

GUIDA ALL'ACCESSO E ALLA RISOLUZIONE DEI PROBLEMI

ASTRATTO

Questo documento funge da guida che fornisce istruzioni essenziali per accedere e gestire gli account sul portale AP di Kenvue. Copre il primo accesso, reimpostazione della password, cambio di lingua e configurazione dell'autenticazione multi-fattore (MFA). Inoltre, offre suggerimenti per la risoluzione dei problemi di accesso comuni per garantire un'esperienza utente fluida.

Obiettivo:	2
Pubblico:	2
Primo accesso:.....	2
Passaggio 1	2
Passaggio 2.....	3
Passaggio 3.....	3
Cambio di lingua:.....	5
Passaggio 1	5
Passaggio 2.....	5
Passaggio 3.....	5
Configurazione MFA:.....	6
Passaggio 1.....	6
Passaggio 2.....	7
Passaggio 3.....	7
Passaggio 4.....	7
Passaggio 5.....	8
Password dimenticata:	9
Passaggio 1	9
Passaggio 2.....	9
Passaggio 3.....	10
Passaggio 4.....	10
Passaggio 5.....	10
Passaggio 6.....	11
Passaggio 7	11
Collegamenti rapidi:.....	12
Suggerimenti per la risoluzione dei problemi:.....	13

Obiettivo:

Questo documento funge da guida completa per gli utenti per completare il primo accesso, modificare la lingua dell'interfaccia, configurare l'autenticazione a più fattori (MFA) e reimpostare la password.

Pubblico:

Utente primario: Contatti con i fornitori.

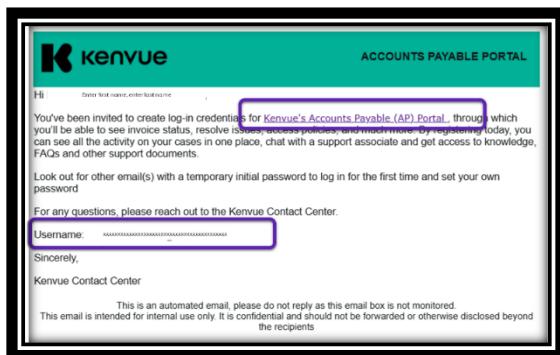
Utente secondario: Contatti Kenvue, Helpdesk.

Primo accesso:

Una volta approvato il contatto di un fornitore, vengono inviate automaticamente due e-mail.

Email #1 -> Per il nome utente

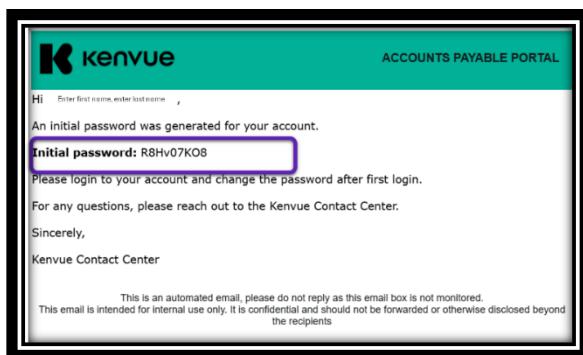
Oggetto: **Sei stato invitato a creare le credenziali di accesso per il portale della contabilità fornitori di Kenvue**



Nota: "nome utente" è l'indirizzo e-mail con cui è stato registrato il contatto.

Email #2 -> Per la password

Oggetto: **Password iniziale per l'onboarding dei fornitori**

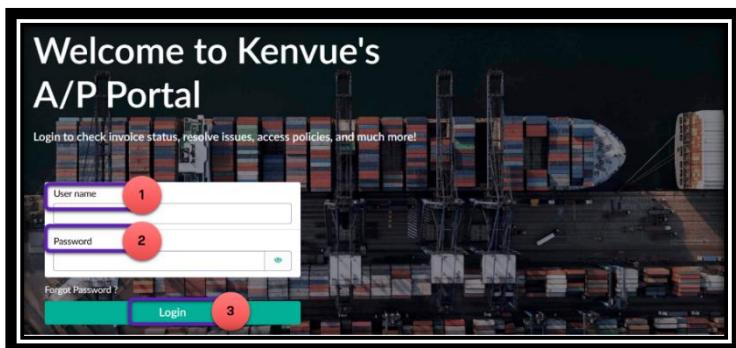


NOTA: Se l'e-mail con la password non viene ricevuta o la password fornita non funziona, seguire le istruzioni descritte nella sezione "[Password dimenticata](#)" di seguito.

