



KENVUES LEITFADEN FÜR DIE ANMELDUNG UND FEHLERBEHEBUNG

ABSTRAKT

Dieses Dokument dient als Leitfaden und enthält wichtige Anweisungen für den Zugriff auf und die Verwaltung von Konten im Kenvue AP-Portal. Es behandelt die Erstanmeldung, das Zurücksetzen des Passworts, die Sprachänderung und die Einrichtung der Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA). Darüber hinaus bietet es Tipps zur Fehlerbehebung bei häufigen Anmeldeproblemen, um ein reibungsloses Benutzererlebnis zu gewährleisten.

Objektiv:.....	2
Publikum:.....	2
Erstmalige Anmeldung:	2
Schritt 1	3
Schritt 2.....	3
Schritt 3.....	3
Änderung der Sprache:.....	5
Schritt 1	5
Schritt 2.....	5
Schritt 3.....	5
MFA-Konfiguration:	7
Schritt 1	7
Schritt 2.....	8
Schritt 3.....	8
Schritt 4.....	8
Schritt 5.....	9
Passwort vergessen:	11
Schritt 1	11
Schritt 2.....	11
Schritt 3.....	12
Schritt 4.....	12
Schritt 5.....	12
Schritt 6	13
Schritt 7.....	13
Schnelle Links:	14
Tipps zur Fehlerbehebung:	15

Objektiv:

Dieses Dokument dient als umfassender Leitfaden für Benutzer, um ihre erste Anmeldung abzuschließen, die Sprache der Benutzeroberfläche zu ändern, die Multi-Factor Authentication (MFA) zu konfigurieren und ihr Kennwort zurückzusetzen.

Publikum:

Primärer Benutzer: Lieferantenkontakte.

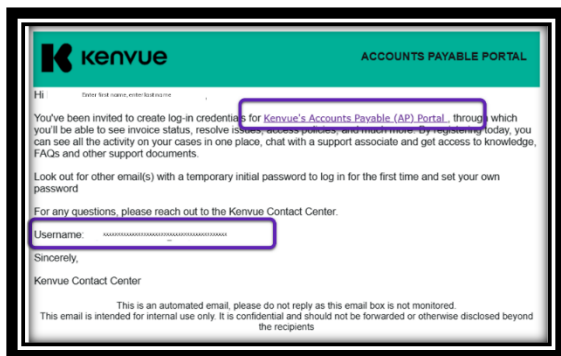
Sekundärer Benutzer: Kenvue-Kontakte, Helpdesk.

Erstmalige Anmeldung:

Sobald ein Lieferantenkontakt genehmigt ist, werden automatisch zwei E-Mails gesendet.

E-Mail #1 -> Für Benutzernamen

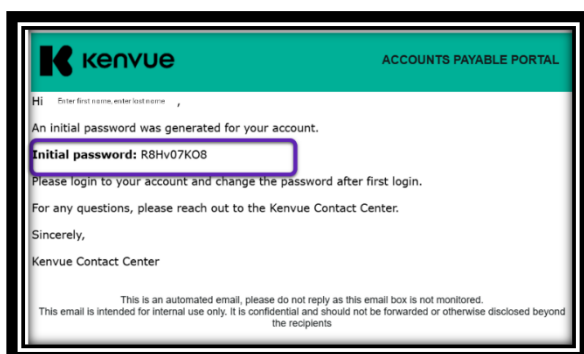
Betreff: Sie wurden eingeladen, Anmeldedaten für das Kreditorenbuchhaltungsportal von Kenvue zu erstellen



Hinweis: "Benutzername" ist die E-Mail-Adresse, mit der der Kontakt registriert wurde.

