

# Cách nhận trợ giúp với các yêu cầu về nguồn thanh toán

Trung tâm kiến thức STP



## Mục lục

Thuật ngữ chính.....	1
Mục đích .....	2
Cách truy cập Mua hàng, yêu cầu thông tin và tạo vé .....	2
Cách làm việc với Trung tâm kiến thức STP để giải quyết yêu cầu của bạn .....	7
Cách theo dõi trạng thái vé và cung cấp thông tin khi cần.....	9
Thay đổi phiên bản .....	11

## Thuật ngữ chính

Thời hạn	Định nghĩa
Coupa	Phần mềm mua sắm toàn cầu sẽ cho phép K-C gửi yêu cầu về hàng hóa và dịch vụ, nguồn, hợp đồng và quản lý các nhà cung cấp của chúng tôi.
CSP	Cổng thông tin nhà cung cấp Coupa
Mua sắm	Nguồn để trả tiền tên trợ lý ảo
STP	Nguồn để thanh toán
Trung tâm kiến thức STP	Nhóm Source to Pay tiếp nhận và giải quyết các thắc mắc được nêu ra trong Mua sắm từ nhà cung cấp và người dùng nội bộ K-C

Số vé	Tên kỹ thuật được sử dụng để xử lý yêu cầu và truy vấn của người dùng. Mỗi câu hỏi tạo ra một số vé để các yêu cầu không bị mất và có thể được xử lý với tất cả các thông tin liên quan.
-------	--

## Mục đích

Bạn đang gặp sự cố trong quy trình Nguồn thanh toán của chúng tôi hoặc cần hỗ trợ với Coupa? Không cần tìm đâu xa! Trợ lý ảo của chúng tôi, Procuree, luôn sẵn sàng phục vụ suốt ngày đêm để cung cấp hướng dẫn và hỗ trợ. Chỉ cần làm theo các bước được nêu trong QRC này để đặt câu hỏi cho Procuree thông qua các kênh chính thức của chúng tôi: Cổng thông tin nhà cung cấp Coupa, Cổng thông tin nhà cung cấp Taulia & <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay> [Liên kết nhà cung cấp](#)

Procuree sẽ ngay lập tức trả lời các câu hỏi của bạn với các hướng dẫn, tài liệu tham khảo hoặc dữ liệu có liên quan từ hệ thống của chúng tôi. Nếu cần hỗ trợ thêm, Procuree có thể thay mặt bạn nâng cao yêu cầu với Trung tâm Kiến thức STP.

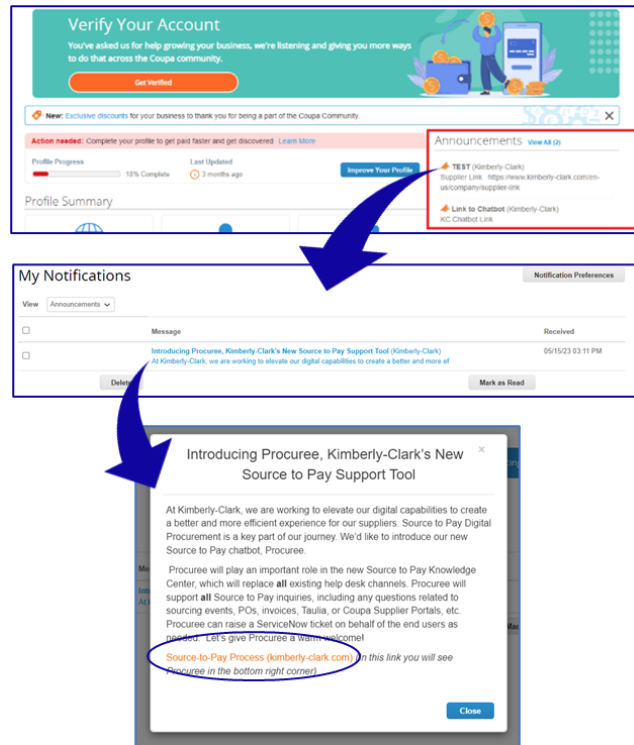
Để củng cố Cổng thông tin nhà cung cấp Coupa và tự phục vụ, chúng tôi đặc biệt khuyên bạn nên tận dụng sự giàu có của [các tài liệu và tài nguyên đào tạo Coupa](#) có sẵn cho bạn. Nếu bạn không thể tìm thấy giải pháp cho vấn đề của mình, hãy tạo một vé đến Trung tâm Kiến thức STP. <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/coupa-training-materials>

