

# 如何獲得Source to Pay (STP) 查詢的說明

STP 知識中心



## 目錄

關鍵術語 .....	1
目的 .....	2
如何訪問 Procuree、請求資訊和創建工單 .....	2
如何使用 STP 知識中心解決您的工單 .....	7
如何跟進您的工單狀態並在需要時提供資訊 .....	9
更改版本 .....	11

## 關鍵術語

術語	定義
Coupa	全球採購軟體，使 K-C 能夠提交商品和服務請求、採購、簽訂合同和管理我們的供應商。
雲解決方案供應商	Coupa 供應商入口網站
採購方	Source to Pay 虛擬助理名稱
STP	尋源到付款
STP 知識中心	Source to Pay 團隊接收和解決供應商和 K-C 內部使用者在 Procuree 中提出的查詢

票號	用於處理使用者請求和查詢的技術名稱。每個問題都會創建一個工單編號，這樣請求就不會丟失，並且可以使用所有相關信息進行處理。
----	--

## 目的

您是否在我們的Source to Pay 流程中遇到問題或需要 Coupa 的支援？不用再觀望了！我們的虛擬助手 Procuree 全天候提供指導和支援。只需按照此QRC中列出的步驟，通過我們的官方管道向採購者提出問題：Coupa供應商入口網站、Taulia供應商入口網站和**供應商連結** <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>

Procuree 將立即回復您的詢問，並提供相關指南、參考資料或我們系統中的數據。如果需要進一步的支援，Procuree 可以代表您向 STP 知識中心提交工單。

為了加強 Coupa 供應商入口網站和自助服務，我們強烈建議您利用豐富的 [Coupa 培訓材料和](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/coupa-training-materials) 資源。如果您找不到問題的解決方案，請創建 STP 知識中心的票證。 <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/coupa-training-materials>

