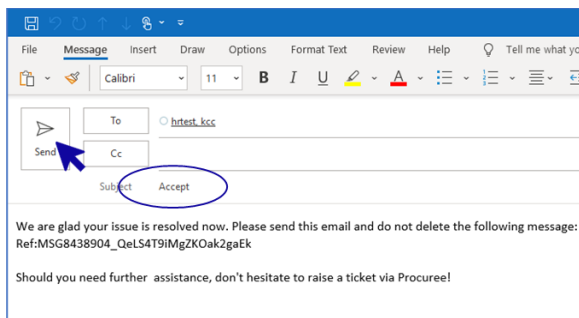
[Unsubscribe](#) | [Notification Preferences](#)

Ref:MSG12048405\_oDqyrKLoBuv17bx0WuW



**หมายเหตุ:** โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณมีหมายเลขตัวเสมอสำหรับทีม STP Knowledge Center เพื่อสนับสนุนคุณอย่างมีประสิทธิภาพ

- ห้า. ยอมรับหรือปฏิเสธไฮเปอร์ลิงก์จะเปิดหน้าต่างอีเมลใหม่ หากยอมรับ โปรดคลิกส่ง หากปฏิเสธ โปรดพิมพ์ข้อสังเกตของคุณเพื่อให้ศูนย์ความรู้ STP สามารถเข้าใจความไม่พอใจของคุณได้ดียิ่งขึ้น







**หมายเหตุ:** คำตอบที่ยอมรับจะถูกปิดทับในแพลตฟอร์มสอบถามศูนย์ความรู้ STP โซลูชันที่ถูกปฏิเสธจะทำให้ตัวถูกเปิดขึ้นอีกครั้ง และตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้ศูนย์ความรู้ STP จะติดต่อคุณเพื่อหารือเกี่ยวกับข้อกังวลของคุณและหาวิธีแก้ปัญหาที่เป็นไปได้

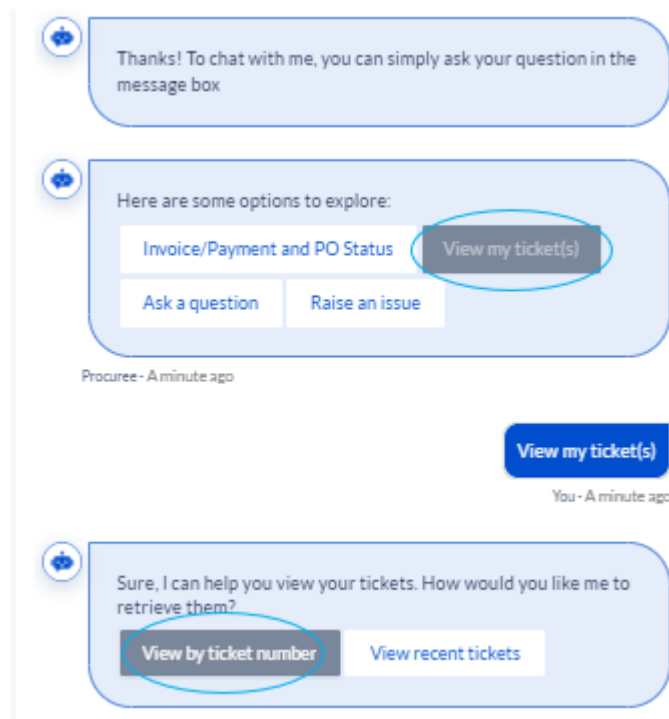


หากคุณไม่ยอมรับหรือปฏิเสธกรณีหลังจาก 4 วันทำการ คดีจะถูกปิดโดยอัตโนมัติ ตัวจะไม่สามารถเปิดได้อีกเมื่อปิดแล้ว หากคุณต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม โปรดติดต่อ Procuree และเปิดตัวใหม่

