

# STP(Source to Pay) 문의에 대한 도움을 받는 방법

STP 지식 센터



## 목차

핵심 용어 ..... 1

목적 ..... 2

Procuree에 액세스하고, 정보를 요청하고, 티켓을 만드는 방법 ..... 2

STP Knowledge Center를 사용하여 티켓을 해결하는 방법 ..... 8

티켓 상태를 확인하고 필요할 때 정보를 제공하는 방법 ..... 10

버전 변경 ..... 12

## 핵심 용어

분류	정의
쿠파	K-C가 상품 및 서비스에 대한 요청을 제출하고, 공급업체를 소싱, 계약 및 관리할 수 있도록 하는 글로벌 조달 소프트웨어입니다.
CSP	Coupa 공급업체 포털
조달자	Source to Pay 가상 비서 이름

STP	지불 소스
STP 지식 센터	Source to Pay 팀은 공급업체 및 K-C 내부 사용자로부터 Procuree에서 제기된 질문을 받고 해결합니다.
티켓 번호	사용자 요청 및 쿼리를 처리하는 데 사용되는 기술 이름입니다. 각 질문은 요청이 손실되지 않고 모든 관련 정보와 함께 처리될 수 있도록 티켓 번호를 생성합니다.

## 목적

Source-to Pay 프로세스에서 문제가 발생하거나 Coupa에 대한 지원이 필요하신가요? 더 이상 마세요! 당사의 가상 비서인 Procuree는 지침과 지원을 제공하기 위해 연중무휴로 사용할 수 있습니다. 이 QRC에 설명된 단계에 따라 공식 채널을 통해 조달업체에 질문을 제기하기만 하면 됩니다: Coupa 공급업체 포털, Taulia 공급업체 포털 및 [공급업체 링크 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)

조달업체는 관련 지침, 참조 또는 당사 시스템의 데이터를 사용하여 귀하의 문의에 즉시 응답할 것입니다. 추가 지원이 필요한 경우 조달업체가 STP Knowledge Center에 귀하를 대신하여 티켓을 제출할 수 있습니다.

Coupa 공급업체 포털과 셀프 서비스를 강화하려면 다양한 [Coupa 교육 자료](#)와 리소스를 활용하는 것이 좋습니다. 문제에 대한 해결책을 찾을 수 없는 경우 STP Knowledge Center에 대한 티켓을 만듭니다. <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/coupa-training-materials>

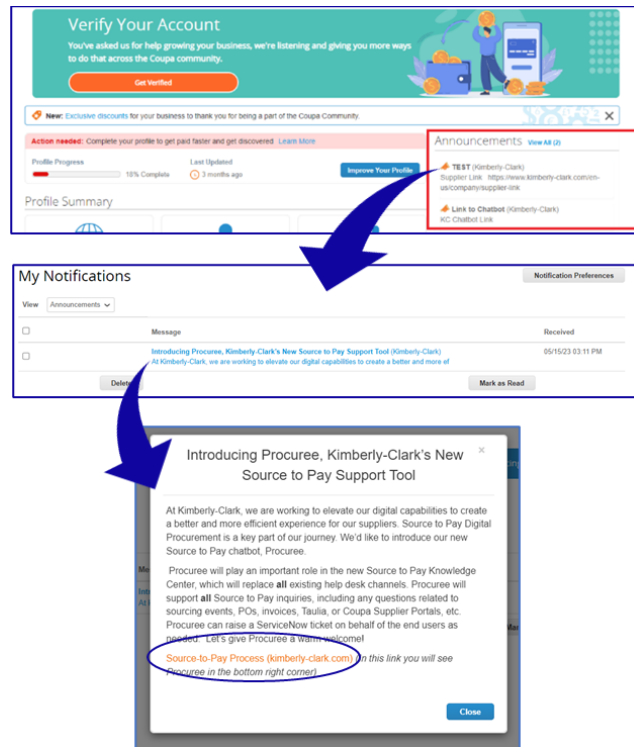
시작하려면 아래 작업에 따라 문의를 해결하는 방법을 배우는 것이 좋습니다.