Passaggio 1

Fare clic sull'URL fornito nella notifica e-mail (E-mail #1) o digitare l'URL seguente nel browser Web <https://kenvue.service-now.com/supplier>.

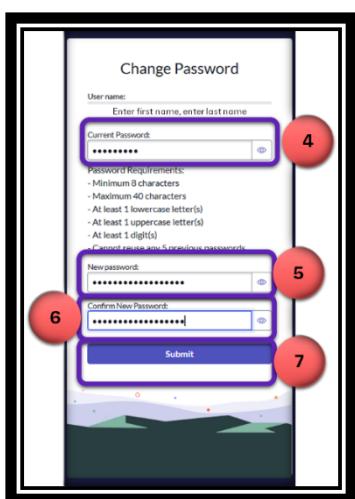
Apparirà la seguente schermata.



password.

Segui le istruzioni sullo schermo per completare la modifica della password, assicurandoti di rispettare i requisiti della password specificati.

Passaggio 2



Inserisci "**Password corrente:**", la stessa password ricevuta nell'e-mail #2

Inserisci "**Nuova password:**"

Inserisci "**Conferma nuova password:**"

Clicca su "**Invia**"

Nota: assicurarsi che i requisiti della password siano seguiti in base ai requisiti sullo schermo.

Anche "**Nuova password**" e "**Conferma nuova password**" dovrebbero corrispondere.

Passaggio 3

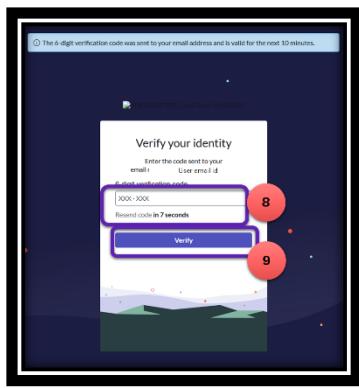
Dopo aver inviato una richiesta di modifica della password, verrà visualizzata una schermata di verifica e un'e-mail con password monouso con l'oggetto sottostante verrà inviata all'ID e-mail registrato per la persona di contatto del fornitore.

Oggetto dell'e-mail: Password monouso a più fattori per l'utente xxxxxxxxx

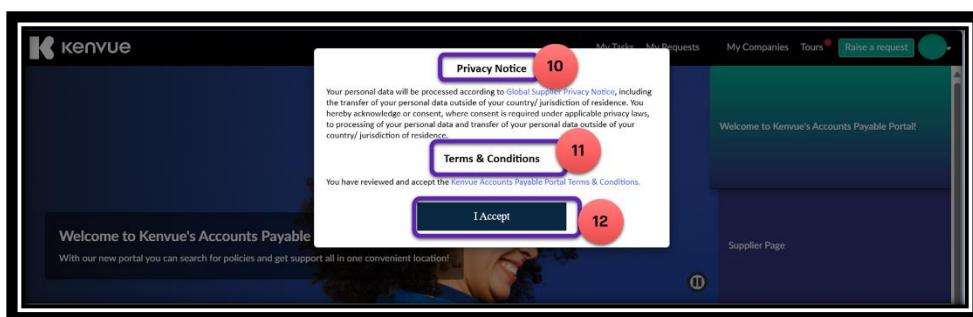


Nota: il codice di verifica scadrà dopo **10 minuti**. Ripeti i passaggi da 1 a 3 per generare nuovamente il codice di verifica.

Inserisci il codice a 6 cifre inviato alla tua e-mail, quindi fai clic su "**Verifica**".



Dopo la verifica, gli utenti vengono indirizzati alla home page del portale AP (come mostrato nell'immagine sottostante) per visualizzare l'"**Informativa sulla privacy**" e i "**Termini e condizioni**".



Dopo aver selezionato "**Accetto**", gli utenti possono accedere e navigare nel portale.

Gli utenti possono cambiare la lingua del portale, gestire l'MFA, controllare fatture e pagamenti, inviare richieste, visualizzare i dettagli del fornitore, richiedere modifiche ai dettagli del fornitore* (come fornitore, informazioni di pagamento, banca, indirizzo, contatti, informazioni fiscali), accedere agli articoli della Knowledge Base e chattare con un agente in tempo reale.