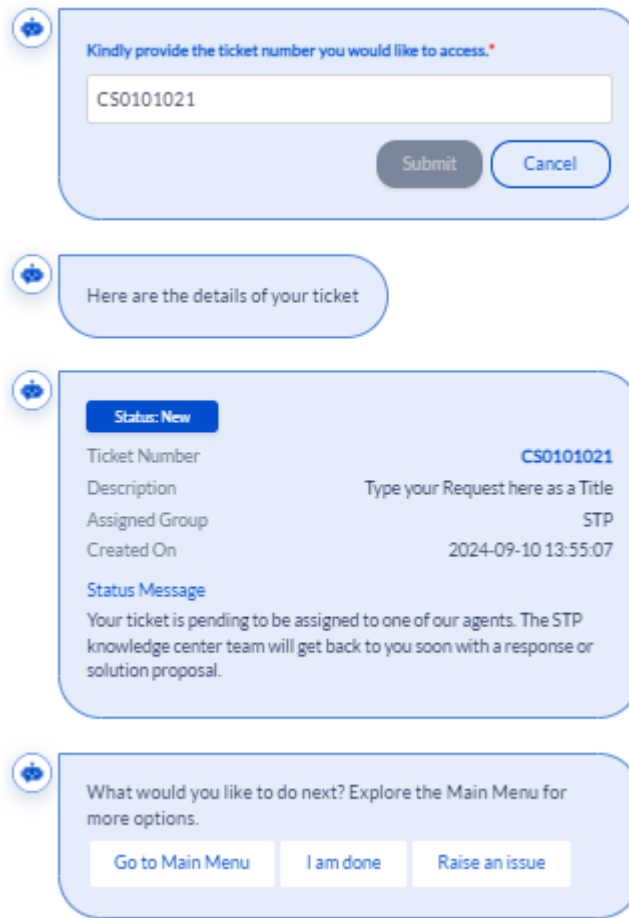
## วิธีติดตามสถานะบัตรโดยสารของคุณและให้ข้อมูลเมื่อจำเป็น

หนึ่ง. ไปที่ Procuree และเลือกจากเมนูหลัก "ดูตั๋วของฉัน"

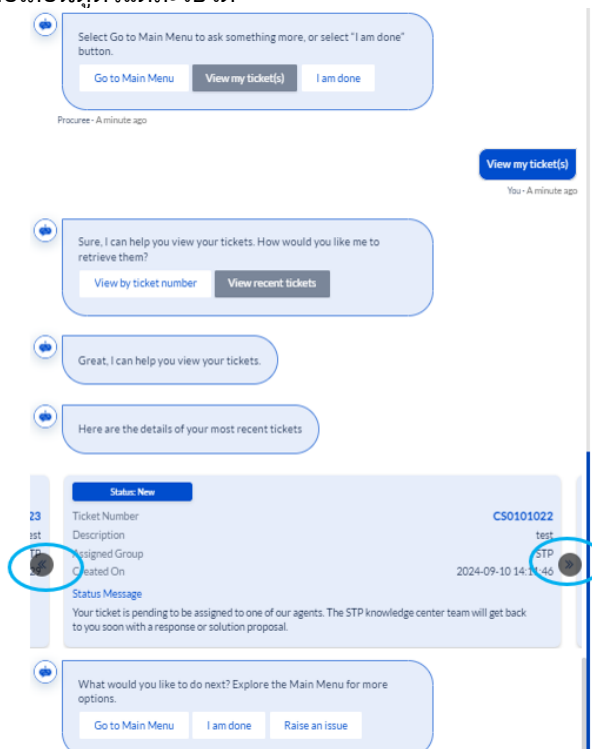
สอง. โปรดรอสักครู่ในขณะที่ Procuree ดึงข้อมูลของคุณ จากนั้นเลือก ดูตามหมายเลขตั๋ว



สาม. ระบุหมายเลขบัตรโดยสารที่คุณต้องการตรวจสอบสถานะ – รหัสบัตรโดยสารขึ้นต้นด้วย CSXXXXXXX  
สี่. ตรวจสอบรายละเอียดตั๋ว



ห้า. คุณยังสามารถดูตั๋ว 5 ใบล่าสุดได้โดยเลือก ดูตั๋วของฉัน จากนั้นเลือก ดูตั๋วล่าสุด คุณสามารถใช้ลูกศรเพื่อเลื่อนดูตั๋วแต่ละใบได้



หากต้องการอัปเดตกรณีของคุณด้วยข้อมูลเพิ่มเติมหรือการเลื่อนระดับ  
คุณสามารถตอบกลับการแจ้งเตือนที่**ได้รับทางอีเมล**ได้โดยตรงโดยคงหัวข้อเรื่อง หมายเลขกรณี  
และรหัสอ้างอิงไว้ในเนื้อหาของอีเมล

## เปลี่ยนเวอร์ชัน

ประวัติเวอร์ชัน			
เวอร์ชัน	วันที่	เปลี่ยนคำอธิบาย	ผู้แต่ง
0.1	9 มีนาคม 2023		อเล็กซ่า โทริฮาโน่
0.2	26 เมษายน, 2023		อเล็กซ่า โทริฮาโน่
0.3	กรกฎาคม 26th, 2023	อัปเดตรูปภาพ Procuree และเพิ่มขั้นตอนการแก้ปัญหา STP Knowledge Center	เฟเดริโก้ มาร์คิโอโร/อเล็กซ่า โทริฮาโน่
0.4	12 เมษายน, 2024	อัปเดตรูปภาพ Procuree และขั้นตอนกระบวนการ	อเล็กซ่า โทริฮาโน่
0.5	9.16.2024	อัปเดตภาพหน้าจอและลิงก์ Procuree 3.0	เทอริ แมคกี