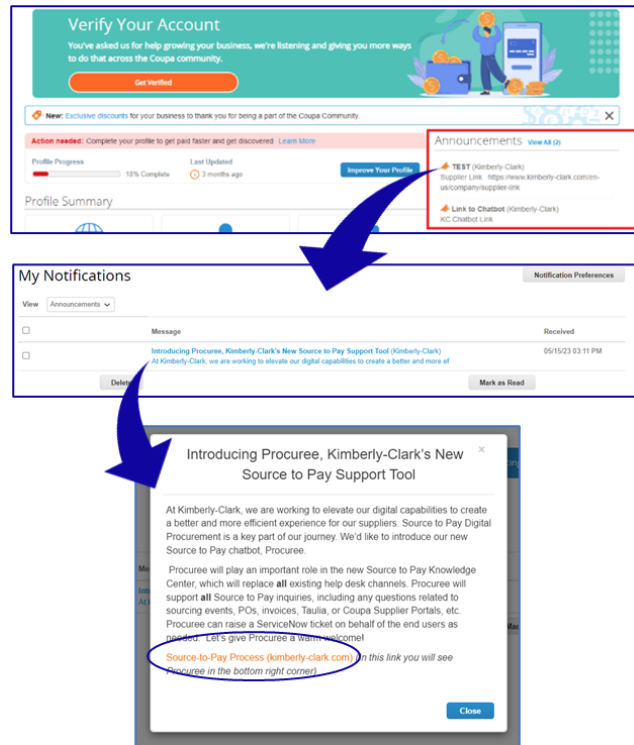
首先，我們建議您按照以下任務瞭解如何解決您的問題：

- 如何訪問 Procuree、請求資訊和創建工單
- 如何使用 STP 知識中心解決您的工單
- 如何跟進您的工單狀態並在需要時提供資訊

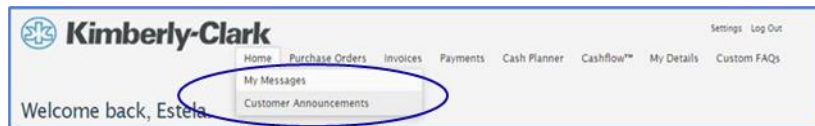
## 如何訪問 Procuree、請求資訊和創建工單

一. 有三種方法可以使用 Procuree 查找和創建工單：

- 一. 轉到 Coupa 供應商入口網站，並在公告日誌中找到 Procuree 的連結。

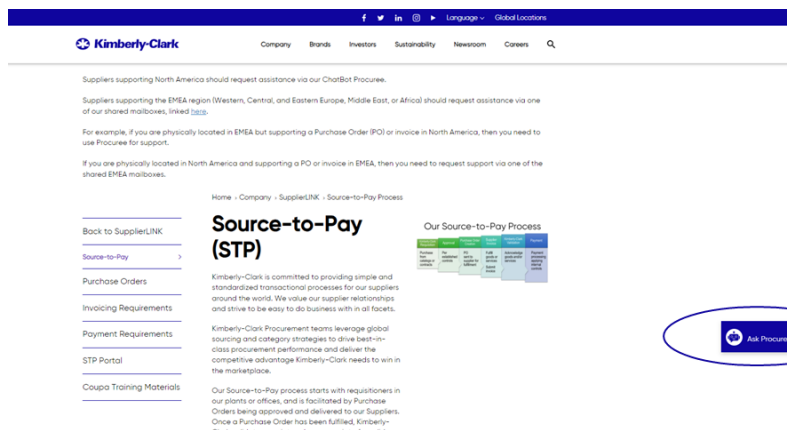


二. 轉到 Taulia  
 供應商入口網站，按「主頁」選項卡，然後按兩下「客戶公告」以  
 查找 Procuree 的連結。



三. 轉到 [Supplier Link](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay) 並在頁面底部找到 Procuree  
 圖示。 <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>

四.



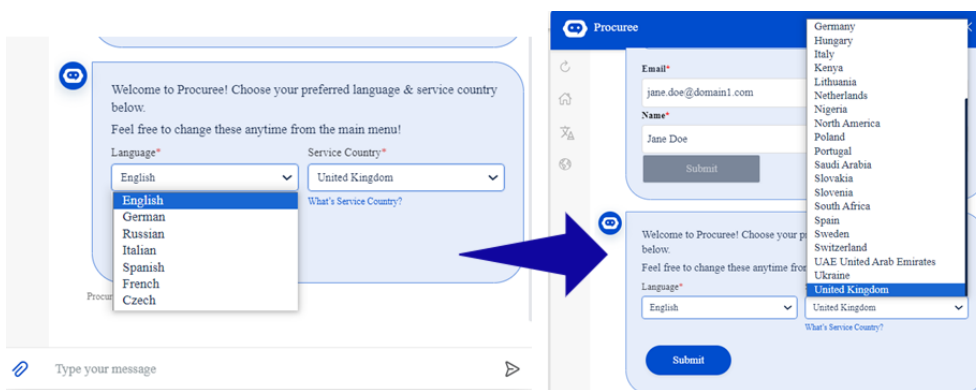
二. 這三種方式都會引導您進入 [Supplier Link](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay) 網頁，您可以在其中按兩下 Procuree 圖示開始對話。  
<https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>

三.

四. 點選 Procuree 圖示後，輸入以下詳細資訊進行身份驗證：

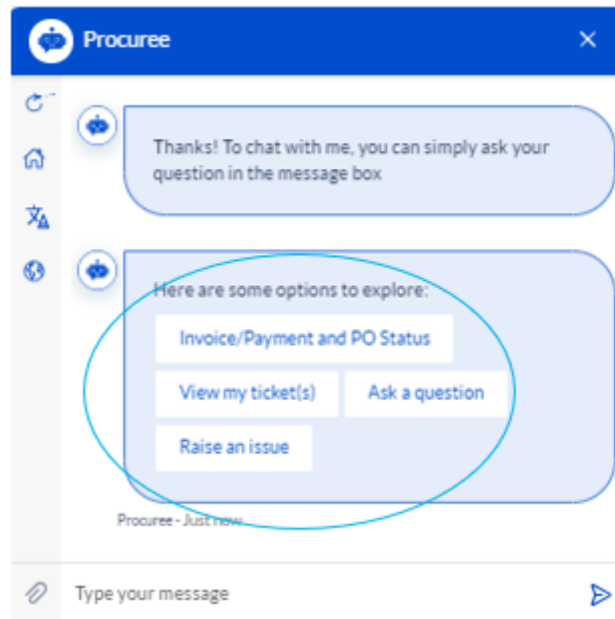
- 一. 電子郵件地址欄位：插入您的公司電子郵件位址。
- 二. 名稱：插入您的全名。
- 三. 點擊「Submit」按鈕繼續。