- Procuree에 액세스하고, 정보를 요청하고, 티켓을 만드는 방법
- STP Knowledge Center를 사용하여 티켓을 해결하는 방법
- 티켓 상태를 확인하고 필요할 때 정보를 제공하는 방법

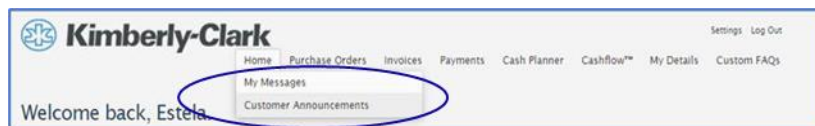
## Procuree에 액세스하고, 정보를 요청하고, 티켓을 만드는 방법

일. Procuree에서 티켓을 찾고 만드는 방법에는 세 가지가 있습니다.

하나. Coupa 공급업체 포털로 이동하여 공지 사항 로그에서 Procuree에 대한 링크를 찾습니다.

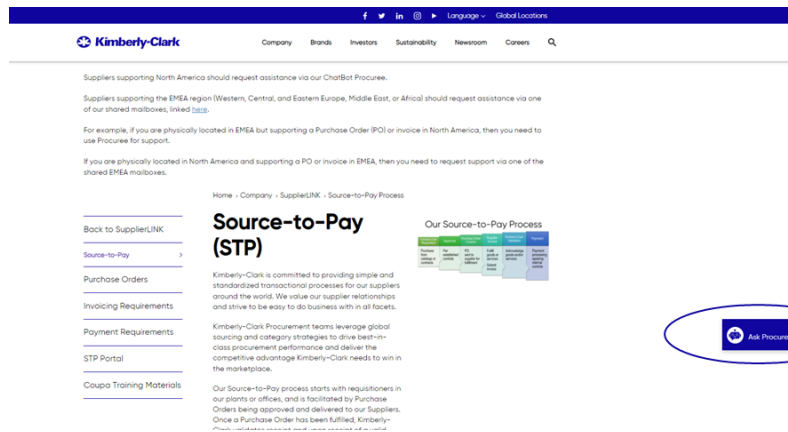


둘. Taulia 공급업체 포털로 이동하여 홈 탭을 누르고 고객 공지를 클릭하여 Procuree에 대한 링크를 찾습니다.



셋. 공급업체 링크로 [이동하여](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay) 페이지 하단에서 조달업체 아이콘을 찾습니다.

넷.



이. 세 가지 방법 모두 [조달업체 아이콘을 클릭하여 대화를 시작할 수 있는 Supplier Link](https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay) 웹페이지로 연결됩니다. <https://www.kimberly-clark.com/en-us/company/supplier-link/source-to-pay>

삼.

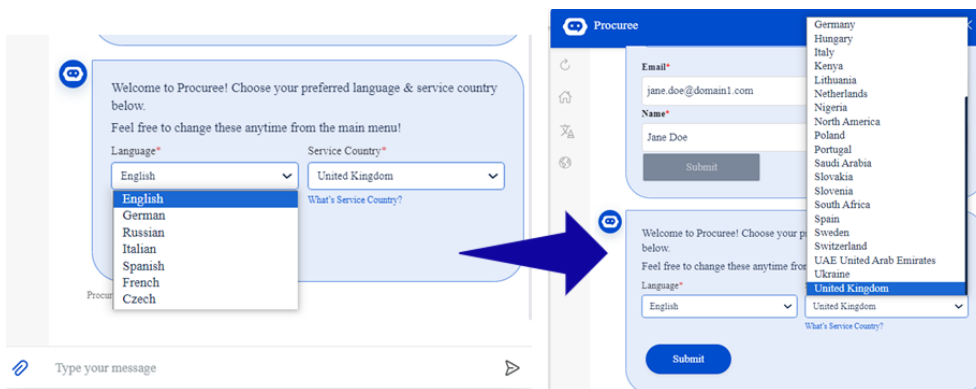
사. Procuree 아이콘을 클릭한 후 인증을 위해 다음 세부 정보를 입력합니다.

하나. 전자 메일 주소 필드: 회사 전자 메일 주소를 입력합니다.

둘. 이름: 전체 이름을 입력합니다.

