

# كيفية الحصول على مساعدة بشأن استفسارات المصدر للدفع (STP)

مركز المعرفة STP



## جدول المحتويات

المصطلحات الرئيسية.....	1
قصد.....	2
كيفية الوصول إلى Procuree وطلب المعلومات وإنشاء تذكرة.....	2
كيفية العمل مع مركز المعرفة STP لحل تذكرك.....	7
كيفية متابعة حالة تذكرك وتقديم المعلومات عند الحاجة.....	8

## المصطلحات الرئيسية

مصطلح	تعريف
كوباه	برنامج المشتريات العالمية الذي سيمكن K-C من تقديم طلبات السلع والخدمات ، والمصدر ، والتعاقد ، وإدارة موردينا.
سي اس بي	بوابة موردي Coupa
القوادة	المصدر لدفع اسم المساعد الافتراضي
إس تي بي	مصدر للدفع
مركز المعرفة STP	مصدر لفريق الدفع تلقي وحل الاستفسارات التي أثيرت في Procuree من المورد والمستخدمين الداخليين ل KC
رقم التذكرة	الاسم الفني المستخدم للتعامل مع طلبات المستخدمين والاستفسارات. ينشئ كل سؤال رقم تذكرة بحيث لا تضيق الطلبات ويمكن معالجتها بجميع المعلومات ذات الصلة.

## قصد

هل تواجه مشكلة في عملية المصدر للدفع أو تحتاج إلى دعم مع Coupa؟ لا مزيد من البحث! مساعدنا الافتراضي ، Procuree ، متاح على مدار الساعة لتقديم التوجيه والدعم. ما عليك سوى اتباع الخطوات الموضحة في QRC هذا ل طرح الأسئلة على Procuree عبر قنواتنا الرسمية: بوابة موردي Coupa وبوابة موردي Taulia [ورابط المورد](#).

سترد Procuree على الفور على استفساراتك بإرشادات أو مراجع أو بيانات ذات صلة من أنظمتنا. إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الدعم ، يمكن للمشتري رفع تذكرة نيابة عنك مع مركز المعرفة STP.

لتعزيز بوابة موردي Coupa والخدمة الذاتية ، نوصي بشدة بالاستفادة من ثروة [رابط مواد التدريب في كويا](#) والموارد المتاحة لك. إذا لم تتمكن من العثور على حل لمشكلتك ، فقم بإنشاء تذكرة إلى مركز معرفة STP.

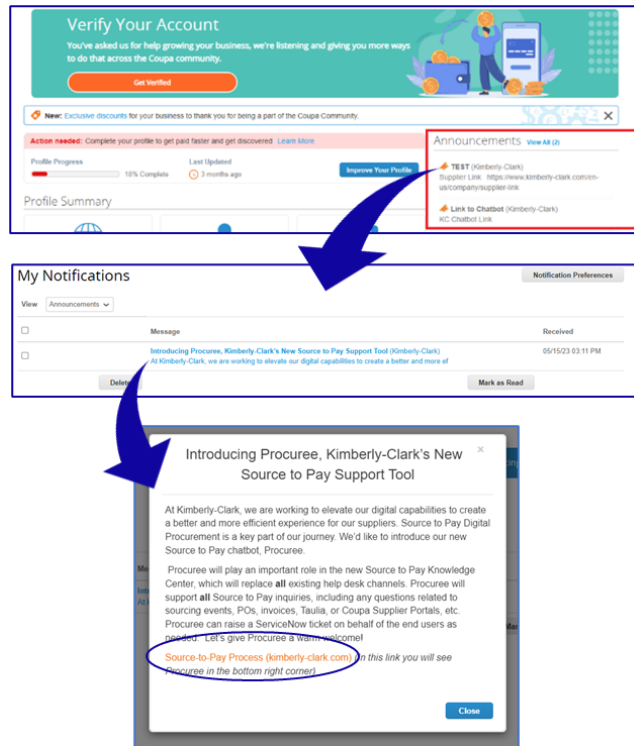
للبدء ، نوصي باتباع المهام التالية لمعرفة كيفية حل استفساراتك:

- كيفية الوصول إلى Procuree وطلب المعلومات وإنشاء تذكرة
- كيفية العمل مع مركز المعرفة STP لحل تذكرك
- كيفية متابعة حالة تذكرك وتقديم المعلومات عند الحاجة

## كيفية الوصول إلى Procuree وطلب المعلومات وإنشاء تذكرة

1 . هناك ثلاث طرق للعثور على تذكرة وإنشائها باستخدام Procuree:

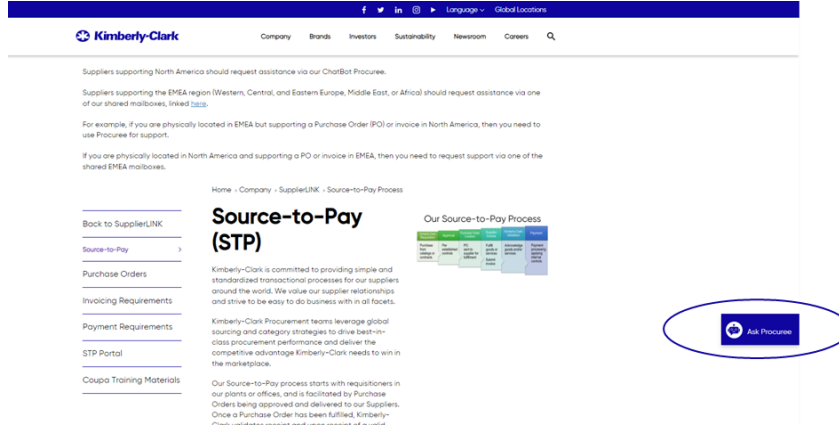
أ . انتقل إلى بوابة موردي Coupa وابحث عن رابط Procuree في سجل الإعلانات.



ب . انتقل إلى بوابة موردي Taulia ، واضغط على علامة التبويب الصفحة الرئيسية ، وانقر فوق إعلانات العملاء للعثور على رابط Procuree.



ت. انتقل إلى [رابط المورد](#) وابحث عن رمز Procuree في أسفل الصفحة.



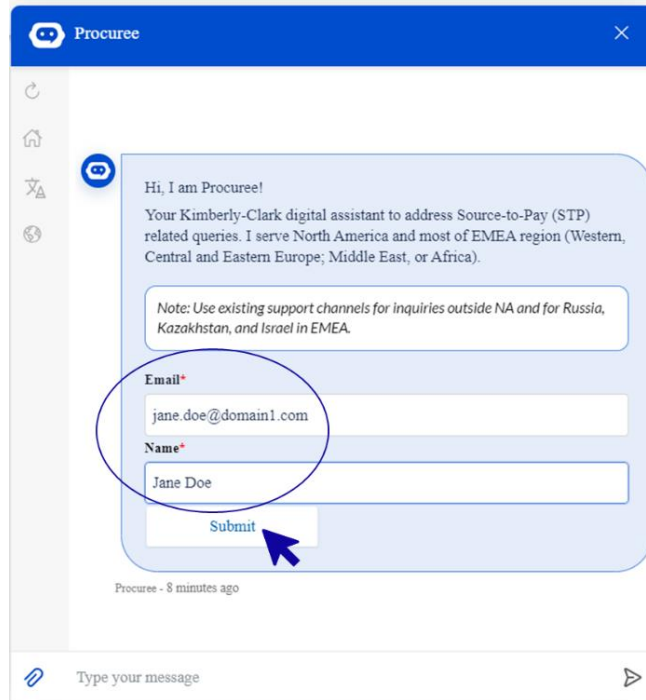
2. ستقودك الطرق الثلاث إلى [صفحة ويب Supplier Link](#) حيث يمكنك النقر فوق رمز Procuree لبدء محادثة.