五. 接下來，您可以選擇您的首選語言和服務國家/地區。服務國家/地區不是您的原籍國，而是您需要幫助的國家/地區。



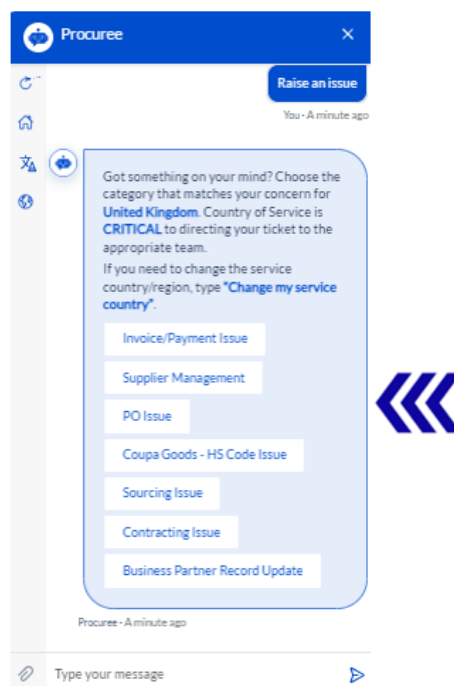
六. 接下來，您可以向 Procuree 提出問題，或選擇與您的問題最匹配的預設選項：

- 一. **付款/採購訂單狀態** – 與 Procuree 一起檢查您的發票/付款或採購訂單狀態。將您的供應商ID放在手邊！
- 二. **查看我的工單** – 查看您的工單編號狀態或最近向 Procuree 提交的工單。請準備好您的票號！
- 三. **提出問題** – Procuree 可以通過搜索知識庫來提供說明。鍵入您的問題，例如「如何創建 PO 更改請求？」
- 四. **提出問題** – 向我們的 STP 知識中心團隊提交請求以獲得進一步的說明。



七. 如果您需要進一步的說明，請按兩下  
並從最符合您問題的類別中進行選擇：

「提出問題」



八. Procuree 將要求您提供更多詳細資訊以創建票證：

- 一. 為問題提供簡短的主題。
- 二. 在 

Issue	Description
-------	-------------

 字段中提供完整的詳細資訊。如有必要，您可以添加附件以支援您的詳細資訊。
- 三. 按 submit 將工單發送到 STP Knowledge Center。

Please update the details below to create the ticket.

Subject (maximum characters 50)\*

Type your Request here as a Title

Issue Description\*

Enter Issue Description

Please enter issue description.

Please supply as much information as possible such as Supplier number, details in the issue description.

Select 'Cancel' to leave without creating a ticket.

Submit Add an Attachme... Cancel



**注意：**在詢問時輸入其他資訊，例如供應商名稱、供應商編號、發票或 PO 參考，以有效地為您提供支援。

九. 您的案例編號將在聊天視窗中共用，以確認創建您的工單。

Your ticket **CS0101021** was created and routed to the Source to Pay Knowledge Center. Please allow up to 2 working days to receive a response from the support team.

We'll keep in touch!

Select Go to Main Menu to ask something more, or select "I am done" button.

