

Cara Mendapatkan Bantuan dengan Pertanyaan Source to

Pusat Pengetahuan STP



Indeks

Terminologi Utama..... 1

Maksud 2

Cara mengakses Procuree, meminta informasi, dan membuat tiket..... 2

Cara bekerja sama dengan Pusat Pengetahuan STP untuk menyelesaikan tiket Anda 7

Cara menindaklanjuti status tiket Anda dan memberikan informasi bila diperlukan 9

Ubah Versi 11

Terminologi Utama

Istilah	Definisi
Coupa	Perangkat lunak pengadaan global yang akan memungkinkan K-C untuk mengajukan permintaan barang dan jasa, sumber, kontrak, dan mengelola pemasok kami.
CSP	Portal Pemasok Coupa
Pengadaan	Sumber untuk Membayar nama asisten virtual
STP	Sumber untuk Membayar
Pusat Pengetahuan STP	Tim Source to Pay menerima dan menyelesaikan pertanyaan yang diajukan di Procuree dari pemasok dan pengguna internal K-C

<p>Nomor tiket</p>	<p>Nama teknis yang digunakan untuk menangani permintaan dan pertanyaan pengguna. Setiap pertanyaan membuat nomor tiket sehingga permintaan tidak hilang dan dapat diproses dengan semua informasi terkait.</p>
--------------------	---

Maksud

Apakah Anda mengalami masalah dalam proses Source to Pay kami atau memerlukan dukungan dengan Coupa? Tidak terlihat lagi! Asisten virtual kami, Procuree, tersedia sepanjang waktu untuk memberikan panduan dan dukungan. Cukup ikuti langkah-langkah yang diuraikan dalam QRC ini untuk mengajukan pertanyaan kepada Procuree melalui saluran resmi kami: Portal Pemasok Coupa, Portal Pemasok Taulia & [Tautan Pemasok 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 akan segera menanggapi pertanyaan Anda dengan pedoman, referensi, atau data yang relevan dari sistem kami. Jika dukungan lebih lanjut diperlukan, Procuree dapat mengajukan tiket atas nama Anda dengan Pusat Pengetahuan STP.

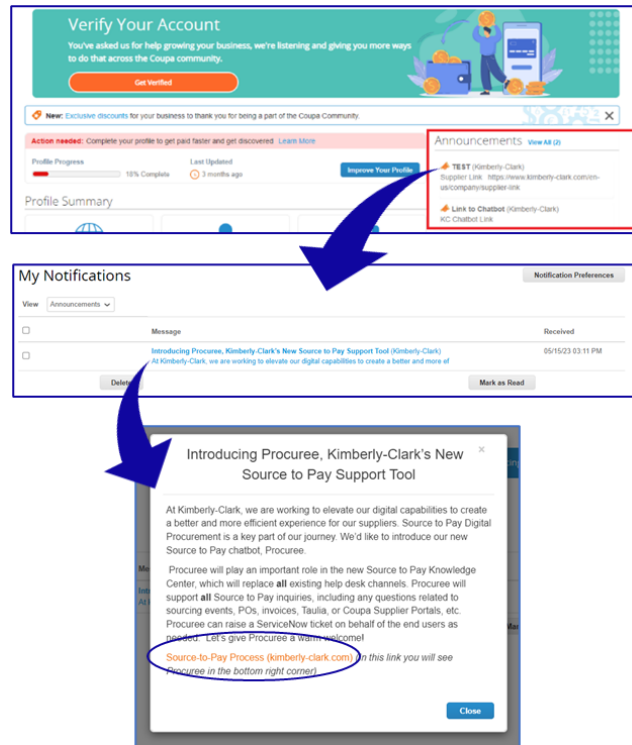
Untuk memperkuat Portal Pemasok Coupa dan layanan mandiri, kami sangat menyarankan untuk memanfaatkan kekayaan [materi pelatihan dan sumber daya Coupa](#) yang tersedia untuk Anda. Jika Anda tidak dapat menemukan solusi untuk masalah Anda, buat tiket ke Pusat Pengetahuan STP. <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/coupa-training-materials>