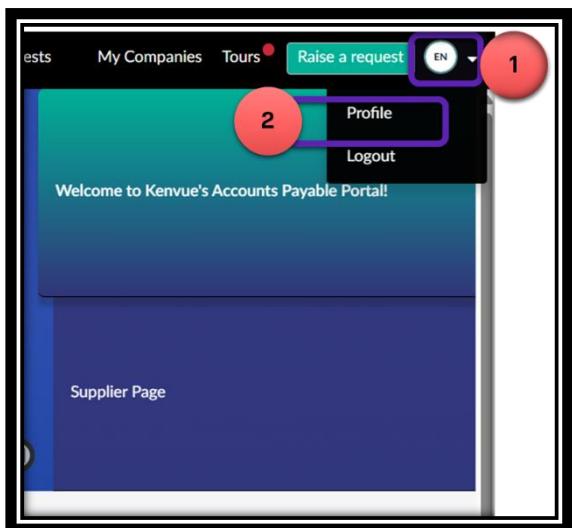
*Al momento, solo i contatti dei fornitori dal **tipo di registrazione del fornitore** come "*Self-service*" e **dal reparto** come "*Amministrazione*" sono autorizzati a svolgere questa attività sul portale AP.

Cambio di lingua:

AP Portal è attualmente disponibile in 13 lingue, per cambiare la lingua segui i passaggi seguenti:

Passaggio 1

Aprire la pagina Portale AP <https://kenvue.service-now.com/supplier>.



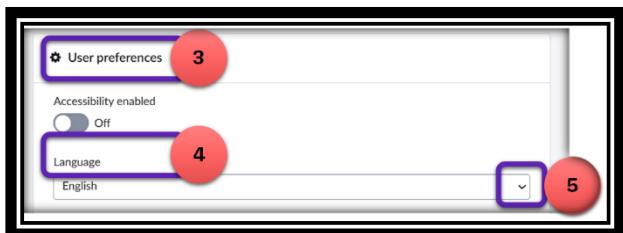
Accedi con le tue credenziali (nome utente / password).

Una volta nella home page del portale AP, fare clic sull'angolo in alto a destra come mostrato.

Clicca su "**Profilo**".

Passaggio 2

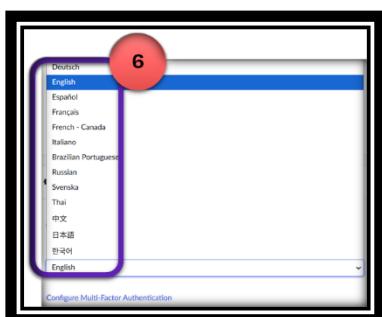
Si aprirà la pagina del profilo. Vai alla sezione "**Preferenze utente**" (in fondo alla pagina).



Fare clic su "**Lingua**" e aprire l'elenco delle scelte.

Passaggio 3

Seleziona la lingua e clicca su Salva.



Nota: dopo aver cambiato la lingua, assicurarsi di disconnettersi e accedere nuovamente, in modo che la modifica della lingua venga riflessa.

Configurazione MFA:

L'autenticazione a più fattori (MFA) è una tecnica di autenticazione che richiede agli utenti di presentare prove oltre le credenziali standard.

Introducendo un ulteriore livello di protezione oltre alle sole password, l'MFA riduce significativamente il rischio di accesso non autorizzato.

Attualmente, sono supportati due tipi di metodi MFA.

1. Via e-mail (impostazione predefinita, non è necessario eseguire alcuna configurazione).
2. Tramite applicazioni di autenticazione mobile (app).

Sono supportate le seguenti app di autenticazione mobile. Fare clic su [ulteriori informazioni](#) per i dettagli più aggiornati.

- a. Google Authenticator
- b. Microsoft Authenticator
- c. Autenticatore LastPass
- d. Authy
- e. Libero OTP
- f. Duo
- g. Verifica Okta

Utilizzare *la funzionalità "Configurazione MFA"* negli scenari seguenti:

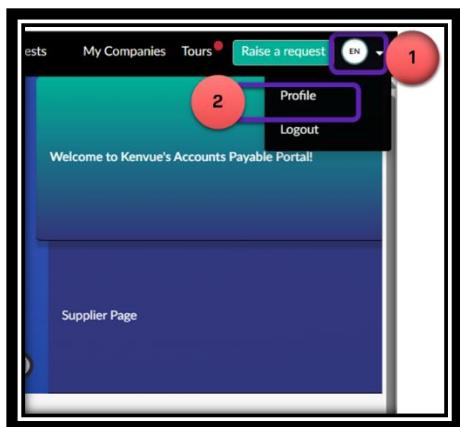
1. Se si desidera passare al **metodo MFA** basato su app per dispositivi mobili *dal metodo MFA* basato su e-mail.