E-Mail #2 -> Für Passwort

Betreff: Initialpasswort für das Lieferanten-Onboarding

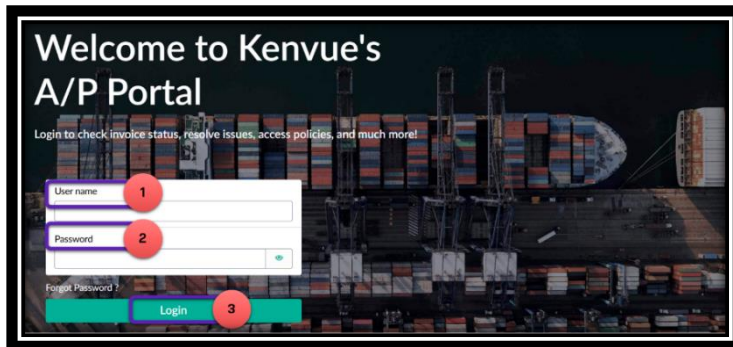


Hinweis: Wenn die Passwort-E-Mail nicht empfangen wird oder das angegebene Passwort nicht funktioniert, befolgen Sie bitte die Anweisungen im Abschnitt "[Passwort vergessen](#)" weiter unten.

Schritt 1

Klicken Sie auf die in der E-Mail-Benachrichtigung angegebene URL (E-Mail #1) oder geben Sie die folgende URL in den Webbrowser [ein https://kenvue.service-now.com/supplier](https://kenvue.service-now.com/supplier) .

Der folgende Bildschirm wird angezeigt.



Geben Sie Ihren **Benutzernamen** ein, wie er in Ihrer ersten E-Mail angegeben wurde.

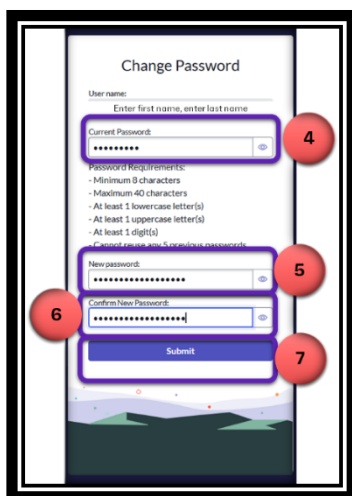
Geben Sie Ihr **Passwort** ein, wie Sie es in Ihrer nachfolgenden E-Mail angegeben haben.

Klicken Sie auf "**Anmelden**", um fortzufahren.

Bei Ihrer ersten Anmeldung werden Sie vom AP-Portal aufgefordert, Ihr Passwort zu ändern.

Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm, um die Passwortänderung abzuschließen, und stellen Sie sicher, dass Sie die angegebenen Passwortanforderungen einhalten.

Schritt 2



Geben Sie "**Aktuelles Passwort:**" ein, dasselbe Passwort, das Sie in E-Mail #2 erhalten haben

Geben Sie "**Neues Passwort:**" ein.

Geben Sie "**Neues Passwort bestätigen**" ein.

Klicken Sie auf "**Senden**"

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die Passwortanforderungen gemäß den Anforderungen auf dem Bildschirm befolgt werden.

Auch "**Neues Passwort**" und "**Neues Passwort bestätigen**" sollten übereinstimmen.

Schritt 3

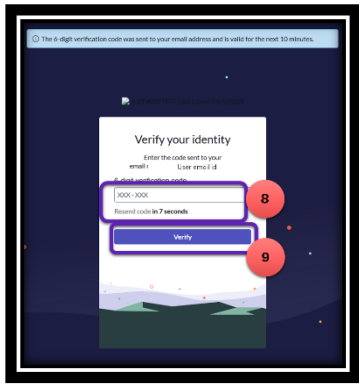
Nach dem Einreichen einer Anfrage zur Passwortänderung wird ein Verifizierungsbildschirm angezeigt und eine Einmalpasswort-E-Mail mit der Betreffzeile unten wird an die registrierte E-Mail-ID der Kontaktperson des Lieferanten gesendet.