Để bắt đầu, chúng tôi khuyên bạn nên làm theo các tác vụ dưới đây để tìm hiểu cách giải quyết thắc mắc của mình:

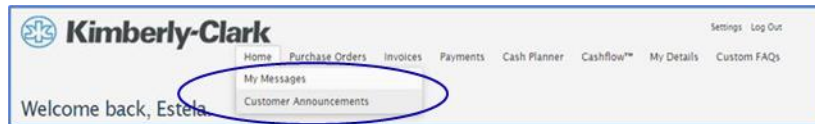
- Cách truy cập Mua hàng, yêu cầu thông tin và tạo vé
- Cách làm việc với Trung tâm kiến thức STP để giải quyết yêu cầu của bạn
- Cách theo dõi trạng thái vé và cung cấp thông tin khi cần

## Cách truy cập Mua hàng, yêu cầu thông tin và tạo vé

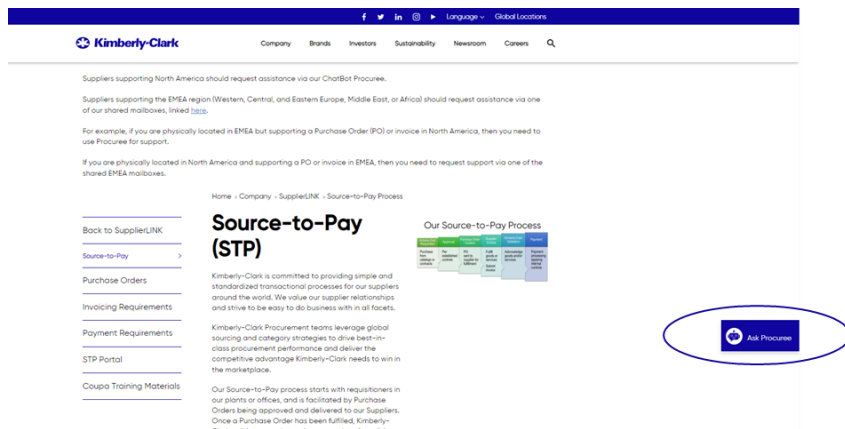
1. Có ba cách để tìm và tạo vé với Procuree:
  - a. Truy cập Cổng thông tin nhà cung cấp Coupa và tìm liên kết cho Mua sắm trong nhật ký Thông báo.



- b. Truy cập Cổng thông tin nhà cung cấp Moulia, nhấn tab Trang chủ và nhấp vào Thông báo của khách hàng để tìm liên kết cho Mua sắm.



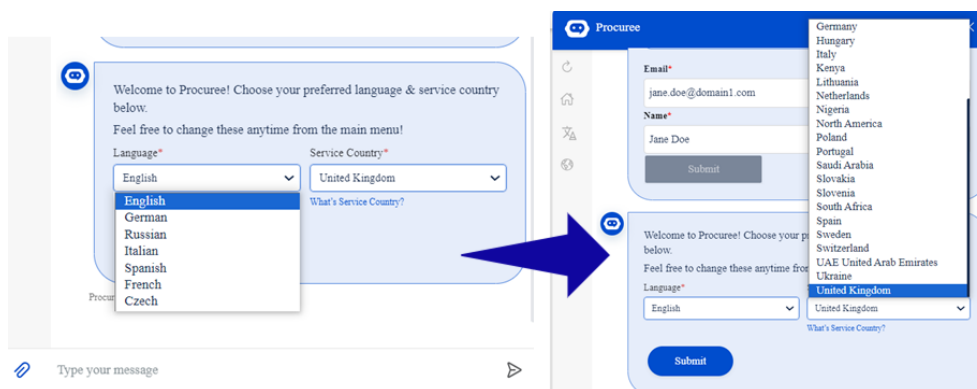
- c. Truy cập [Liên kết nhà cung cấp](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay) và tìm biểu tượng Mua sắm ở cuối trang. <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>
- d.