Go to Main Menu View my ticket(s) I am done

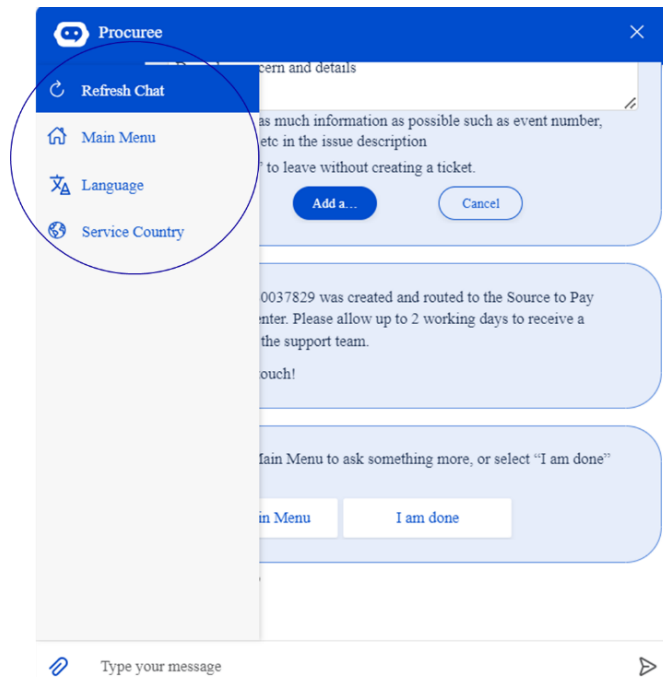


**注意：**提交工單后，我們會立即收到包含案例編號和詳細資訊的通知。STP 代理將在需要時與您聯繫，並通過電子郵件提供完整的案例解決確認。

十. 在支援聊天期間，您可以隨時選擇：

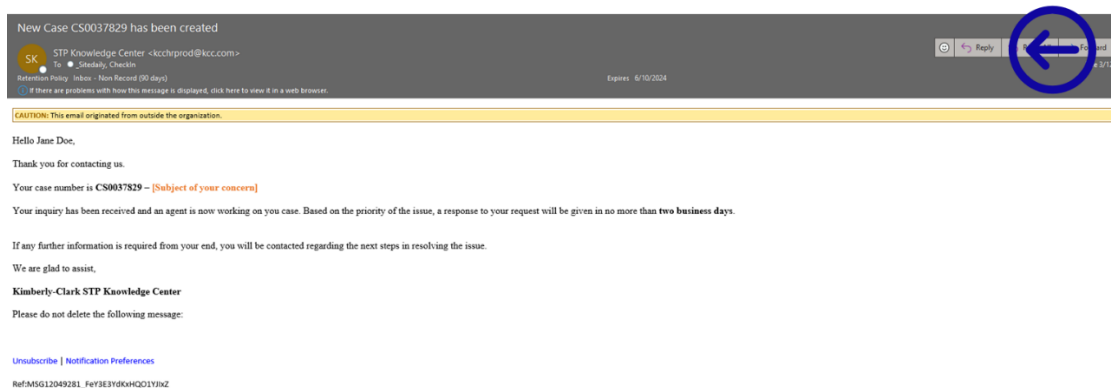
- 一. **刷新聊天** – 開始新對話。
- 二. **主選單** – 傳回主選單選項。
- 三. **Change Language (更改語言)** – 選擇首選語言。
- 四. **Change Service Country (更改服務國家/地區)** – 選擇不同的服務國家/地區。服務國家/地區不是您的原籍國，而是您需要幫助的國家/地區。

通過在聊天框中鍵入「取消」或鍵入「功能表」返回主功能表來離開聊天。



## 如何使用 STP 知識中心解決您的工單

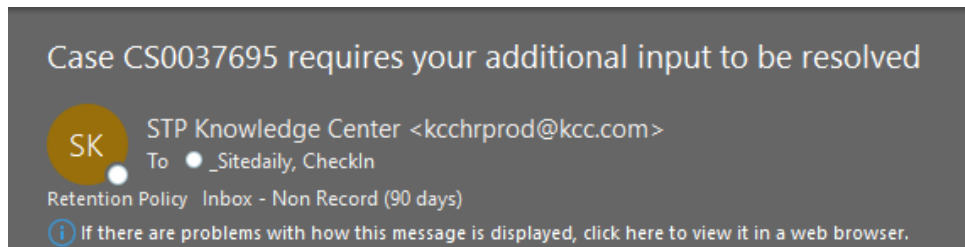
- 一. 提交門票后， 您將收到一封包含您的門票編號的電子郵件確認。採購員將工單分類給 STP 知識中心團隊， 以進行適當的查詢管理和解決。
- 二. 然後， STP 知識中心代理將審核工單並根據預定義的標準調整優先順序。如果工單被定義為業務關鍵型， 代理將優先考慮該工單的解決方案。
- 三. 通過 Procuree 建立的所有新案例都將發送確認電子郵件， 如下所示。根據嚴重性， 請等待 2 個工作日才能從 STP 知識中心代理處獲得回復。您可以直接回復收到的電子郵件， 只需在電子郵件正文中保持主題、案例編號和參考代碼不變即可。