Betreff der E-Mail: *Multi-Faktor-Einmalpasswort für Benutzer xxxxxxxxx*

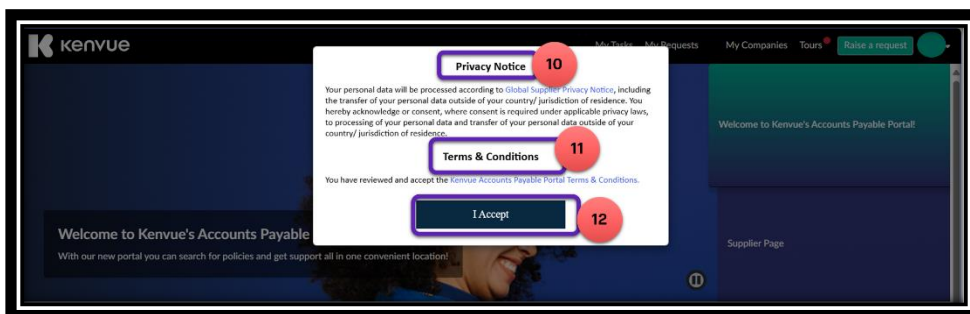


Hinweis: Der Verifizierungscode läuft in **10 Minuten** ab. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3, um den Verifizierungscode erneut zu generieren.

Geben Sie den 6-stelligen Code ein, den Sie an Ihre E-Mail gesendet haben, und klicken Sie dann auf "**Bestätigen**".



Nach der Überprüfung werden die Benutzer auf die Startseite des AP-Portals weitergeleitet (wie in der Abbildung unten gezeigt, um die "**Datenschutzerklärung**" und die "**Allgemeinen Geschäftsbedingungen**" anzuzeigen).



Nachdem Sie "**Ich akzeptiere**" ausgewählt haben, können Benutzer auf das Portal zugreifen und es

durchsuchen.

Benutzer können ihre Portalsprache ändern, MFA verwalten, Rechnungen und Zahlungen prüfen, Anfragen einreichen, Lieferantendetails anzeigen, Änderungen an Lieferantendetails* (wie Lieferant, Zahlungsinformationen, Bank, Adresse, Kontakte, Steuerinformationen) anfordern, auf Wissensartikel zugreifen und mit einem Live-Agenten chatten.

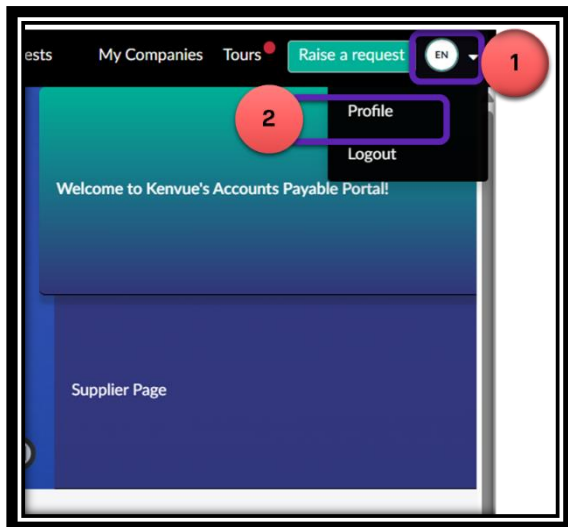
*Derzeit sind nur Lieferantkontakte aus **dem Lieferantenregistrierungstyp "Self-Service"** und **der Abteilung als "Administration"** berechtigt, diese Aktivität im AP Portal durchzuführen.

Änderung der Sprache:

Das AP Portal ist derzeit in 13 Sprachen verfügbar, um die Sprache zu ändern, führen Sie die folgenden Schritte aus:

Schritt 1

Öffnen Sie die Seite AP Portal <https://kenvue.service-now.com/supplier>.



Melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten (Benutzername / Passwort) an.

Sobald Sie sich auf der Startseite des AP-Portals befinden, klicken Sie auf die obere rechte Ecke, wie gezeigt.

Klicken Sie auf "**Profil**".

Schritt 2

Die Profilseite wird geöffnet. Navigieren Sie zum Abschnitt "**Benutzereinstellungen**" (unten auf der Seite).



Klicken Sie auf "**Sprache**" und öffnen Sie die Auswahlliste.