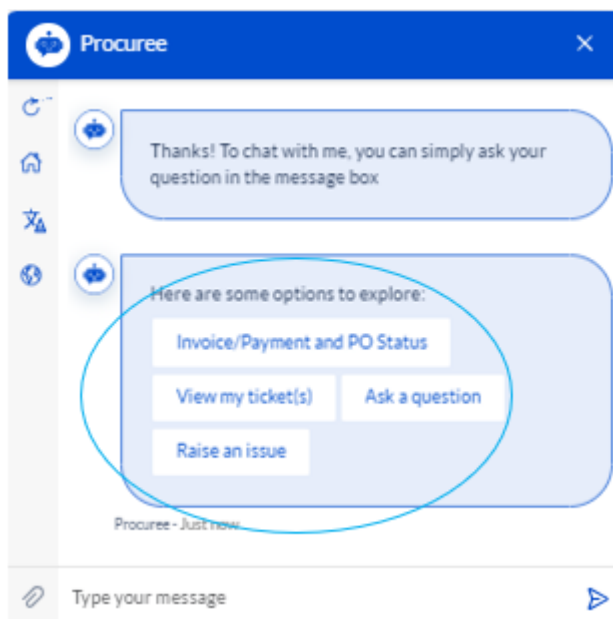
- 2. Cả ba cách sẽ dẫn bạn đến trang web Liên kết nhà cung cấp, nơi bạn có thể nhấp vào biểu tượng Mua sắm để bắt đầu cuộc trò chuyện.

<https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>

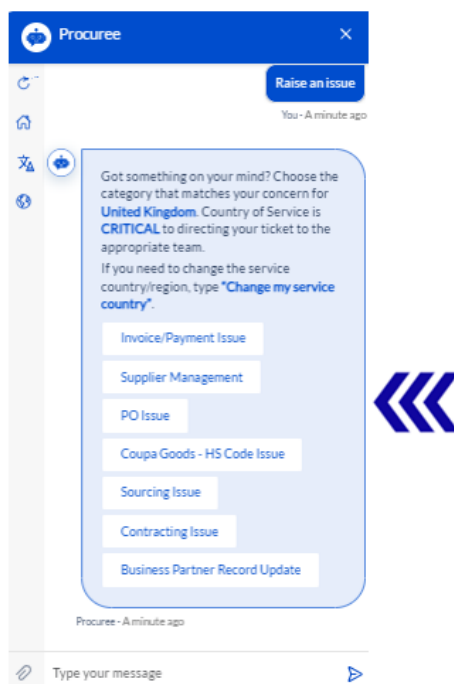
- 3.
4. Sau khi nhấp vào biểu tượng Procuree, hãy nhập các chi tiết sau để xác thực:
  - a. Trường địa chỉ email: Chèn địa chỉ e-mail công ty của bạn.
  - b. Tên: Chèn tên đầy đủ của bạn.
  - c. Nhấp vào nút "Gửi" để tiếp tục.
5. Tiếp theo, bạn có thể chọn ngôn ngữ và quốc gia dịch vụ ưa thích của mình. Quốc gia dịch vụ không phải là quốc gia xuất xứ của bạn, mà là quốc gia bạn cần hỗ trợ.



6. Tiếp theo, bạn có thể đặt câu hỏi cho Procuree hoặc chọn một tùy chọn mặc định phù hợp nhất với vấn đề của bạn:
  - a. **Trạng thái thanh toán / PO** - Kiểm tra trạng thái hóa đơn / thanh toán hoặc đơn đặt hàng của bạn với Người mua sắm. Giữ ID nhà cung cấp của bạn trong tay!
  - b. **Xem vé của tôi** - Xem trạng thái số vé của bạn hoặc vé đã gửi gần đây với Procuree. Giữ số vé của bạn trên tay!
  - c. **Đặt câu hỏi** - Procuree có thể hỗ trợ bằng cách tìm kiếm thông qua cơ sở kiến thức. Nhập câu hỏi của bạn, chẳng hạn như "Làm cách nào để tạo yêu cầu thay đổi PO?"
  - d. **Nêu vấn đề** - Đưa ra yêu cầu cho nhóm Trung tâm Kiến thức STP của chúng tôi để được hỗ trợ thêm.