Untuk memulai, kami sarankan untuk mengikuti tugas-tugas di bawah ini untuk mempelajari cara menyelesaikan pertanyaan Anda:

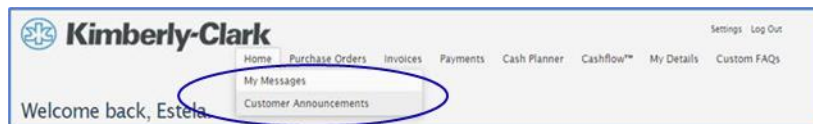
- Cara mengakses Procuree, meminta informasi, dan membuat tiket
- Cara bekerja sama dengan Pusat Pengetahuan STP untuk menyelesaikan tiket Anda
- Cara menindaklanjuti status tiket Anda dan memberikan informasi bila diperlukan

Cara mengakses Procuree, meminta informasi, dan membuat tiket

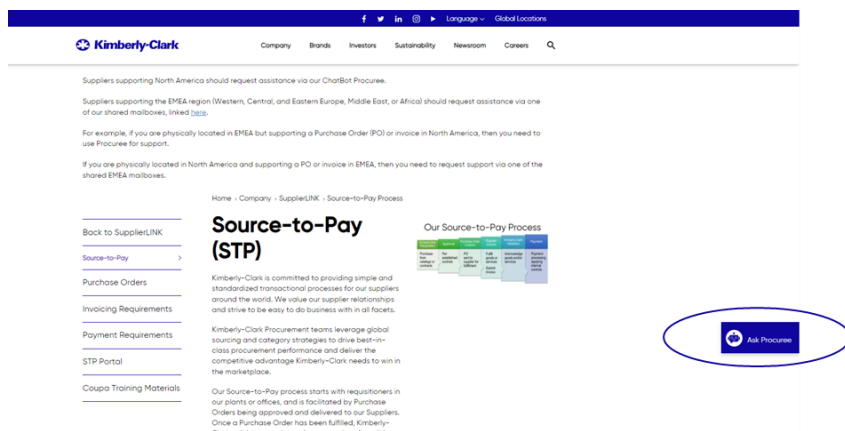
1. Ada tiga cara untuk menemukan dan membuat tiket dengan Procuree:
 - a. Buka Portal Pemasok Coupa dan temukan tautan untuk Procuree di log Pengumuman.



- b. Buka Portal Pemasok Taulia, tekan tab Beranda, dan klik Pengumuman Pelanggan untuk menemukan tautan untuk Procuree.



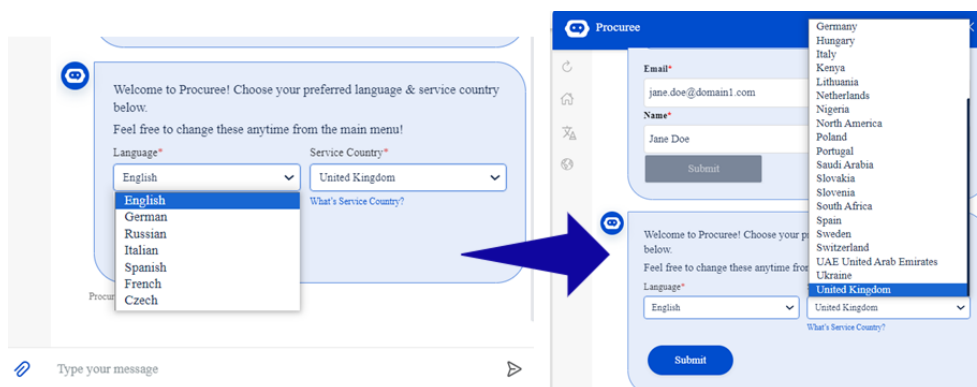
- c. Buka [Tautan Pemasok](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay) dan temukan ikon Produsen di bagian bawah halaman. <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>
- d.