Schritt 3

Wählen Sie die Sprache aus und klicken Sie auf Speichern.



Hinweis: Stellen Sie nach dem Ändern der Sprache sicher, dass Sie sich abmelden und erneut anmelden, damit die Sprachänderung widergespiegelt wird.

MFA-Konfiguration:

Die Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) ist eine Authentifizierungstechnik, bei der Benutzer Nachweise vorlegen müssen, die über die Standardanmeldeinformationen hinausgehen.

Durch die Einführung einer zusätzlichen Schutzschicht, die über Passwörter allein hinausgeht, reduziert MFA das Risiko eines unbefugten Zugriffs erheblich.

Derzeit werden zwei Arten von MFA-Methoden unterstützt.

1. Per E-Mail (Standard – keine Konfiguration erforderlich).
2. Über mobile Authentifizierungsanwendungen (Apps).

Die folgenden mobilen Authentifizierungs-Apps werden unterstützt. Bitte klicken Sie auf [weitere Informationen](#) , um die aktuellsten Details zu erhalten.

- a. Google Authentifikator
- b. Microsoft Authentifikator
- c. LastPass-Authentifizierung
- d. Authy
- e. Kostenloses OTP
- f. Duo
- g. Okta Verifizieren

Verwenden Sie die Funktion "**MFA-Konfiguration**" in den folgenden Szenarien:

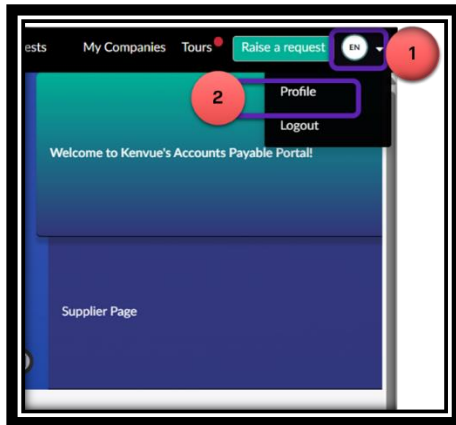
1. Wenn Sie von **der E-Mail-basierten MFA-Methode** zur mobilen App-basierten **MFA-Methode** wechseln möchten.

VORAUSSETZUNG: Bitte laden Sie eine der oben aufgeführten Authentifizierungs-Apps herunter, bevor Sie mit den weiteren Schritten fortfahren. Verwenden Sie den Google Play Store (Android) oder den App Store (Apple) je nach Mobilgerät.

2. Wenn Sie bereits eine auf mobilen Apps basierende MFA-Methode eingerichtet haben und zu einer anderen Authentifizierungs-App als den oben genannten unterstützten Authentifizierungs-Apps wechseln möchten.
3. Wenn Sie zuvor eine auf mobilen Apps basierende MFA-Methode konfiguriert haben und zu einer E-Mail-basierten MFA-Methode zurückkehren möchten.
4. Wenn Sie Ihr Mobilgerät geändert haben und die auf der mobilen App basierende MFA-Methode auf Ihrem neuen Gerät neu konfigurieren müssen.

Schritt 1

Öffnen Sie die Seite AP-Portal <https://kenvue.service-now.com/supplier>. Melden Sie sich mit Ihren Zugangsdaten (Benutzername / Passwort) an.



Sobald Sie sich auf der Startseite des AP-Portals befinden, klicken Sie auf die obere rechte Ecke, wie gezeigt.

Klicken Sie auf "*Profil*".