PREREQUISITO: Si prega di scaricare una delle app di autenticazione sopra elencate prima di procedere con i passaggi successivi. Usa Google Play Store (Android) o App Store (Apple) come per il tuo dispositivo mobile.

2. Se hai già configurato un metodo MFA basato su app per dispositivi mobili e desideri passare a un'app di autenticazione diversa dalle app di autenticazione supportate in precedenza.
3. Se in precedenza è stato configurato un metodo MFA basato su app per dispositivi mobili e si desidera ripristinare un metodo MFA basato su posta elettronica.
4. Se hai cambiato il tuo dispositivo mobile e devi riconfigurare il metodo MFA basato su app per dispositivi mobili sul tuo nuovo dispositivo.

Passaggio 1

Aprire la pagina Portale AP <https://kenvue.service-now.com/supplier>. Accedi con le tue credenziali (nome utente / password).

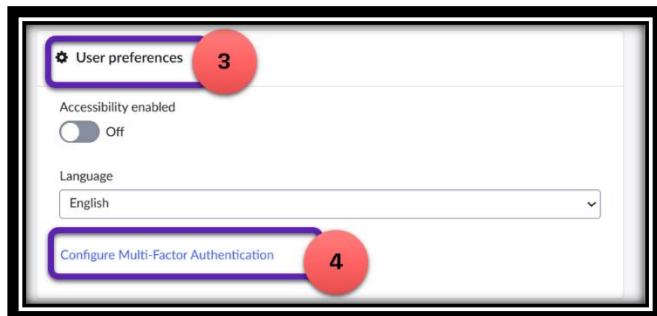


Una volta nella home page del portale AP, fare clic sull'angolo in alto a destra come mostrato.

Clicca su "**Profilo**".

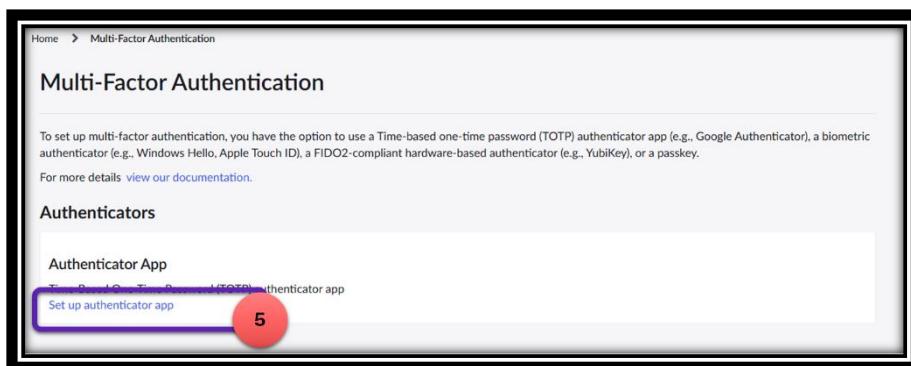
Passaggio 2

Si aprirà la pagina del profilo. Vai alla sezione "**Preferenze utente**" (in fondo alla pagina). Fare clic sul collegamento "**Configura autenticazione a più fattori**".



Passaggio 3

Si aprirà la pagina di autenticazione a più fattori. Fare clic su "**Configura app di autenticazione**".



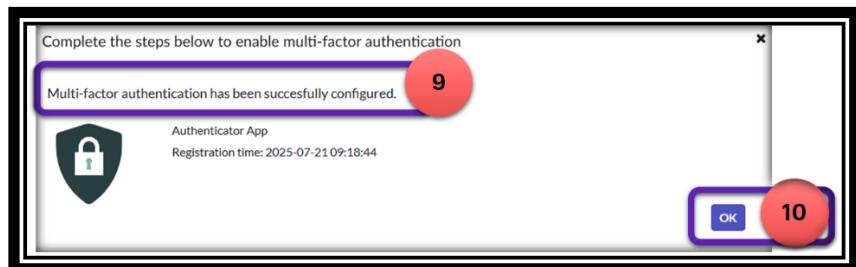
Passaggio 4

Dopo aver scaricato l'app sul tuo dispositivo mobile, aprila e scansiona il codice visualizzato sullo schermo.