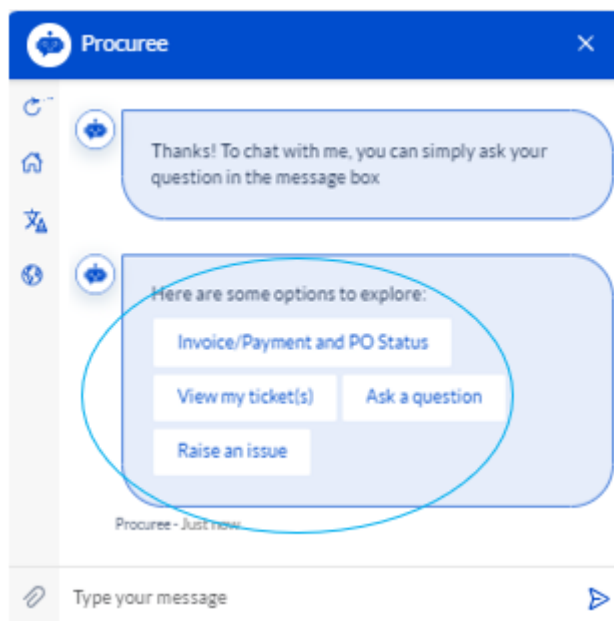
2. Ketiga cara tersebut akan mengarahkan Anda ke halaman web Tautan Pemasok di mana Anda dapat mengklik ikon Produsen untuk memulai

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

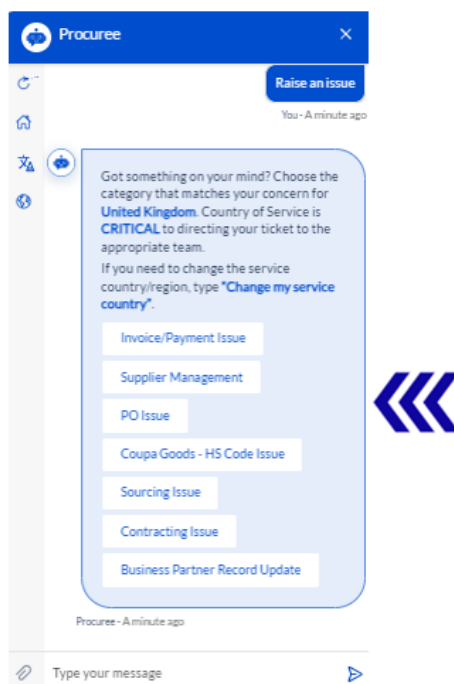
- 3.
4. Setelah mengklik ikon Procuree, masukkan detail berikut untuk otentikasi:
 - a. Bidang alamat email: Masukkan alamat email perusahaan Anda.
 - b. Nama: Masukkan nama lengkap Anda.
 - c. Klik tombol "Kirim" untuk melanjutkan.
5. Selanjutnya, Anda dapat memilih bahasa dan negara layanan pilihan Anda. Negara layanan bukanlah negara asal Anda, tetapi negara yang Anda butuhkan bantuan.