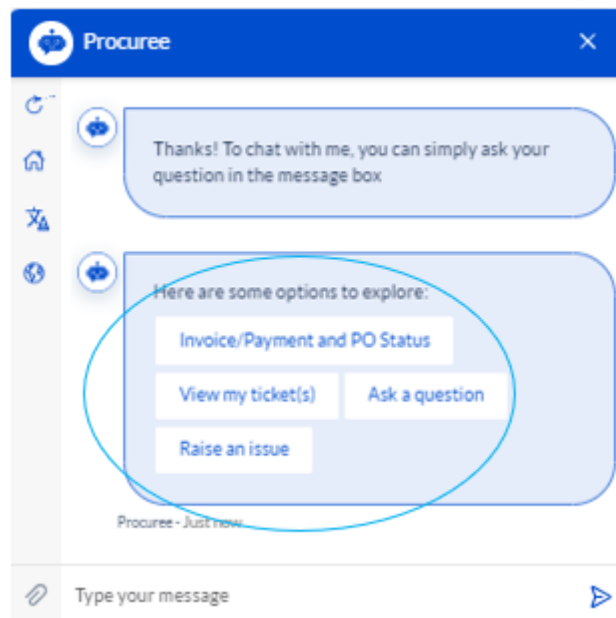
셋. 계속하려면 "제출" 버튼을 클릭하십시오.

오. 다음으로 원하는 언어와 서비스 국가를 선택할 수 있습니다. 서비스 국가는 출신 국가가 아니라 도움이 필요한 국가입니다.

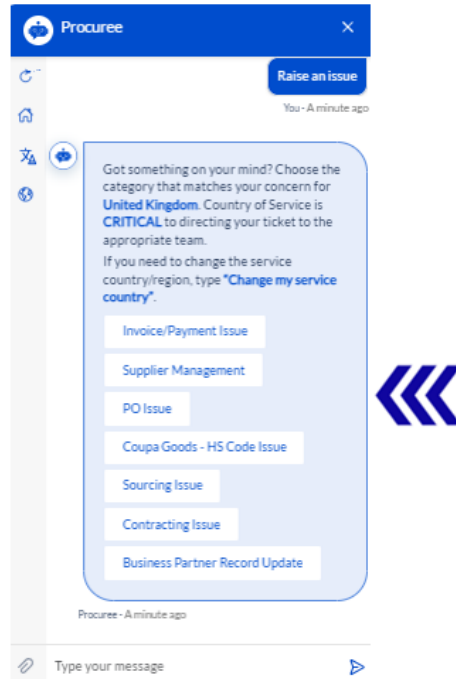


육. 다음으로, 조달 담당자에게 질문을 하거나 문제에 가장 적합한 기본 옵션을 선택할 수 있습니다.

- 하나. **지불/PO 상태** – Procuree와 함께 송장/지불 또는 구매 주문 상태를 확인하십시오. 공급업체 ID를 잘 보관하세요!
- 둘. **내 티켓 보기** – Procuree를 통해 티켓 번호 상태 또는 최근에 제출된 티켓을 봅니다. 항공권 번호를 잘 보관하세요!
- 셋. **질문하기** – 조달 담당자는 기술 자료를 검색하여 도움을 줄 수 있습니다. "PO 변경 요청을 만들려면 어떻게 해야 하나요?"와 같은 질문을 입력합니다.
- 넷. **문제 제기** – 추가 지원을 위해 STP 지식 센터 팀에 티켓을 제출하십시오.



칠. 추가 지원이 필요한 경우 "문제 제기"를 클릭하고 귀하의 우려 사항과 가장 일치하는 범주를 선택하십시오.



팔. 조달 담당자는 티켓을 만들기 위해 자세한 정보를 제공하도록 요청합니다.

하나. 문제에 대한 간단한 제목을 제공합니다.

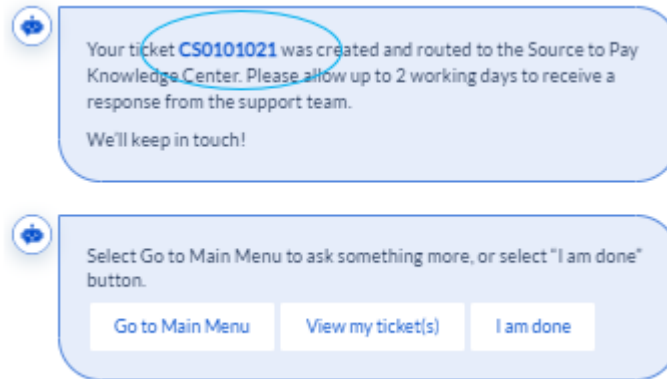
둘. Issue Description(문제 설명) 필드에 자세한 내용을 입력합니다.  
필요한 경우 세부 정보를 지원하기 위해 첨부 파일을 추가할 수 있습니다.

셋. 제출을 눌러 STP Knowledge Center로 티켓을 보냅니다.