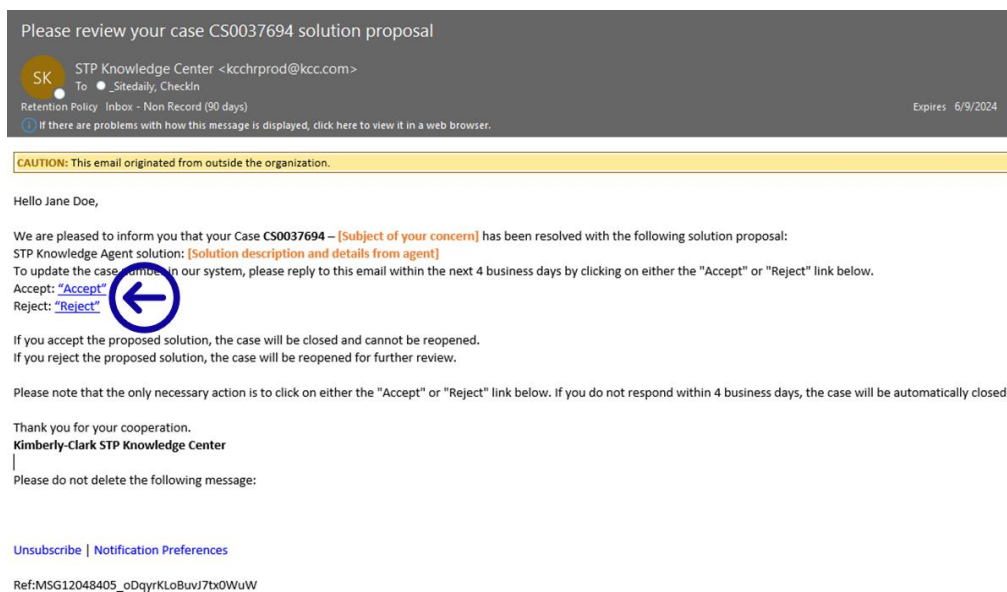



四. 請繼續關注，代理商將通過電子郵件與您聯繫，為您的問題提供進一步的問題或解決方案。

- 一. 每當代理要求您提供額外意見時，請回復。

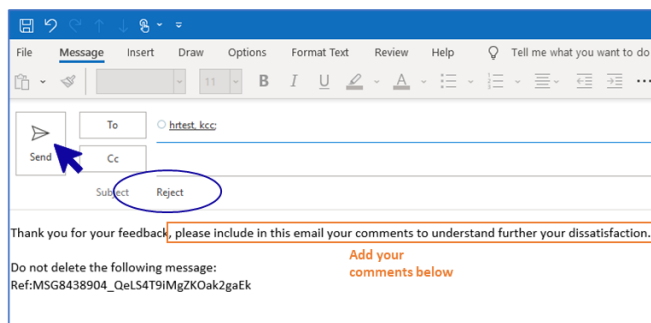
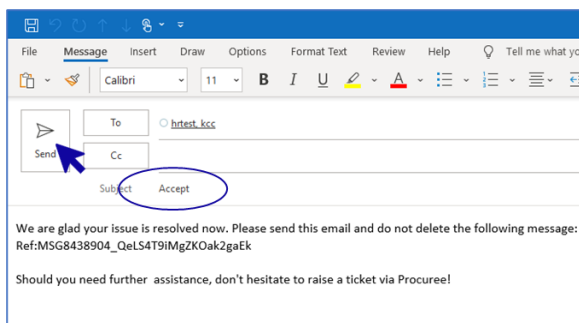