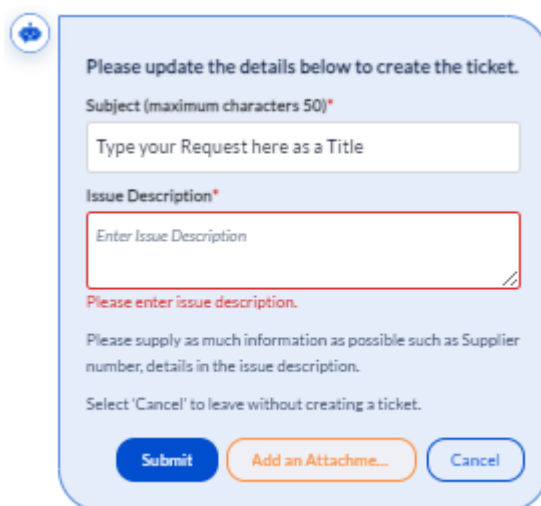
6. Selanjutnya, Anda dapat mengajukan pertanyaan Anda ke Procuree atau memilih opsi default yang paling sesuai dengan masalah Anda:
 - a. **Status Pembayaran / PO** - Periksa status faktur / pembayaran atau pesanan pembelian Anda dengan Procuree. Simpan ID pemasok Anda!
 - b. **Lihat tiket saya** – Lihat status nomor tiket Anda atau tiket yang baru dikirimkan dengan Procuree. Simpan nomor tiket Anda!
 - c. **Ajukan pertanyaan** – Procuree dapat membantu dengan mencari melalui basis pengetahuan. Ketik pertanyaan Anda seperti "Bagaimana cara membuat permintaan perubahan PO?"
 - d. **Ajukan Masalah** – Kirimkan tiket ke tim Pusat Pengetahuan STP kami untuk bantuan lebih lanjut.



7. Jika Anda memerlukan bantuan lebih lanjut, klik "**Ajukan masalah**" dan pilih dari kategori yang paling sesuai dengan kekhawatiran Anda:

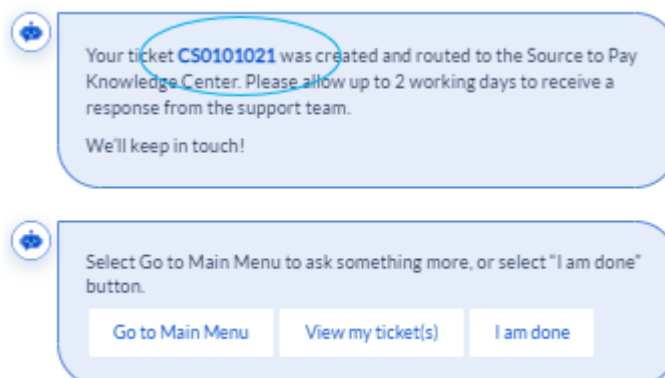


8. Procuree akan meminta Anda untuk memberikan detail lebih lanjut untuk membuat tiket:
 - a. Berikan Subjek singkat untuk masalah tersebut.
 - b. Berikan detail lengkap di bidang Deskripsi Masalah. Anda dapat menambahkan lampiran jika perlu untuk mendukung detail Anda.
 - c. Tekan kirim untuk mengirim tiket ke STP Knowledge Center.




Catatan: Masukkan informasi tambahan saat diminta seperti Nama Pemasok, Nomor Pemasok, Faktur, atau referensi PO untuk mendukung Anda secara efisien.

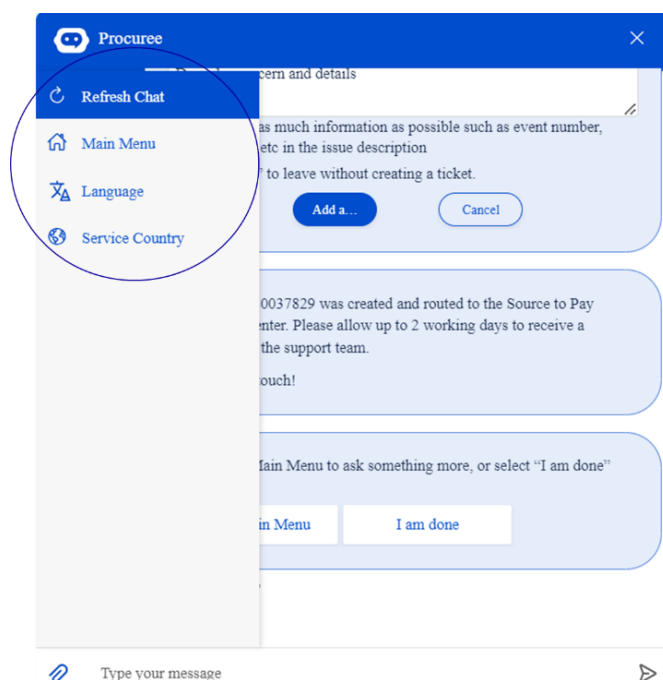
9. Nomor kasus Anda akan dibagikan di jendela obrolan untuk mengonfirmasi pembuatan tiket Anda.