3. بعد النقر على أيقونة Procuree ، أدخل التفاصيل التالية للمصادقة:

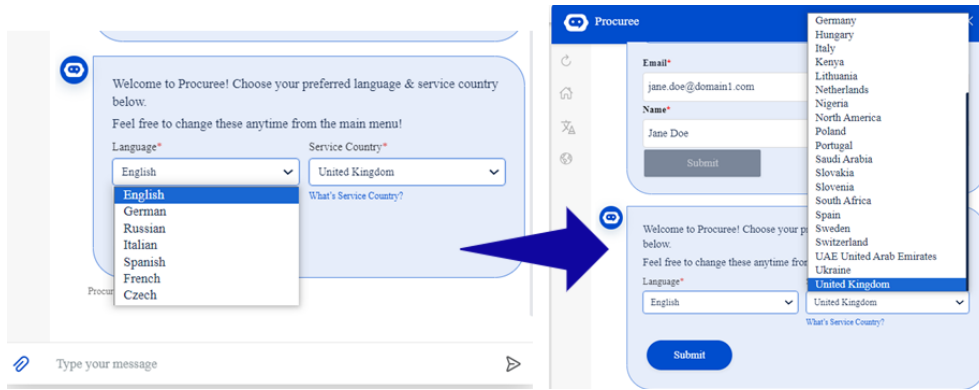
أ. حقل عنوان البريد الإلكتروني: أدخل عنوان البريد الإلكتروني لشركتك.

ب. الاسم: أدخل اسمك الكامل.

ت. انقر فوق الزر "إرسال" للمتابعة.

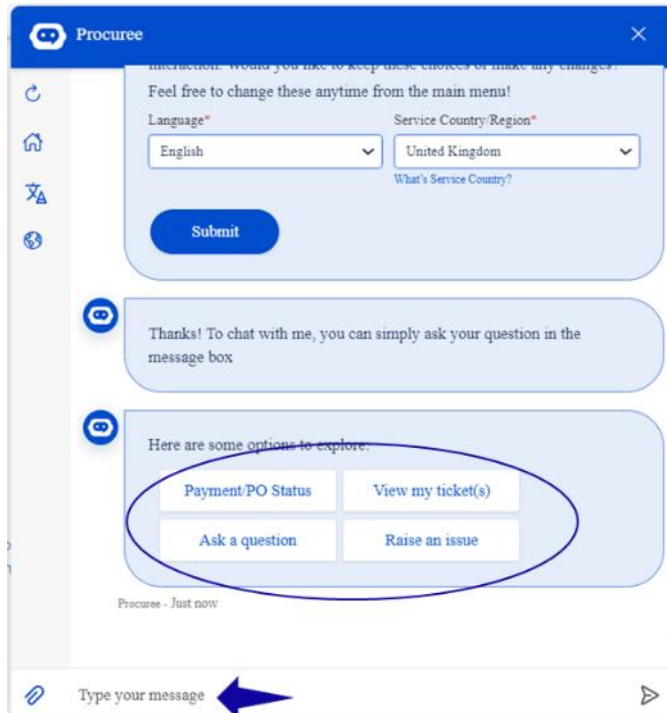


4. بعد ذلك ، يمكنك تحديد لغتك المفضلة وبلد الخدمة. بلد الخدمة ليس بلدك الأصلي ، ولكن البلد الذي تحتاج إلى مساعدة بشأنه.



5. بعد ذلك ، يمكنك طرح سؤالك على Procuree أو تحديد خيار افتراضي يناسب مشكلتك على أفضل وجه:

- حالة الدفع / أمر الشراء - تحقق من فاتورتك / الدفع أو حالة أمر الشراء مع Procuree. احتفظ بمعرف المورد الخاص بك في متناول اليد!
- عرض التذاكر الخاصة بي - عرض حالة رقم تذكرتك أو التذاكر المقدمة مؤخرا مع Procuree. احتفظ برقم تذكرتك في متناول اليد!
- اطرح سؤالاً - يمكن للمشتري المساعدة من خلال البحث في قاعدة المعرفة. اكتب سؤالك مثل "كيف يمكنني إنشاء طلب تغيير أمر شراء؟"
- إثارة مشكلة - ارفع تذكرة إلى فريق مركز المعرفة STP للحصول على مزيد من المساعدة.



6. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة ، فانقر فوق "رفع مشكلة" واختر من الفئات التي تناسب مخاوفك على أفضل وجه:

7 . سيطلب منك Procuree تقديم مزيد من التفاصيل لإنشاء تذكرة:

- أ. قدم موضوعا قصيرا للقضية.
- ب. قدم تفاصيل كاملة في حقل وصف المشكلة. يمكنك إضافة مرفقات إذا لزم الأمر لدعم التفاصيل الخاصة بك.
- ت. اضغط على إرسال لإرسال التذكرة إلى مركز المعرفة STP.



**ملاحظة:** أدخل معلومات إضافية عند سؤالك مثل اسم المورد أو رقم المورد أو الفاتورة أو مرجع أمر الشراء لدعمك بكفاءة.

8 . ستتم مشاركة رقم حالتك في نافذة الدردشة لتأكيد إنشاء تذكرتك.

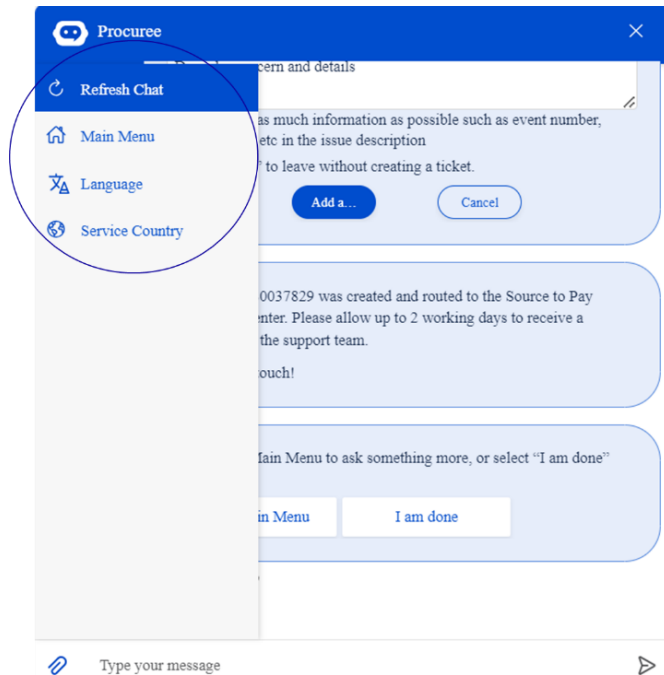


**ملاحظة:** بعد تقديم التذكرة ، توقع تلقي إشعار فوري برقم الحالة والتفاصيل. سيتصل بك وكيل STP عند الحاجة ويقدم تأكيدا كاملا لحل القضية عبر البريد الإلكتروني.

9 . أثناء دردشة الدعم، في أي وقت، يمكنك تحديد:

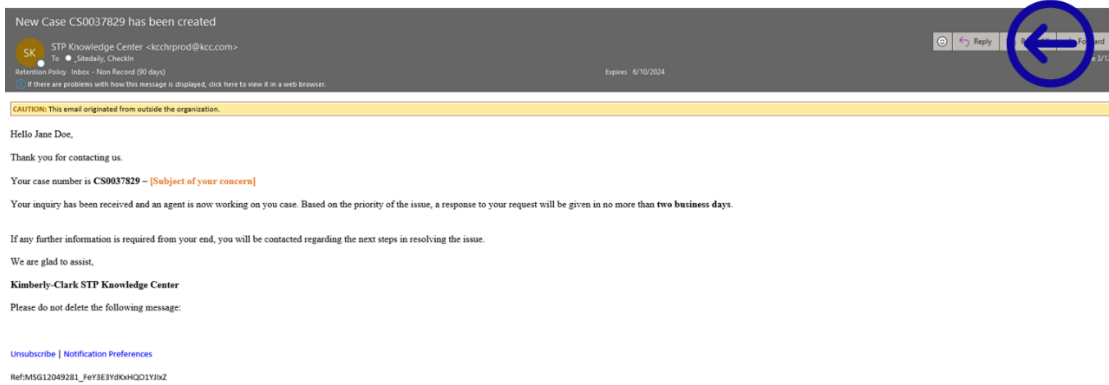
- أ. **تحديث الدردشة** - بدء محادثة جديدة.
- ب. **القائمة الرئيسية** - ارجع إلى خيارات القائمة الرئيسية.
- ت. **تغيير اللغة** - حدد اللغة المفضلة.
- ث. **تغيير بلد الخدمة** - حدد بلد خدمة مختلفا. بلد الخدمة ليس بلدك الأصلي ، ولكن البلد الذي تحتاج إلى مساعدة بشأنه.