Inserisci il **codice a 6 cifre** generato sullo schermo del cellulare e seleziona "**Associa dispositivo**".

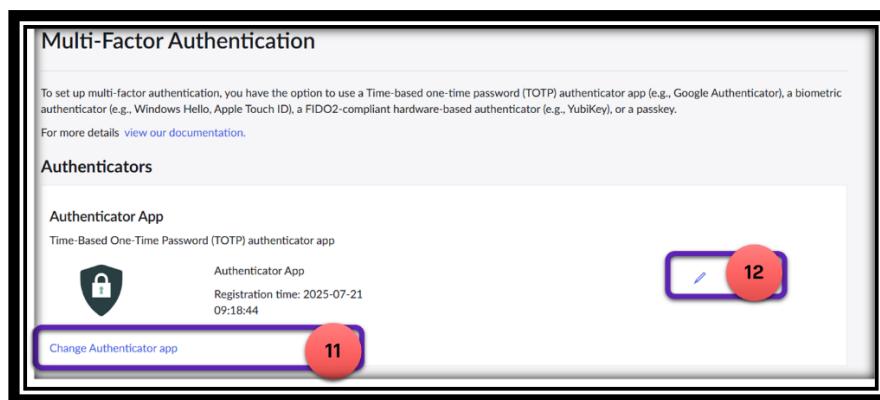
Apparirà un messaggio di conferma come mostrato nell'immagine sottostante. Selezionare "**OK**" per continuare.



Passaggio 5

Una volta completata l'autenticazione a più fattori, verrà visualizzata la schermata seguente.

Usa "**Cambia app di autenticazione**" o l'**icona a forma di matita** per apportare ulteriori modifiche.



Ripetere

Nota:

Per riportarlo all'MFA basato su e-mail, è sufficiente rimuovere la configurazione corrente (facendo clic sull'icona a forma di matita)

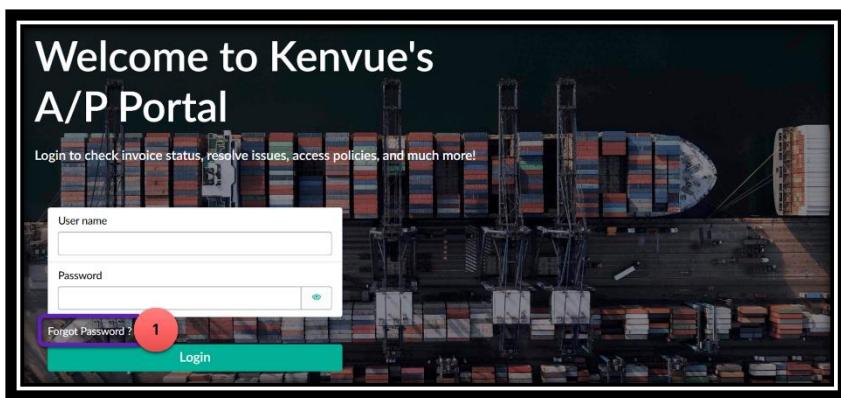
Password dimenticata:

Utilizza la funzionalità "**>Password dimenticata**" nei seguenti scenari:

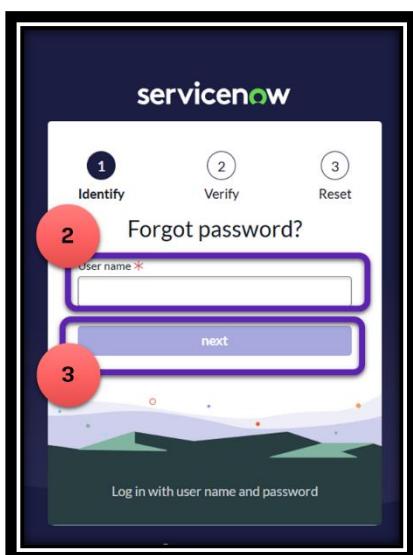
1. Non riesci a ricordare la password.
2. L'utente è stato bloccato dopo diversi tentativi di password non riusciti.
3. Ho ricevuto *l'e-mail con il nome utente, ma non ho ricevuto l'e-mail con la password*.
4. Password dall'e-mail della password non funzionante / scaduta.
5. Sospetta che il suo account sia stato compromesso.
6. Non hanno effettuato l'accesso per molto tempo.