- 二. 接受或拒絕 每當代理與您聯繫並提供您關注的解決方案時提出的解決方案。



 **注意：** 請確保您始終擁有您的 STP 知識中心團隊的票號，以便為您提供有效的支援。

五. 接受或拒絕超連結將打開新的電子郵件視窗。如果接受，請點擊發送。如果拒絕，請輸入您的評論，以便 STP 知識中心更好地瞭解您的不滿。







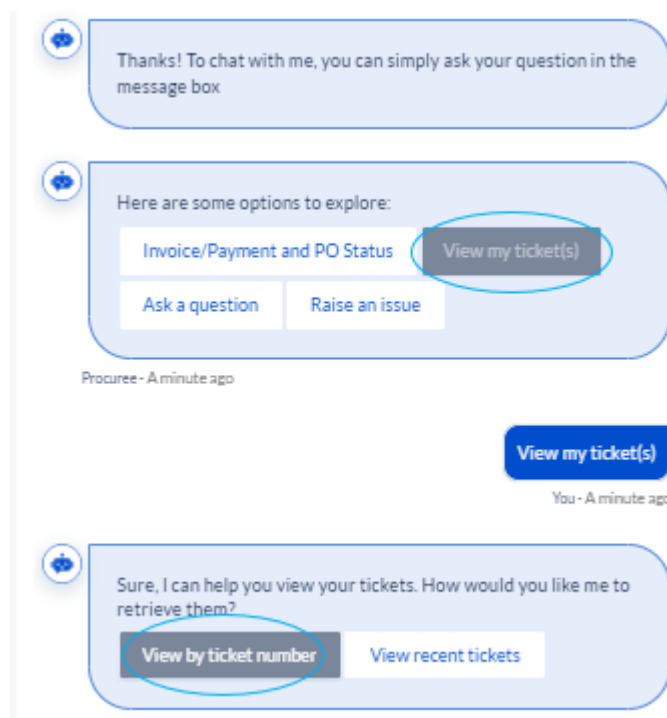
**注意：** 接受的回復將立即在 STP 知識中心查詢平台中關閉。被拒絕的解決方案將導致工單再次打開，分配給 STP 知識中心的代理將與您聯繫，討論您的疑慮並找到可能的解決方案。



如果您在 4 個工作日後仍未接受或拒絕問題，則問題將自動關閉。票證一旦關閉，就無法再次打開。如果您需要其他說明，請聯繫 Procuree 並打開新工單。

## 如何跟進您的工單狀態並在需要時提供資訊

- 一. 前往 Procuree 並從主功能表中選擇「View My Tickets」。
- 二. 請稍候，等待 Procuree 獲取您的詳細資訊，然後選擇 View by Ticket Number（按工單編號查看）。



- 三. 提供您要檢查狀態的工單編號 – 工單 ID 以 CSXXXXXXXX 開頭。
- 四. 查看工單詳細資訊。

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

CS0101021

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

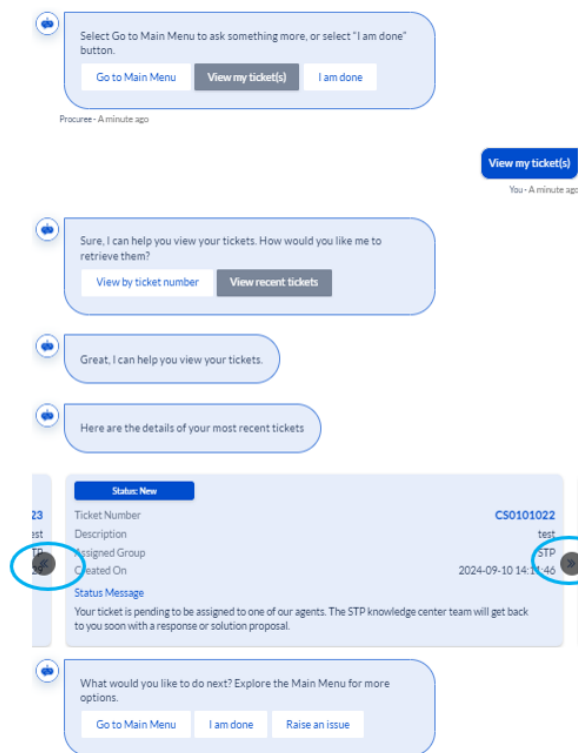
**Status Message**

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

五. 您還可以通過選擇 **View my ticket (s)**，然後選擇 **View recent tickets**（查看最近的票證）來查看您最近的 5 個票證。您可以使用箭頭滾動流覽每張工單。



六. 要使用其他資訊或升級來更新您的案例，您可以直接回復 通過電子郵件收到的通知，方法是在電子郵件正文中保持主題、案例編號和參考代碼的完整性。

## 更改版本

版本歷史記錄			
版本	日期	更改描述	作者
0.1	3月9th, 2023		Alexa Torijano
0.2	4月 26th, 2023		Alexa Torijano
0.3	7月26th, 2023	更新採購方圖像並添加 STP 知識中心解析程式	Federico Marchioro/Alexa Torijano
0.4	4月 12th, 2024	更新 Procuree 圖像和流程步驟	Alexa Torijano
0.5	9.16.2024	更新了 Procuree 3.0 螢幕截圖和連結	Terry McKee