7. Nếu bạn cần hỗ trợ thêm, hãy nhấp vào **"Nêu vấn đề"** và chọn từ các danh mục phù hợp nhất với mối quan tâm của bạn:



8. Procuree sẽ yêu cầu bạn cung cấp thêm chi tiết để tạo vé:
  - a. Cung cấp một Chủ đề ngắn cho vấn đề.
  - b. Cung cấp chi tiết đầy đủ trong trường Mô tả vấn đề. Bạn có thể thêm tệp đính kèm nếu cần để hỗ trợ thông tin chi tiết của mình.
  - c. Nhấn gửi để gửi vé đến Trung tâm Kiến thức STP.



**Lưu ý:** Nhập thông tin bổ sung khi được hỏi như Tên nhà cung cấp, Mã số nhà cung cấp, Hóa đơn hoặc tham chiếu PO để hỗ trợ bạn hiệu quả.

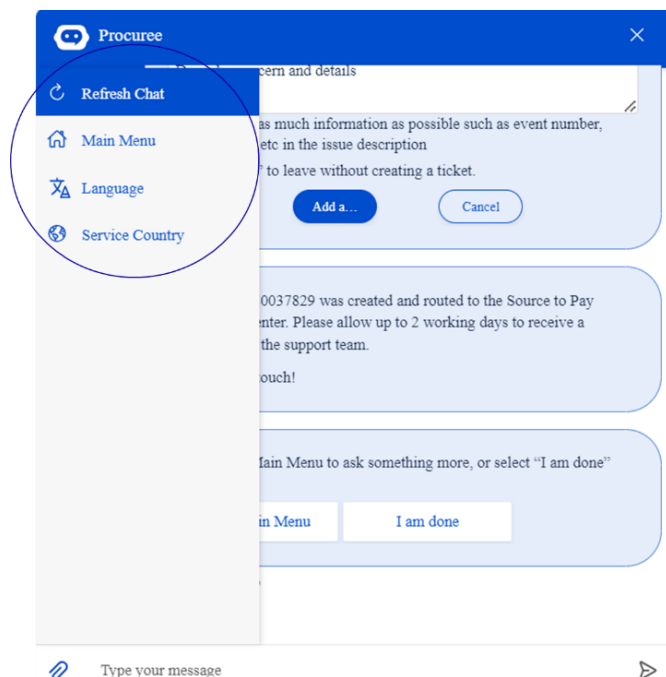
9. Số hồ sơ của bạn sẽ được chia sẻ trong cửa sổ trò chuyện để xác nhận việc tạo vé của bạn.



**Lưu ý:** Sau khi gửi vé, bạn sẽ nhận được thông báo ngay lập tức với Số hồ sơ và thông tin chi tiết. Một đại lý STP sẽ liên lạc với bạn khi cần thiết và cung cấp xác nhận giải quyết trường hợp hoàn chỉnh qua e-mail.

10. Trong cuộc trò chuyện hỗ trợ, bất cứ lúc nào, bạn có thể chọn:
  - a. **Làm mới cuộc trò chuyện** - Bắt đầu cuộc trò chuyện mới.
  - b. **Menu chính** - Quay lại các tùy chọn menu chính.
  - c. **Thay đổi ngôn ngữ** - Chọn ngôn ngữ ưa thích.
  - d. **Thay đổi quốc gia dịch vụ** - Chọn một quốc gia dịch vụ khác. Quốc gia dịch vụ không phải là quốc gia xuất xứ của bạn, mà là quốc gia bạn cần hỗ trợ.

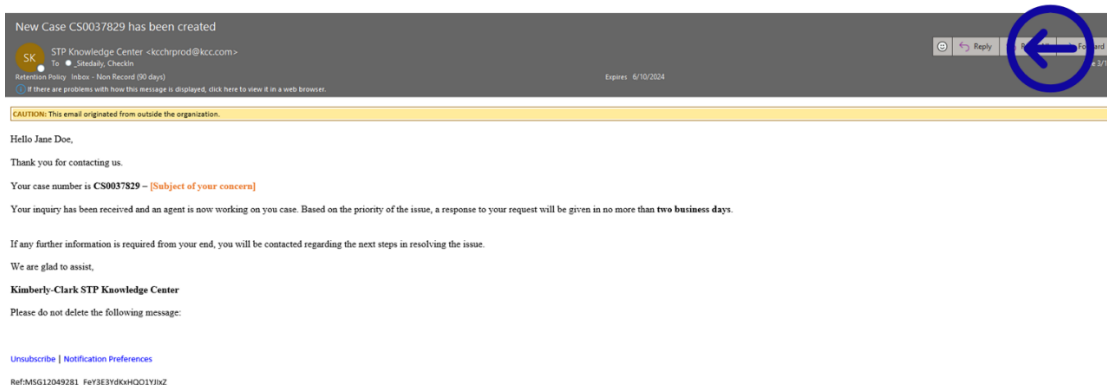
Rời khỏi cuộc trò chuyện bằng cách nhập "Hủy" vào hộp trò chuyện hoặc nhập "Menu" để quay lại Menu chính.