Passaggio 1

Apri la pagina del portale AP, <https://kenvue.service-now.com/supplier>, fai clic su "**Hai dimenticato la spada?**" come mostrato nell'immagine sottostante.



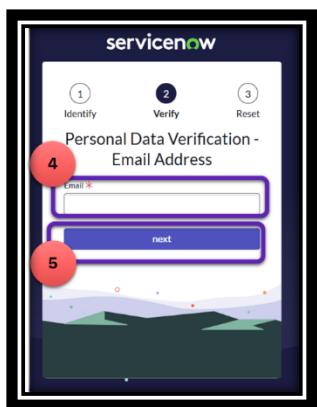
Passaggio 2



Inserisci "**Nome utente**" e fai clic su "**Avanti**"

Nota: nome utente = ID e-mail registrato

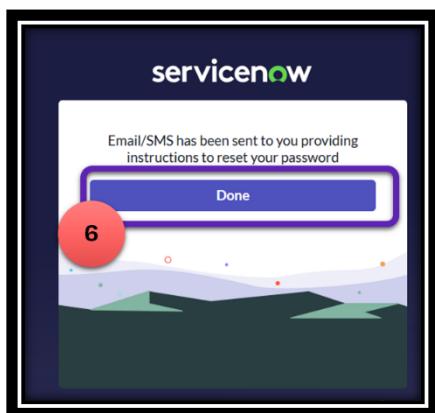
Passaggio 3



Inserisci "**E-mail**" e fai clic su "**Avanti**"

Nota: e-mail = ID e-mail registrato

Passaggio 4



Un'e-mail contenente il link di ripristino verrà inviata all'indirizzo e-mail registrato. Seleziona "**Fine**" e attendi l'arrivo dell'e-mail.

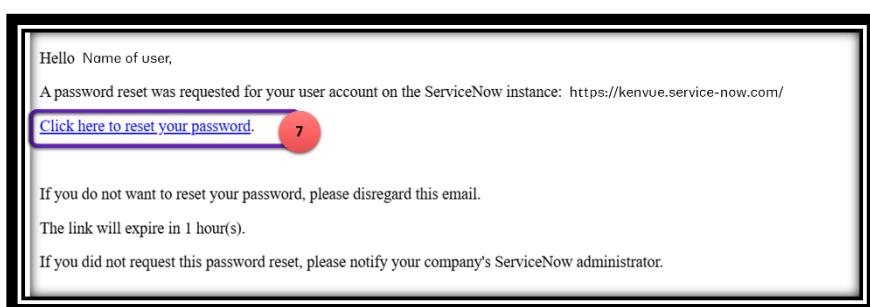
Nota: le notifiche SMS non sono configurate e non verranno inviate.

Passaggio 5

Controlla la tua casella di posta elettronica, inclusa la cartella spam, per verificare la

presenza di eventuali messaggi ricevuti dal dominio "**kenvue.com**".

Prendi in considerazione l'aggiunta di questo dominio all'elenco dei mittenti attendibili.



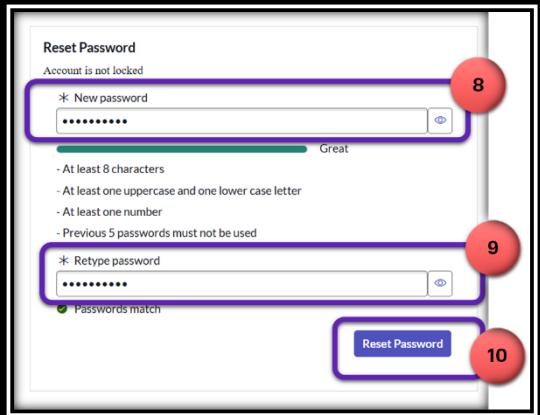
L'oggetto dell'e-mail in questione è "**Reimpostazione della password**".

All'interno del messaggio, ci sarà un link con l'etichetta "**Clicca qui per reimpostare la password**"

Nota: il link di ripristino rimane **valido per un'ora**. Per richiedere un nuovo link per la reimpostazione della password, **ripetere i passaggi da 1 a 4**.

Passaggio 6

Dopo aver fatto clic sul collegamento per reimpostare la password, verrà visualizzata la schermata di reimpostazione della password.