Schritt 2

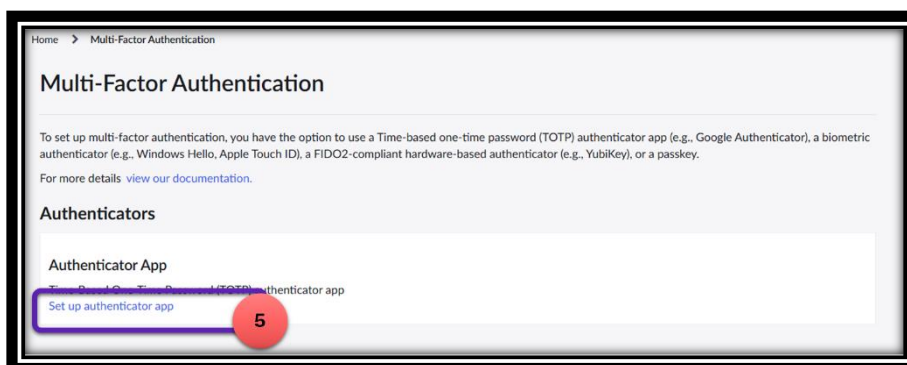
Die Profilseite wird geöffnet. Navigieren Sie zum Abschnitt "*Benutzereinstellungen*" (unten auf der Seite).

Klicken Sie auf den Link "*Multi-Faktor-Authentifizierung konfigurieren*".



Schritt 3

Die Seite für die Multi-Faktor-Authentifizierung wird geöffnet. Klicken Sie auf "*Authenticator-App einrichten*".



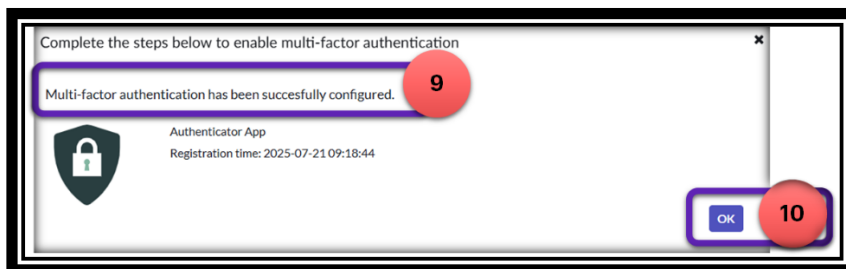
Schritt 4

Nachdem Sie die App auf Ihr Mobilgerät heruntergeladen haben, öffnen Sie sie und scannen Sie den auf dem Bildschirm angezeigten Code.



Geben Sie den **6-stelligen** Code ein, der auf dem mobilen Bildschirm generiert wurde, und wählen Sie "**Gerät koppeln**".

Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, wie in der Abbildung unten dargestellt. Wählen Sie "**OK**", um fortzufahren.



Schritt 5

Sobald die Multi-Faktor-Authentifizierung abgeschlossen ist, wird der folgende Bildschirm angezeigt.

Verwenden Sie "**Authentifizierungs-App ändern**" oder *das Stiftsymbol*, um weitere Änderungen vorzunehmen.



Wiederholen

Anmerkung:

Um es wieder in E-Mail-basierte MFA zu ändern, entfernen Sie einfach die aktuelle Konfiguration (indem Sie auf das Stiftsymbol klicken)

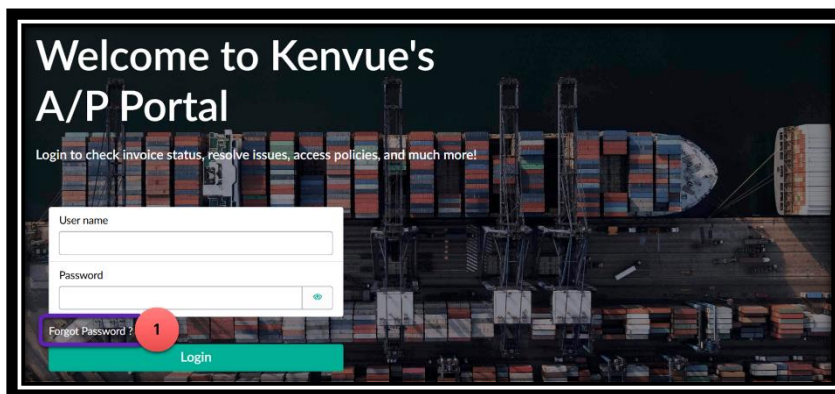
Passwort vergessen:

Verwenden Sie die Funktion "***Kennwort vergessen***" in den folgenden Szenarien:

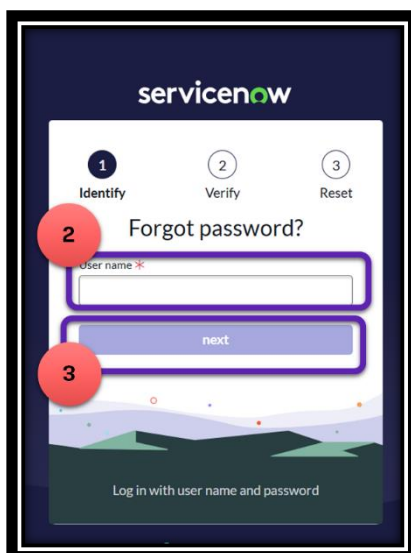
1. Sie können sich nicht an Ihr Passwort erinnern.
2. Der Benutzer wurde nach mehreren fehlgeschlagenen Kennwortversuchen gesperrt.
3. Sie haben ***die E-Mail "Benutzername"***, aber keine ***E-Mail mit dem "Passwort"*** erhalten.
4. Passwort aus Passwort-E-Mail funktioniert nicht / abgelaufen.
5. Hat den Verdacht, dass sein Konto kompromittiert wurde.
6. Habe mich schon lange nicht mehr angemeldet.

Schritt 1

Öffnen Sie die Seite des AP-Portals [und](https://kenvue.service-now.com/supplier) klicken Sie <https://kenvue.service-now.com/supplier> auf "***Passschwert vergessen?***", wie im Bild unten gezeigt.



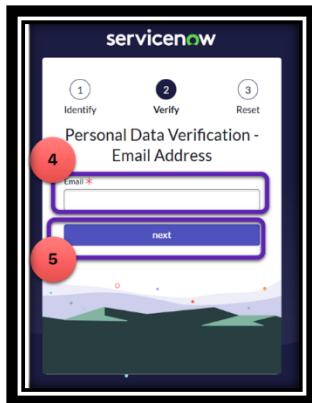
Schritt 2



Geben Sie "***Benutzername***" ein und klicken Sie auf "***Weiter***".

Hinweis: Benutzername = registrierte E-Mail-ID

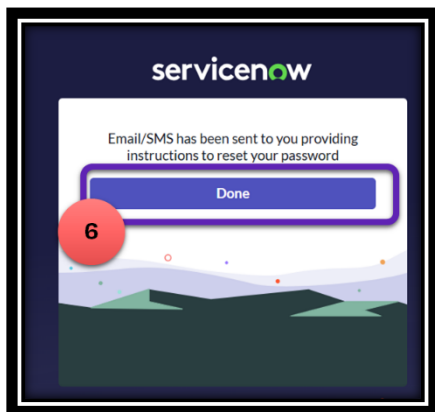
Schritt 3



Geben Sie "**E-Mail**" ein und klicken Sie auf "**Weiter**".

Hinweis: E-Mail = registrierte E-Mail-ID

Schritt 4

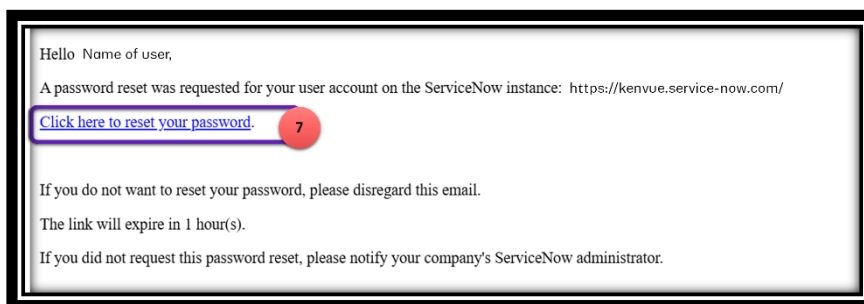


Eine E-Mail mit dem Link zum Zurücksetzen wird an die registrierte E-Mail-Adresse gesendet. Wählen Sie "**Fertig**" und warten Sie, bis die E-Mail eintrifft.