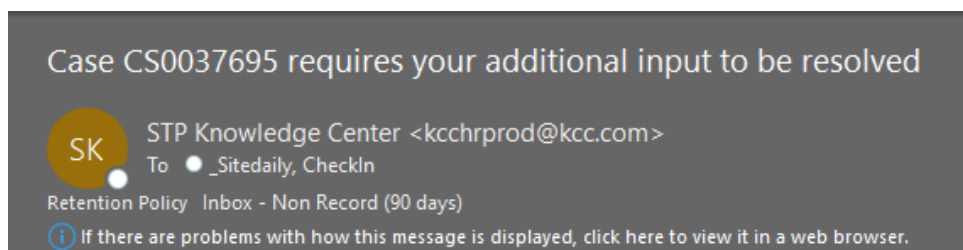
## Cách làm việc với Trung tâm kiến thức STP để giải quyết yêu cầu của bạn

1. Sau khi gửi vé, bạn sẽ nhận được xác nhận qua email với số vé của bạn. Procuree phân loại vé cho nhóm Trung tâm Kiến thức STP để quản lý và giải quyết yêu cầu thích hợp.
2. Sau đó, nhân viên Trung tâm Kiến thức STP sẽ xem xét yêu cầu và điều chỉnh mức độ ưu tiên dựa trên các tiêu chí được xác định trước. Nếu yêu cầu được xác định là quan trọng trong kinh doanh, nhân viên sẽ ưu tiên yêu cầu giải quyết.
3. Tất cả các trường hợp mới được tạo qua Procuree sẽ gửi email xác nhận như hình dưới đây. Dựa trên mức độ nghiêm trọng, vui lòng đợi 2 ngày làm việc để nhận được **phản hồi** từ nhân viên Trung tâm Kiến thức STP. Bạn có thể trả lời trực tiếp email nhận được bằng cách giữ nguyên chủ đề, số hồ sơ và mã tham chiếu trong nội dung email.