Reset Password
Account is not locked

* New password

Great

- At least 8 characters
- At least one uppercase and one lower case letter
- At least one number
- Previous 5 passwords must not be used

* Retype password

Passwords match

Reset Password

- Inserisci una nuova password nel campo "**Nuova password**".
- Immettere nuovamente la password nel campo "**Digita nuovamente la password**".
- Seleziona "**Reimposta password**" per procedere.

NOTA: Si prega di impostare la password in base alle linee guida sullo schermo. Il messaggio "**corrispondenza password**" dovrebbe apparire dopo aver inserito la password nel campo "**Retype password**".

Passaggio 7

Sullo schermo verrà visualizzato il messaggio di successo per la reimpostazione della password. Fare clic su "**Fine**".



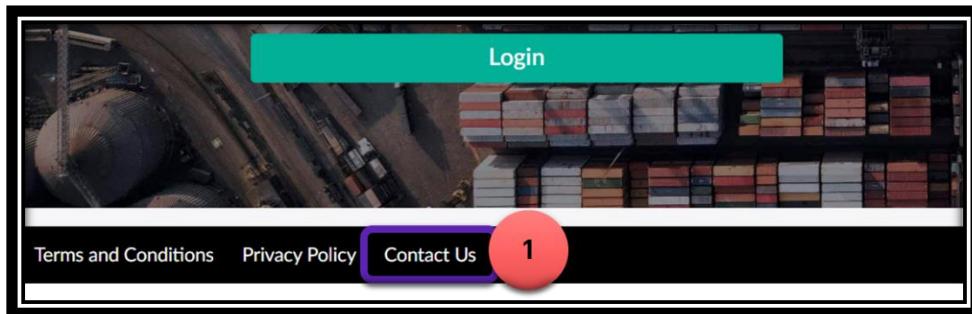
Apri nuovamente il portale AP e accedi con nome utente e password.

Collegamenti rapidi:

Nel caso in cui non sia possibile effettuare l'accesso, contattare il team di assistenza fornitori tramite il link sottostante per accedere ai numeri di telefono gratuiti e non gratuiti specifici del paese.

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

Questo è disponibile anche sulla homepage del portale AP (<https://kenvue.service-now.com/supplier>) come mostrato nell'immagine qui sotto.



Suggerimenti per la risoluzione dei problemi:

1. La pagina del portale AP non viene caricata / Impossibile visualizzare la schermata di accesso:
 - a. Passa a un altro browser (preferibilmente Google Chrome)
 - b. Usa Chrome in modalità "Incognito"
 - c. Assicurati che il tuo browser sia aggiornato.
 - d. Svuota la cache del browser e cancella i cookie.
 - e. Consulta altri colleghi che potrebbero aver avuto accesso con successo al portale AP e prendi in considerazione l'adozione dei loro metodi, come la scelta del browser o del tipo di connessione Internet, ecc.
 - f. Apri il portale AP sul tuo browser mobile, connettiti utilizzando la rete dati mobile
 - i. Se viene visualizzata la schermata di accesso al portale AP, è possibile che il firewall dell'azienda stia bloccando l'accesso. Chiedi al tuo team IT di autorizzare il dominio "service-now.com".
 - ii. Se non è possibile visualizzare la schermata di accesso al portale AP, creare una richiesta per l'helpdesk.
2. E-mail non ricevute o bloccate o infette o messe in quarantena
 - a. Aggiungi "Kenvue.com" nell'elenco dei mittenti attendibili in modo che le e-mail non finiscano nelle cartelle spam.
 - b. Contatta il team di Exchange della tua organizzazione per assicurarti che "Kenvue.com" sia stato aggiunto come mittente attendibile o sia un mittente autorizzato.
3. Problemi di accesso al portale AP (credenziali non funzionanti)
 - a. Ricontrolla il nome utente e la password per verificare la presenza di errori di battitura.
 - b. Assicurati che ***il blocco maiuscole*** sia disattivato.
 - c. Prova a reimpostare la password utilizzando il link "Password dimenticata" nella pagina di accesso al portale AP e segui i passaggi indicati nella sezione "[Password dimenticata](#)" del documento.
 - d. Se la reimpostazione della password non riesce, contatta l'helpdesk per il recupero dell'account.

Questo documento è stato tradotto automaticamente. Potrebbero esserci discrepanze o lievi imprecisioni nella versione tradotta. Se desideri segnalare un'inesattezza nella traduzione o suggerire un'interpretazione contestuale più adeguata, contatta il team di Knowledge Management:
knowledgemanagement@kenvue.com