**참고:** 요청 시 공급업체 이름, 공급업체 번호, 송장 또는 PO 참조와 같은 추가 정보를 입력하여 효율적으로 지원할 수 있습니다.

구. 티켓 생성을 확인하기 위해 채팅 창에서 케이스 번호가 공유됩니다.



**참고:** 티켓을 제출한 후에는 케이스 번호 및 세부 정보가 포함된 즉시 알림을 받을 수 있습니다. STP 담당자가 필요한 경우 연락을 드리고 이메일을 통해 완전한 케이스 해결 확인을 제공합니다.

십. 지원 채팅 중에 언제든지 다음을 선택할 수 있습니다.

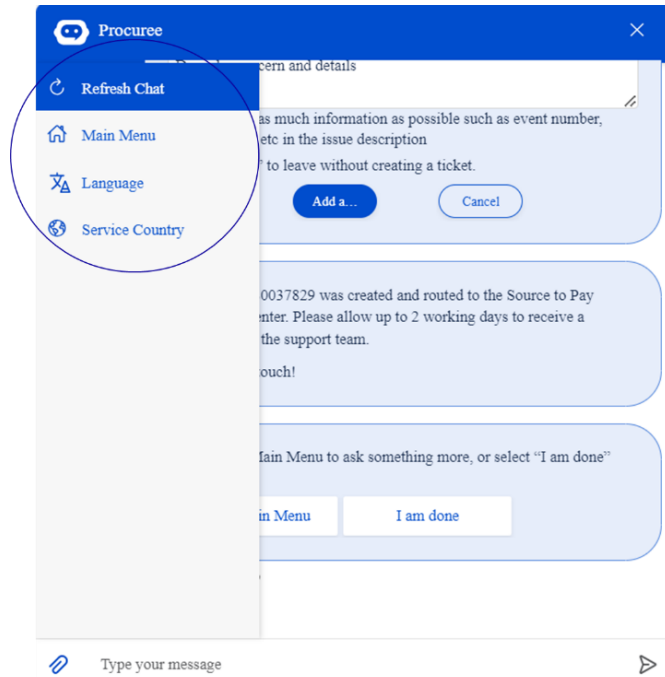
하나. **채팅 새로 고침** – 새 대화를 시작합니다.

둘. **메인 메뉴** – 메인 메뉴 옵션으로 돌아갑니다.

셋. **언어 변경** – 기본 언어를 선택합니다.

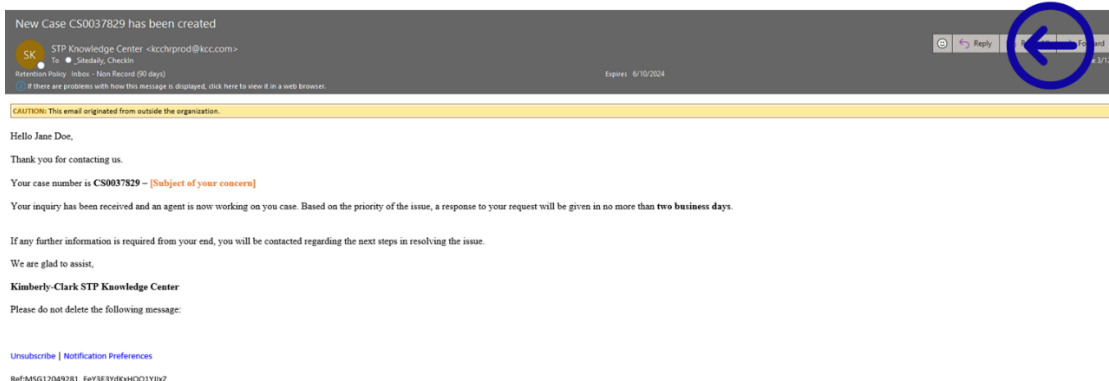
넷. **서비스 국가 변경** – 다른 서비스 국가를 선택합니다. 서비스 국가는 출신 국가가 아니라 도움이 필요한 국가입니다.

채팅 상자에 "취소"를 입력하여 채팅을 종료하거나 "메뉴"를 입력하여 메인 메뉴로 돌아갑니다.