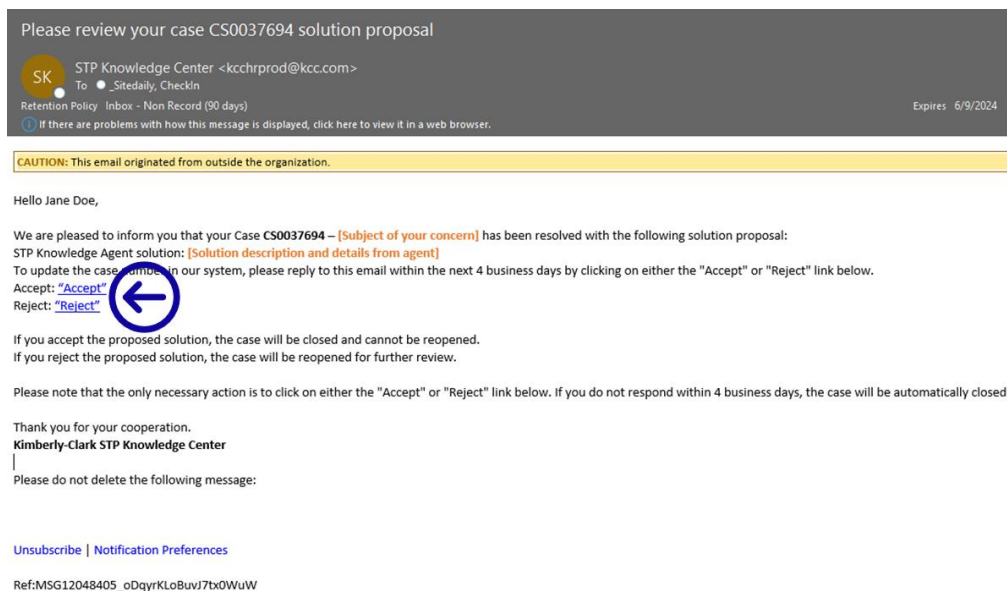




4. Hãy theo dõi, các đại lý sẽ liên hệ với bạn qua e-mail với các câu hỏi hoặc giải pháp khác cho mỗi quan tâm của bạn.
  - a. Vui lòng trả lời bất cứ khi nào đại lý yêu cầu thêm thông tin đầu vào từ phía bạn.



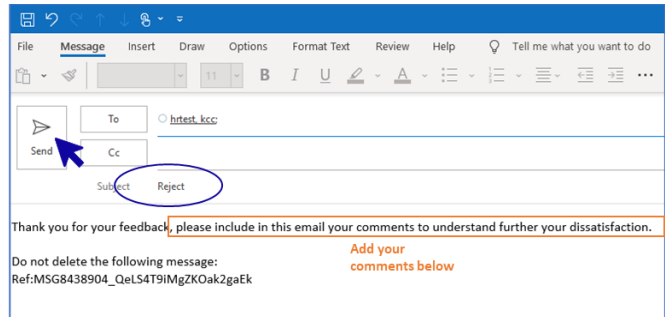
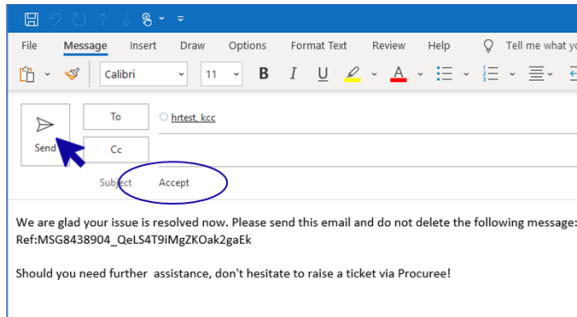
- b. **Chấp nhận hoặc từ chối** giải pháp được đề xuất bất cứ khi nào đại lý liên hệ với bạn để cung cấp giải pháp cho mỗi quan tâm của bạn.



**Lưu ý:** Hãy đảm bảo rằng bạn luôn có số vé cho nhóm Trung tâm Kiến thức STP để hỗ trợ bạn một cách hiệu quả.



- Chấp nhận hoặc từ chối siêu liên kết sẽ mở ra cửa sổ email mới. Nếu Chấp nhận, vui lòng nhấp vào gửi. Nếu Từ chối, vui lòng nhập nhận xét của bạn để trung tâm kiến thức STP có thể hiểu rõ hơn về sự không hài lòng của bạn.