اترك الدردشة عن طريق كتابة "إلغاء" في مربع الدردشة أو اكتب "القائمة" للعودة إلى القائمة الرئيسية.

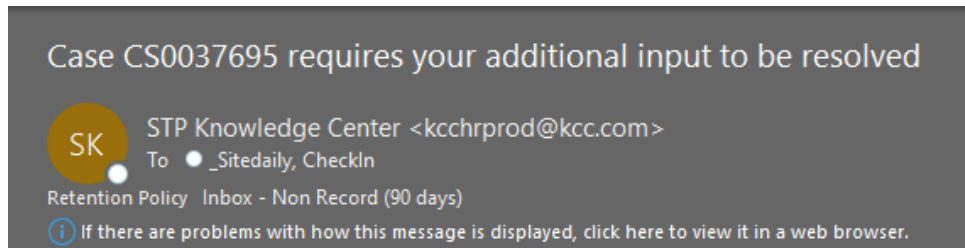


## كيفية العمل مع مركز المعرفة STP لحل تذكرك

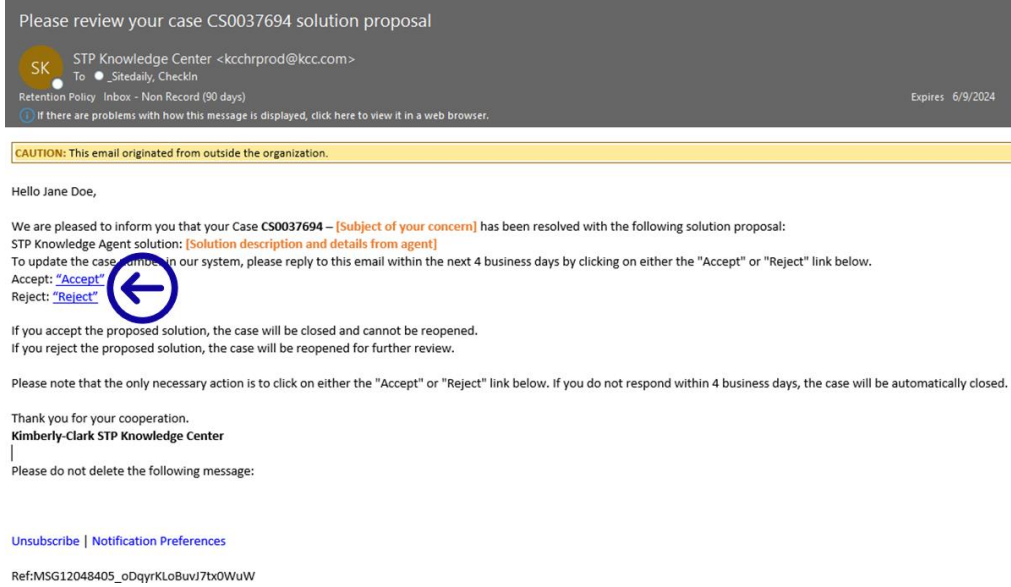
- 1 . بعد تقديم التذكرة ، ستلقى تأكيداً عبر البريد الإلكتروني برقم تذكرك. يقوم Procuree بفرز التذكرة إلى فريق مركز المعرفة STP لإدارة الاستفسار وحله بشكل صحيح.
- 2 . سيقوم وكيل مركز المعرفة STP بعد ذلك بمراجعة التذكرة وتعديل الأولوية بناءً على معايير محددة مسبقاً. إذا تم تعريف التذكرة على أنها مهمة للأعمال ، فسيقوم الوكيل بإعطاء الأولوية للتذكرة للحل.
- 3 . ستُرسل جميع الحالات الجديدة التي تم إنشاؤها عبر Procuree رسالة التأكيد بالبريد الإلكتروني كما هو موضح أدناه. بناءً على الخطورة ، يرجى السماح بأيام عمل 2 للحصول على رد من وكيل مركز المعرفة STP. يمكنك الرد مباشرة على البريد الإلكتروني المستلم عن طريق الحفاظ على الموضوع ورقم الحالة والرمز المرجعي في نص البريد الإلكتروني سليماً.