Catatan: Setelah mengirimkan tiket, perkirakan akan menerima pemberitahuan langsung dengan Nomor Kasus dan detailnya. Agen STP akan menghubungi Anda bila diperlukan dan memberikan konfirmasi penyelesaian kasus lengkap melalui email.

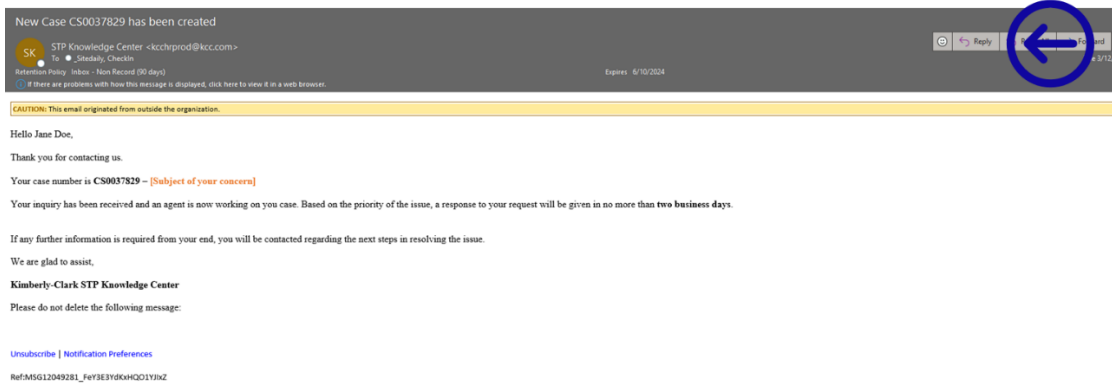
10. Selama obrolan dukungan, kapan saja, Anda dapat memilih:
 - a. **Segarkan obrolan** – Mulai percakapan baru.
 - b. **Menu Utama** – Kembali ke opsi menu utama.
 - c. **Ubah Bahasa** – Pilih bahasa yang disukai.
 - d. **Ubah Negara Layanan** – Pilih negara layanan yang berbeda. Negara layanan bukanlah negara asal Anda, tetapi negara yang Anda butuhkan bantuan.

Keluar dari obrolan dengan mengetik "**Batal**" di kotak obrolan atau ketik "**Menu**" untuk kembali ke Menu Utama.