Hinweis: SMS-Benachrichtigungen sind nicht konfiguriert und werden nicht gesendet.

Schritt 5

Bitte überprüfen Sie Ihren E-Mail-Posteingang, einschließlich des Spam-Ordners, auf Nachrichten, die von der Domain "**kenvue.com**" empfangen wurden.



Erwägen Sie, diese Domäne zu Ihrer Liste vertrauenswürdiger Absender hinzuzufügen.

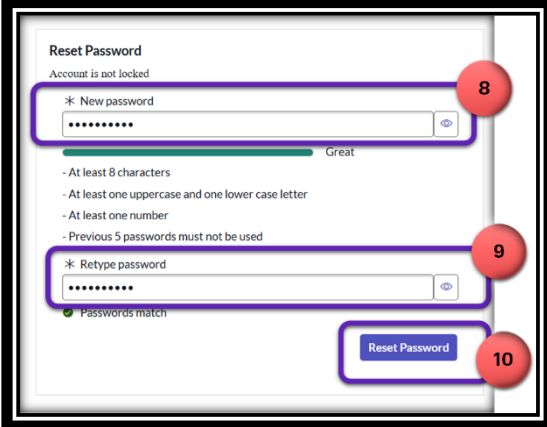
Die Betreffzeile der entsprechenden E-Mail lautet "**Password Reset**".

In der Nachricht befindet sich ein Link mit der Bezeichnung "**Klicken Sie hier, um Ihr Passwort zurückzusetzen**".

Hinweis: Der Link zum Zurücksetzen bleibt **eine Stunde lang gültig**. Um einen neuen Link zum Zurücksetzen des Kennworts anzufordern, **wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4**.

Schritt 6

Nachdem Sie auf den Link zum Zurücksetzen des Passworts geklickt haben, wird der Bildschirm zum Zurücksetzen des Passworts angezeigt.

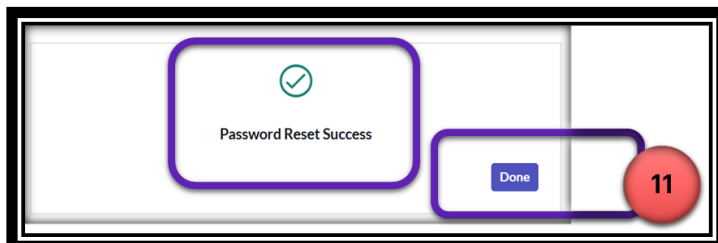


- Geben Sie ein neues Passwort in das Feld "**Neues Passwort**" ein.
- Geben Sie das Passwort erneut in das Feld "**Passwort erneut eingeben**" ein.
- Wählen Sie "**Passwort zurücksetzen**", um fortzufahren.

Hinweis: Bitte legen Sie das Passwort gemäß den Anweisungen auf dem Bildschirm fest. Die Meldung "**Passwort übereinstimmen**" sollte erscheinen, nachdem Sie das Passwort in das Feld "**Passwort erneut eingeben**" eingegeben haben.

Schritt 7

Die Meldung über die erfolgreiche Kennwortzurücksetzung wird auf dem Bildschirm angezeigt. Klicken Sie auf "**Fertig**".



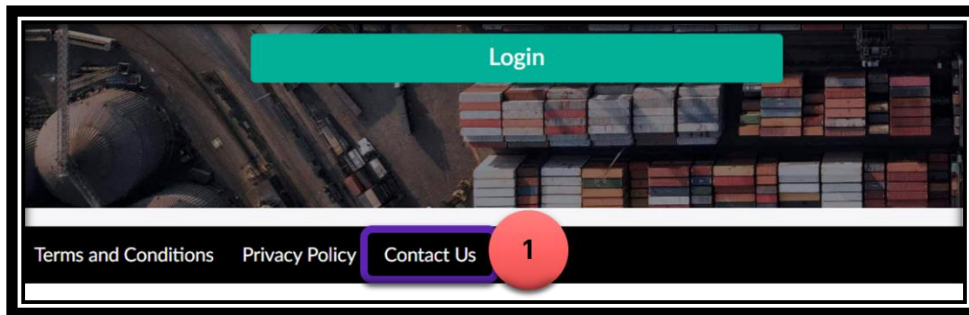
Öffnen Sie das AP Portal erneut und melden Sie sich mit Benutzername und Passwort an.