## STP Knowledge Center를 사용하여 티켓을 해결하는 방법

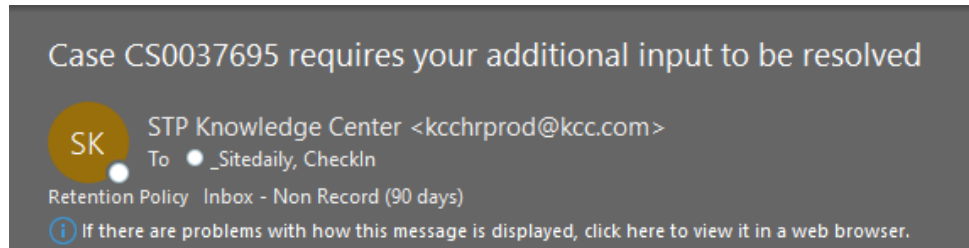
- 일. 항공권 제출 후 항공권 번호가 포함된 확인 이메일을 받게 됩니다. 조달업체는 적절한 문의 관리 및 해결을 위해 STP Knowledge Center 팀으로 티켓을 분류합니다.
- 이. 그런 다음 STP Knowledge Center 상담원이 티켓을 검토하고 사전 정의된 기준에 따라 우선 순위를 조정합니다. 티켓이 비즈니스 크리티컬로 정의된 경우 상담원은 솔루션을 위해 티켓의 우선 순위를 지정합니다.
- 삼. Procuree를 통해 생성된 모든 새 사례는 아래와 같이 확인 이메일을 보냅니다. 심각도에 따라 **STP Knowledge Center 에이전트로부터** 응답을 받는 데 영업일 기준 2일이 소요될 수 있습니다.이메일 본문의 제목, 케이스 번호 및 참조 코드를 그대로 유지하여 수신한 이메일에 직접 회신할 수 있습니다.



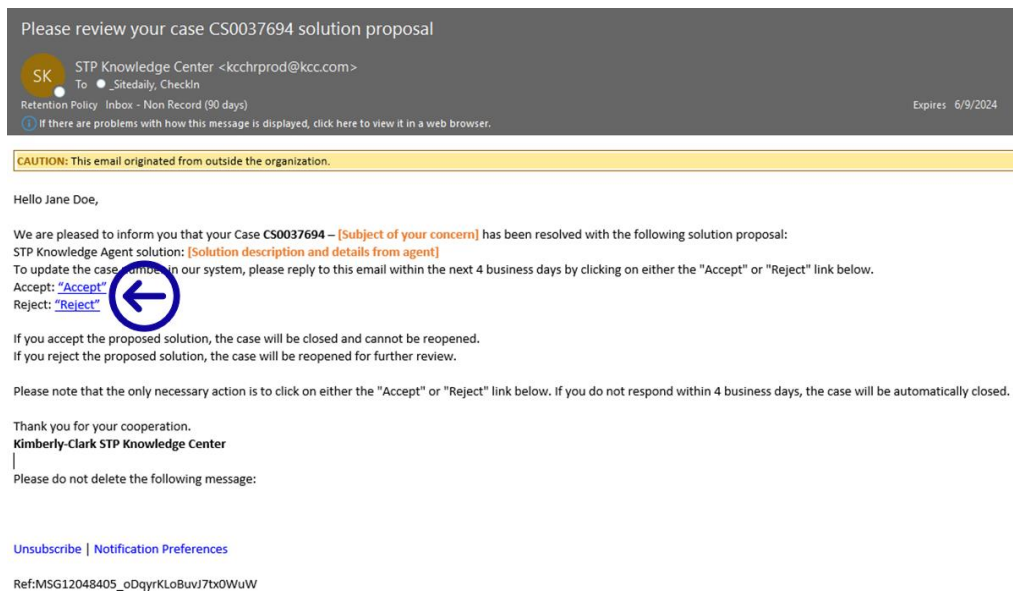


사. 계속 지켜봐 주시면 상담원이 이메일을 통해 추가 질문이나 우려 사항에 대한 해결책을 알려드릴 것입니다.

하나. 상담원이 귀하의 측에서 추가 입력을 요구할 때마다 응답하십시오.