- 4 . ابق على اتصال ، سيتصل بك الوكلاء عبر البريد الإلكتروني لطرح المزيد من الأسئلة أو الحلول لمخاوفك. أ. يرجى الرد كلما طلب الوكيل تدخلات إضافية من نهايتك.

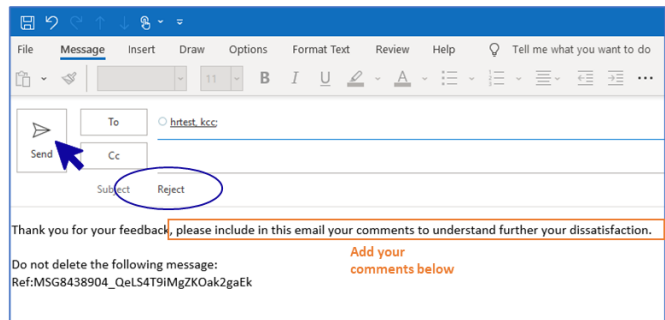
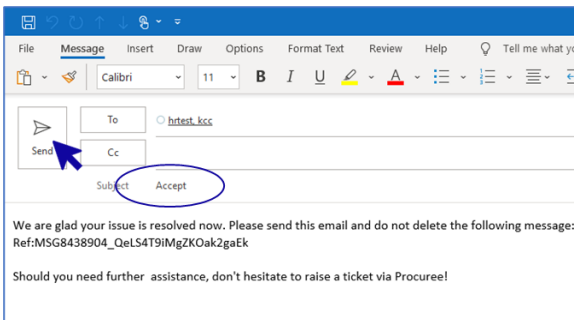


- ب. قبول أو رفض الحل المقترح كلما اتصل بك الوكيل لحل مشكلتك.



**ملاحظة:** يرجى التأكد من حصولك دائما على رقم تذكرك لفريق مركز المعرفة STP لدعمك بشكل فعال.

5 . قبول أو رفض الارتباطات التشعبية سيفتح نافذة بريد إلكتروني جديدة. إذا قبلت ، الرجاء النقر فوق إرسال. في حالة الرفض ، يرجى كتابة ملاحظتك حتى يتمكن مركز معرفة STP من فهم استيائك بشكل أفضل.



**ملاحظة:** سيتم إغلاق الردود المقبولة على الفور في منصة استعلام مركز المعرفة STP. ستؤدي الحلول المرفوضة إلى فتح التذكرة مرة أخرى وسيواصل معك الوكيل المعين في مركز المعرفة STP لمناقشة مخاوفك وإيجاد الحلول المحتملة.