Schnelle Links:

Falls Sie sich nicht anmelden können, wenden Sie sich bitte über den unten stehenden Link an das Lieferanten-Support-Team, um auf länderspezifische gebührenfreie und nicht gebührenfreie Telefonnummern zuzugreifen.

<https://www.kenvue.com/suppliers/contact-us>

Dies ist auch auf der Startseite des AP-Portals (<https://kenvue.service-now.com/supplier>) verfügbar, wie in der Abbildung unten gezeigt.



Tipps zur Fehlerbehebung:

1. Die AP-Portalseite wird nicht geladen / Der Anmeldebildschirm wird nicht angezeigt:
 - a. Wechseln Sie zu einem anderen Browser (vorzugsweise Google Chrome)
 - b. Verwenden Sie Chrome im "Inkognito"-Modus
 - c. Stellen Sie sicher, dass Ihr Browser auf dem neuesten Stand ist.
 - d. Löschen Sie den Browser-Cache und die Cookies.
 - e. Beraten Sie sich mit anderen Kollegen, die erfolgreich auf das AP-Portal zugegriffen haben könnten, und erwägen Sie, deren Methoden zu übernehmen, wie z. B. die Wahl des Browsers oder die Art der Internetverbindung usw.
 - f. Öffnen Sie das AP-Portal in Ihrem mobilen Browser und stellen Sie eine Verbindung über das mobile Datennetz her
 - i. Wenn der Anmeldebildschirm des AP-Portals angezeigt wird, blockiert die Firewall Ihres Unternehmens möglicherweise den Zugriff. Bitten Sie Ihr IT-Team, die Domäne "service-now.com" auf die Whitelist zu setzen.
 - ii. Wenn der Anmeldebildschirm des AP-Portals nicht angezeigt wird, erstellen Sie einen Fall für den Helpdesk.
2. E-Mails, die nicht empfangen oder blockiert wurden oder sich im Spam befinden oder unter Quarantäne gestellt werden
 - a. Fügen Sie "Kenvue.com" in die Liste der vertrauenswürdigen Absender ein, damit E-Mails nicht in Spam-Ordern landen.
 - b. Wenden Sie sich an das Exchange-Team Ihrer Organisation, um sicherzustellen, dass "Kenvue.com" als vertrauenswürdiger Absender hinzugefügt wurde oder ein Absender auf der Whitelist steht.
3. Probleme bei der Anmeldung beim AP Portal (Anmeldeinformationen funktionieren nicht)
 - a. Überprüfen Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort auf Tippfehler.
 - b. Stellen Sie sicher, dass **die Feststelltaste** ausgeschaltet ist.
 - c. Versuchen Sie, Ihr Passwort über den Link "Passwort vergessen" auf der Anmeldeseite des AP Portals zurückzusetzen, und befolgen Sie die Schritte, die im Abschnitt "[Passwort vergessen](#)" des Dokuments aufgeführt sind.
 - d. Wenn das Zurücksetzen des Kennworts fehlschlägt, wenden Sie sich an den Helpdesk, um das Konto wiederherzustellen.

Dieses Dokument wurde automatisch übersetzt. In der übersetzten Version kann es zu Unstimmigkeiten oder geringfügigen Ungenauigkeiten kommen. Wenn Sie eine Ungenauigkeit in der Übersetzung melden oder eine angemessenere kontextbezogene Interpretation vorschlagen möchten, wenden Sie sich bitte an das Knowledge Management-Team:

knowledgemanagement@kenvue.com