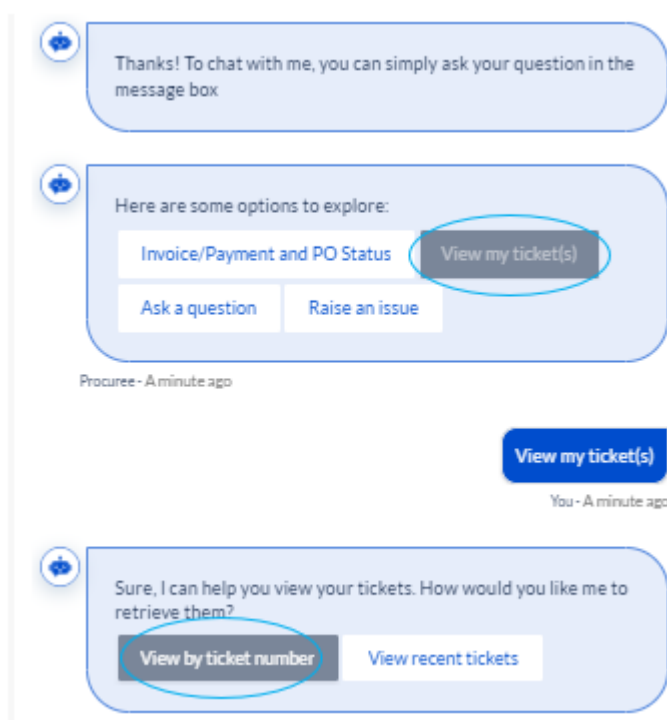


**Lưu ý:** Các câu trả lời được chấp nhận sẽ ngay lập tức bị đóng trong nền tảng yêu cầu của Trung tâm Kiến thức STP. Các giải pháp bị từ chối sẽ khiến yêu cầu được mở lại và nhân viên được chỉ định cho Trung tâm Kiến thức STP sẽ liên lạc với bạn để thảo luận về mối quan tâm của bạn và tìm giải pháp tiềm năng.

Nếu bạn không chấp nhận hoặc từ chối vụ việc sau 4 ngày làm việc, hồ sơ sẽ tự động bị đóng. Vé không thể được mở lại sau khi nó đã được đóng. Nếu bạn cần trợ giúp thêm, vui lòng liên hệ với Procuree và mở một vé mới.

## Cách theo dõi trạng thái vé và cung cấp thông tin khi cần

- Truy cập Procuree và chọn từ menu chính "Xem vé của tôi".
- Vui lòng đợi trong khi Procuree tìm nạp thông tin chi tiết của bạn, sau đó chọn Xem theo số vé.



3. Cung cấp số vé bạn muốn kiểm tra trạng thái – ID vé bắt đầu bằng CSXXXXXX.
4. Xem lại chi tiết vé.

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

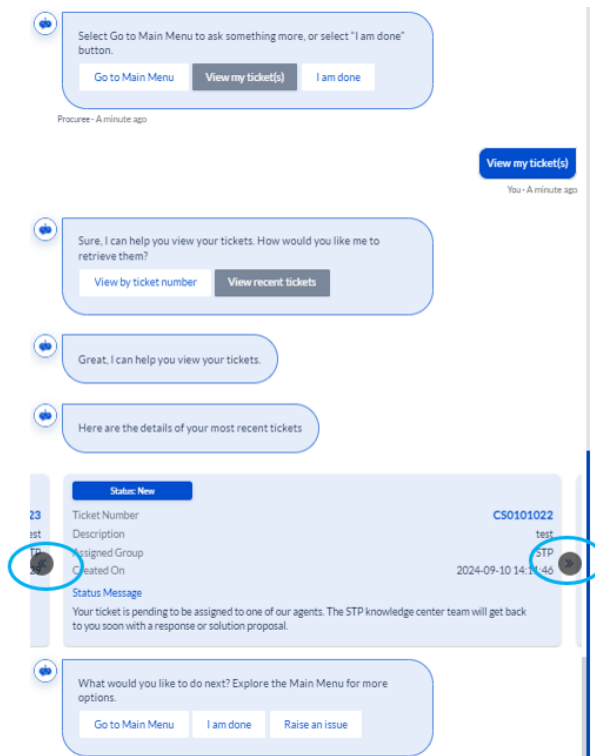
**Status Message**

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

5. Bạn cũng có thể xem 5 vé gần đây nhất của mình bằng cách chọn Xem (các) vé của tôi, sau đó chọn Xem vé gần đây. Bạn có thể sử dụng các mũi tên để cuộn qua từng vé.



- Để cập nhật trường hợp của bạn với thông tin bổ sung hoặc báo cáo, bạn có thể trả lời trực tiếp các thông báo nhận được qua email bằng cách giữ nguyên chủ đề, số hồ sơ và mã tham chiếu trong nội dung email.

## Thay đổi phiên bản

Lịch sử phiên bản			
Phiên bản	Ngày	Thay đổi mô tả	Tác giả
0.1	9 Tháng Ba, 2023		Alexa Torijano
0.2	Tháng Tư 26th, 2023		Alexa Torijano
0.3	Tháng Bảy 26th, 2023	Cập nhật hình ảnh Mua sắm và thêm quy trình giải quyết Trung tâm Kiến thức STP	Federico Marchioro / Alexa Torijano
0.4	Tháng Tư 12th, 2024	Cập nhật hình ảnh Mua sắm và các bước xử lý	Alexa Torijano
0.5	9.16.2024	Cập nhật ảnh chụp màn hình và liên kết Procuree 3.0	Terry McKee