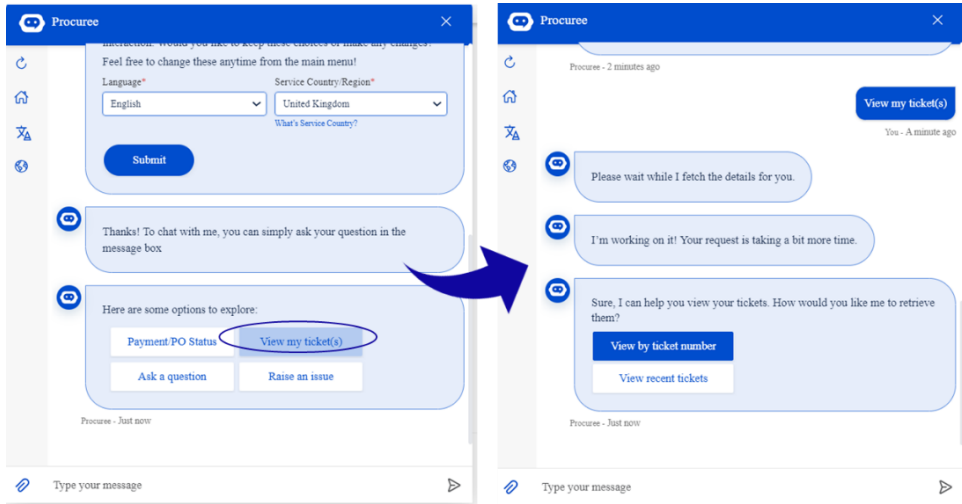


إذا لم تقدم قبولك أو رفضك للقضية بعد 4 أيام عمل ، إغلاق القضية تلقائيا. لا يمكن فتح التذكرة مرة أخرى بمجرد إغلاقها. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية ، فيرجى الاتصال ب Procuree وفتح تذكرة جديدة.

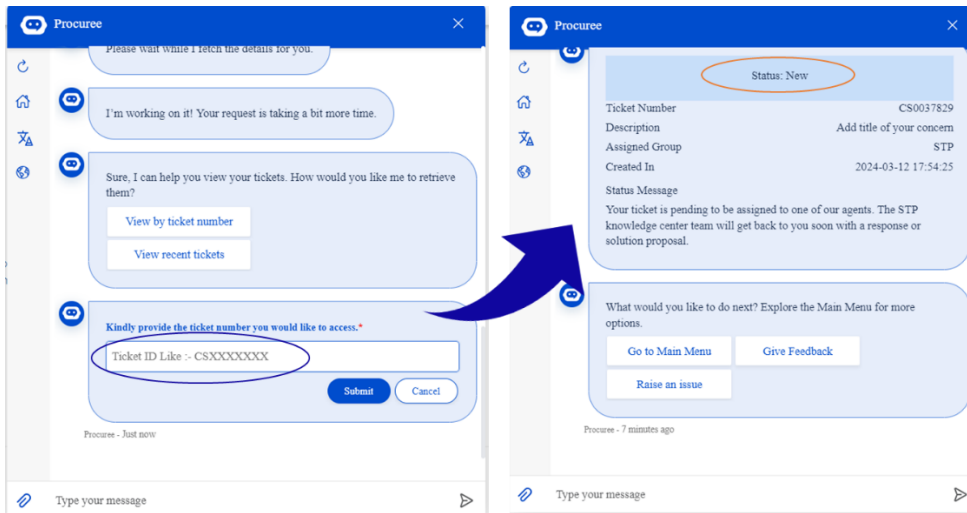
## كيفية متابعة حالة تذكرك وتقديم المعلومات عند الحاجة

- 1 . انتقل إلى Procuree واختر من القائمة الرئيسية "عرض تذاكري".
- 2 . يرجى الانتظار حتى يقوم Procuree بإحضار التفاصيل الخاصة بك ، ثم حدد عرض حسب رقم التذكرة.





3. أدخل رقم التذكرة الذي ترغب في التحقق من الحالة - يبدأ معرف التذكرة ب CSXXXXXXXX.
4. راجع تفاصيل التذكرة.



5. لتحديث حالتك ، يمكنك الرد مباشرة على البريد الإلكتروني المستلم عن طريق الحفاظ على الموضوع ورقم الحالة والرمز المرجعي في نص البريد الإلكتروني سليماً.