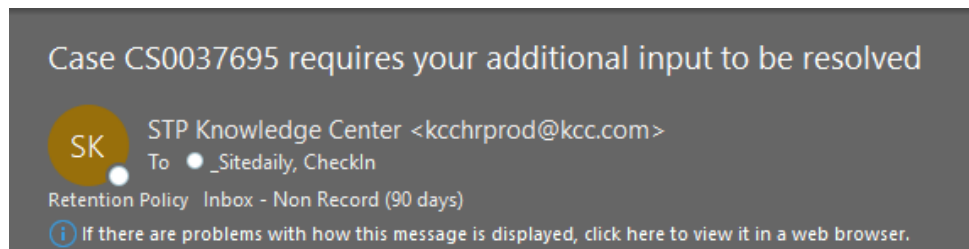


Cara bekerja sama dengan Pusat Pengetahuan STP untuk menyelesaikan tiket Anda

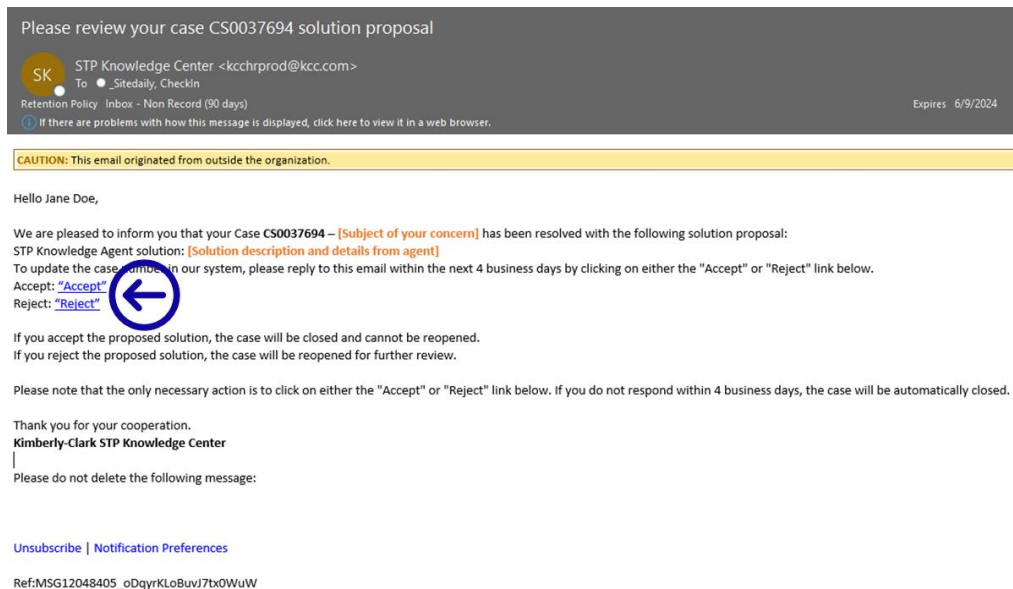
1. Setelah pengiriman tiket, Anda akan menerima konfirmasi melalui email dengan nomor tiket Anda. Perolehan memtriase tiket ke tim Pusat Pengetahuan STP untuk manajemen dan penyelesaian pertanyaan yang tepat.
2. Agen STP Knowledge Center kemudian akan meninjau tiket dan menyesuaikan prioritas berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Jika tiket didefinisikan sebagai bisnis penting, agen akan memprioritaskan tiket untuk solusi.
3. Semua Kasus Baru yang dibuat melalui Procuree akan mengirimkan email konfirmasi seperti gambar di bawah ini. Berdasarkan tingkat keparahannya, tunggu 2 hari kerja untuk mendapatkan **tanggapan** dari agen Pusat Pengetahuan STP. Anda dapat membalas langsung email yang diterima dengan menjaga subjek, nomor kasus, dan kode referensi tetap utuh di badan email.




4. Nantikan, agen akan menghubungi Anda melalui email dengan pertanyaan lebih lanjut atau solusi untuk kekhawatiran Anda.
 - a. Silakan balas setiap kali agen membutuhkan masukan tambahan dari pihak Anda.

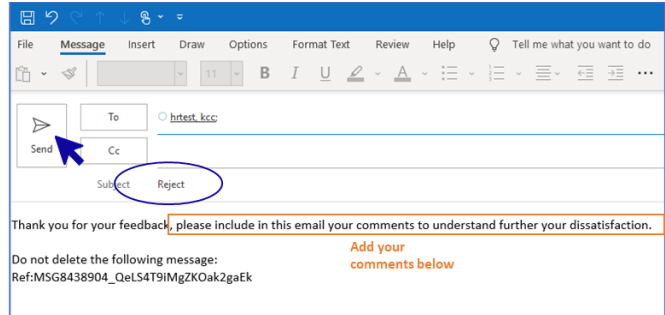
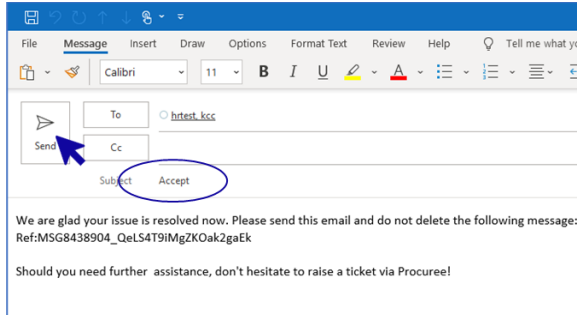


- b. **Terima atau Tolak** solusi yang diusulkan setiap kali agen menghubungi Anda dengan solusi yang Anda khawatirkan.