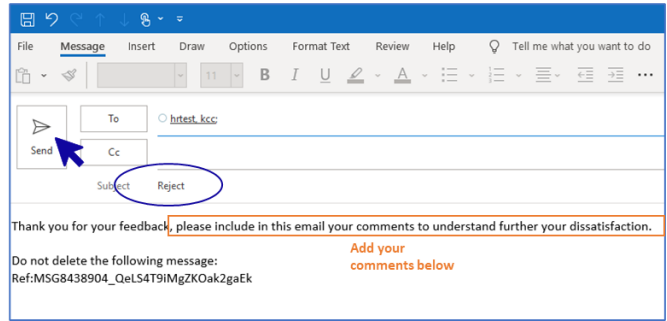
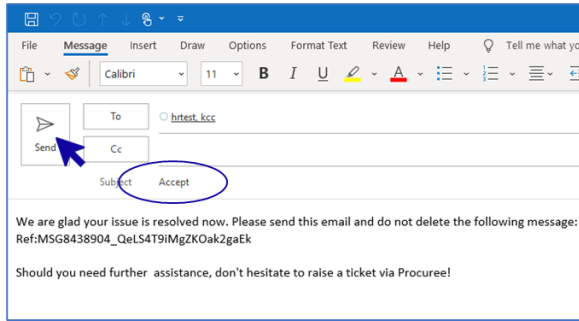


둘. 에이전트가 우려 사항에 대한 솔루션을 가지고 연락할 때마다 제안된 솔루션을 수락하거나 거부합니다.



**참고:** 효과적인 지원을 위해 STP Knowledge Center 팀의 티켓 번호를 항상 소지하고 있어야 합니다.

오. 하이퍼링크를 수락하거나 거부하면 새 이메일 창이 열립니다. 수락하면 보내기를 클릭하십시오. 거부하는 경우 STP 지식 센터가 귀하의 불만을 더 잘 이해할 수 있도록 의견을 적어 주십시오.

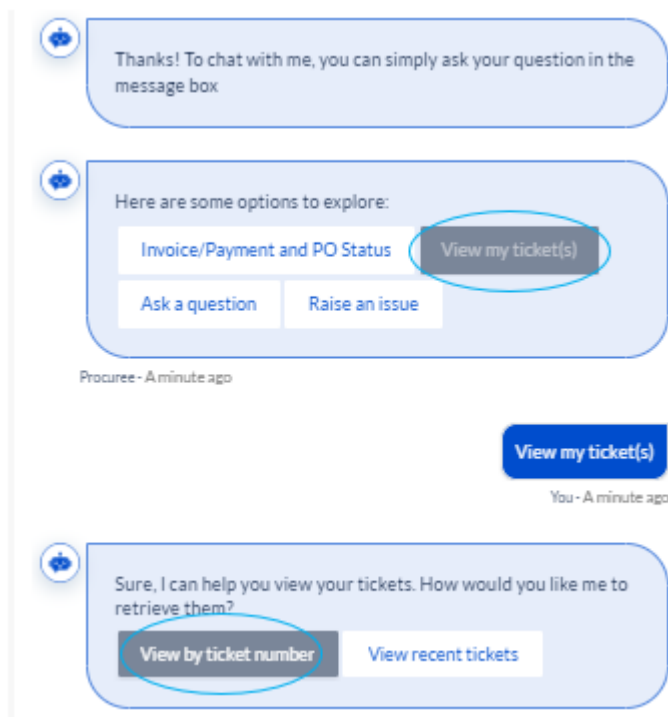


**참고:** 수락된 응답은 STP Knowledge Center 문의 플랫폼에서 즉시 종료됩니다. 해결 방법이 거부되면 티켓이 다시 열리고 STP Knowledge Center에 배정된 상담원이 우려 사항을 논의하고 잠재적인 해결 방법을 찾기 위해 연락을 드릴 것입니다.