 **Catatan:** Pastikan Anda selalu memiliki nomor tiket untuk tim STP Knowledge Center untuk mendukung Anda secara efektif.

- Terima atau tolak hyperlink akan membuka jendela email baru. Jika Terima, silakan klik kirim. Jika Menolak, silakan ketik komentar Anda sehingga pusat pengetahuan STP dapat lebih memahami ketidakpuasan Anda.

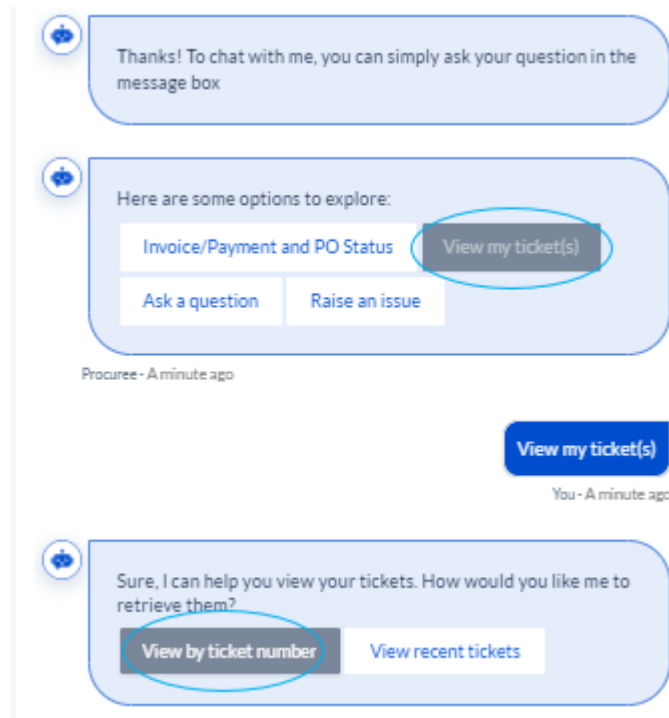


Catatan: Tanggapan yang diterima akan langsung ditutup di platform pertanyaan STP Knowledge Center. Solusi yang ditolak akan menyebabkan tiket dibuka lagi dan agen yang ditugaskan ke Pusat Pengetahuan STP akan menghubungi Anda untuk mendiskusikan kekhawatiran Anda dan menemukan solusi potensial.

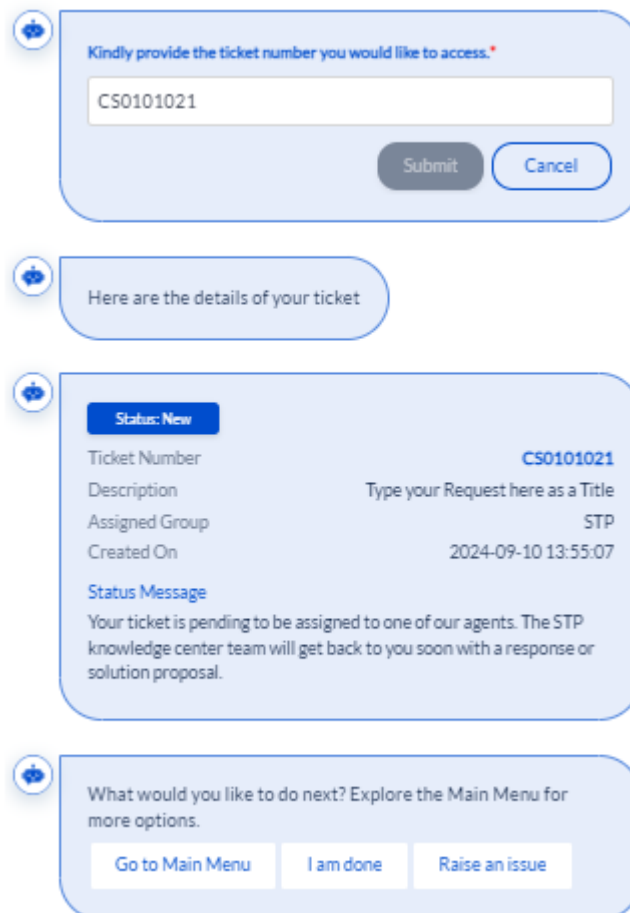
Jika Anda tidak menawarkan penerimaan atau penolakan kasus setelah 4 hari kerja, kasus akan ditutup secara otomatis. Tiket tidak dapat dibuka lagi setelah ditutup. Jika Anda memerlukan bantuan tambahan, silakan hubungi Procuree dan buka tiket baru.