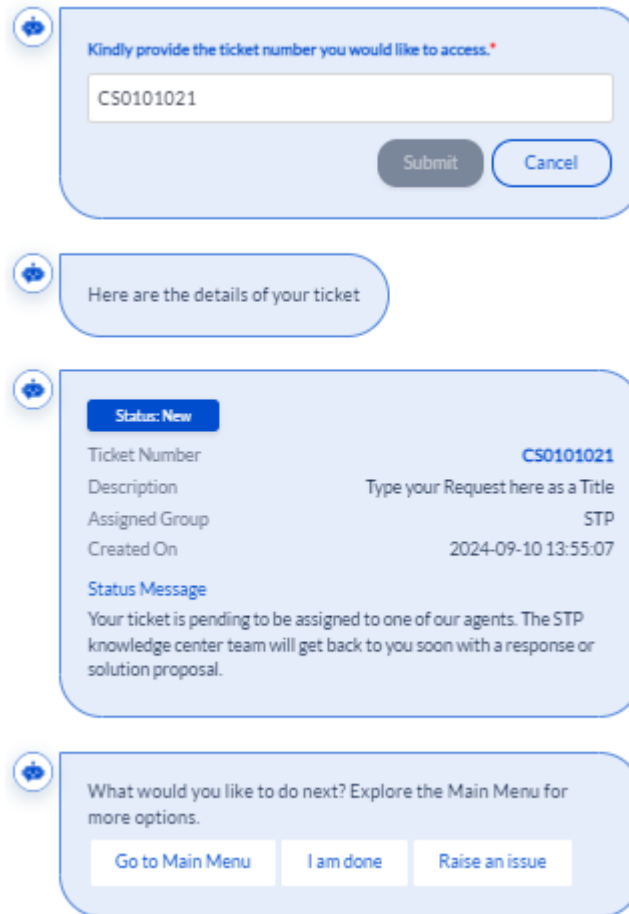
영업일 기준 4일이 지나도 케이스에 대한 수락 또는 거부 의사를 제시하지 않으면 케이스는 자동으로 종결됩니다. 티켓이 닫히면 다시 열 수 없습니다. 추가 도움이 필요한 경우 조달 담당자에게 연락하여 새 티켓을 여십시오.

### 티켓 상태를 확인하고 필요할 때 정보를 제공하는 방법

- 1. Procuree로 이동하여 메인 메뉴에서 "View My Tickets"를 선택하십시오.
- 2. 조달 담당자가 세부 정보를 가져오는 동안 잠시 기다린 다음 항공권 번호로 보기를 선택하십시오.



- 삼. 상태를 확인하려는 항공권 번호를 제공하십시오(항공권 ID는 CSXXXXXXXX로 시작).
- 사. 티켓 세부 정보를 검토합니다.



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

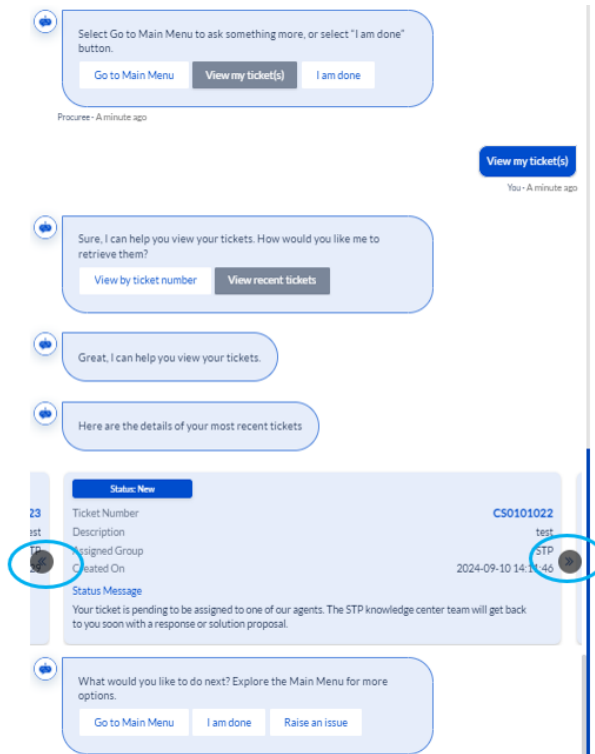
**Status Message**

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

- 오. 내 티켓 보기를 선택한 다음 최근 티켓 보기를 선택하여 마지막 5개의 티켓을 볼 수도 있습니다. 화살표를 사용하여 각 티켓을 스크롤할 수 있습니다.



육. 추가 정보 또는 에스컬레이션으로 케이스를 업데이트하려면 이메일 본문에 제목, 케이스 번호 및 참조 코드를 그대로 유지하여 이메일을 통해 받은 알림에 직접 회신할 수 있습니다.

## 버전 변경

버전 내역			
버전	날짜	변경 내용 설명	저자
0.1	2023년 3월 9일		알렉사 토리하노
0.2	사월 26일 (2023년)		알렉사 토리하노
0.3	7월 26th, 2023	Procuree 이미지 업데이트 및 STP Knowledge Center 해결 절차 추가	페데리코 마르키오로/알렉사 토리하노
0.4	4월 12th, 2024	Procuree 이미지 및 프로세스 단계 업데이트	알렉사 토리하노

0.5	9.16.2024	업데이트된 Procuree 3.0 스크린샷 및 링크	테리 맥키
-----	-----------	------------------------------	-------