Cara menindaklanjuti status tiket Anda dan memberikan informasi bila diperlukan

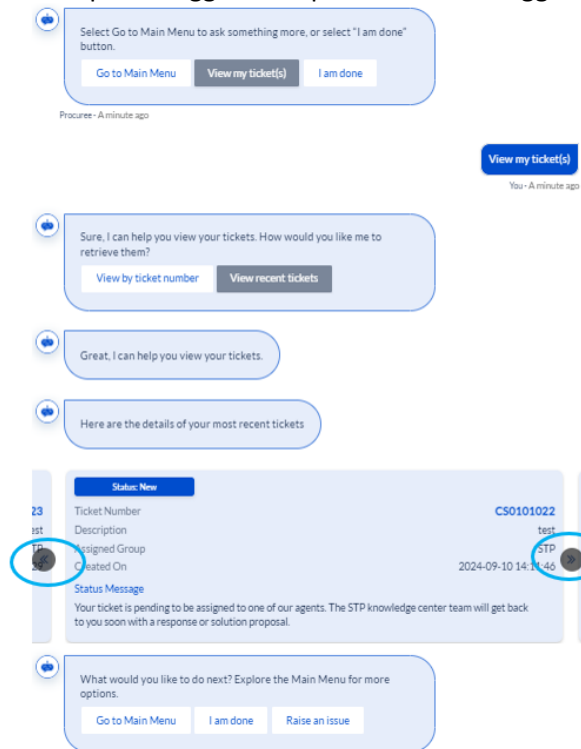
- Buka Procuree dan pilih dari menu utama "Lihat Tiket Saya".
- Harap tunggu sementara Procuree mengambil detail Anda, lalu pilih Lihat berdasarkan Nomor Tiket.



- 3. Berikan nomor tiket yang ingin Anda periksa status – ID tiket dimulai dengan CSXXXXXXX.
- 4. Tinjau detail tiket.



- Anda juga dapat melihat 5 tiket terakhir Anda dengan memilih Lihat tiket saya, lalu memilih Lihat tiket terbaru. Anda dapat menggunakan panah untuk menggulir setiap tiket.



- Untuk memperbarui kasus Anda dengan info tambahan atau eskalasi, Anda dapat membalas langsung pemberitahuan yang diterima melalui email dengan menjaga subjek, nomor kasus, dan kode referensi tetap utuh di badan email.

Ubah Versi

Riwayat versi			
Versi	Tanggal	Ubah Deskripsi	Pengarang
0.1	Maret 9th, 2023		Alexa Torijano
0.2	26 April, 2023		Alexa Torijano
0.3	Juli 26th, 2023	Perbarui gambar Procuree dan menambahkan prosedur resolusi Pusat Pengetahuan STP	Federico Marchioro/Alexa Torijano
0.4	12 April, 2024	Perbarui gambar dan langkah-langkah proses Procuree	Alexa Torijano
0.5	9.16.2024	Tangkapan layar dan tautan Procuree 3.0 yang diperbarui	Terry McKee

