

GUIA DE LOGIN E SOLUÇÃO DE PROBLEMAS DO PORTAL AP DA KENVUE

ABSTRAIR

Este documento serve como um guia que fornece instruções essenciais para acessar e gerenciar contas no Portal de Contas a Pagar da Kenvue. Ele aborda o primeiro login, a redefinição de senha, a alteração de idioma e a configuração da autenticação multifator (MFA). Além disso, oferece dicas de solução de problemas comuns de login para garantir uma experiência tranquila para o usuário.

Objetivo:	2
Público:	2
Login pela primeira vez:	2
Passo 1	2
Passo 2	3
Passo 3	3
Mudança de idioma:	5
Passo 1	5
Passo 2	5
Passo 3	5
Configuração de MFA:	7
Passo 1	7
Passo 2	8
Passo 3	8
Passo 4	8
Passo 5	9
Esqueci a senha:	10
Passo 1	10
Passo 2	10
Passo 3	11
Passo 4	11
Passo 5	11
Passo 6	12
Passo 7	12
Links rápidos:	13
Dicas de solução de problemas:	14

Objetivo:

Este documento serve como um guia abrangente para os usuários concluírem seu primeiro login, alterarem o idioma da interface, configurarem a autenticação multifator (MFA) e redefinirem sua senha.

Público:

Usuário principal: contatos do fornecedor.

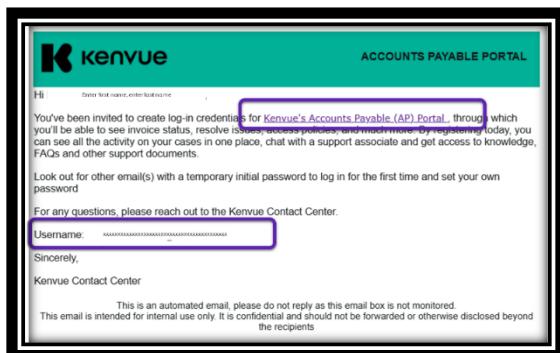
Usuário secundário: contatos do Kenvue, Helpdesk.

Login pela primeira vez:

Depois que um contato de fornecedor é aprovado, dois e-mails são enviados automaticamente.

E-mail #1 -> Para nome de usuário

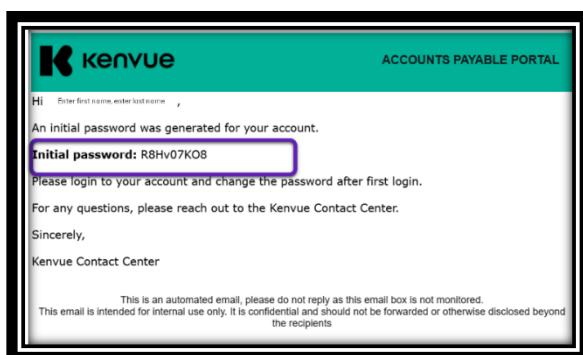
Assunto: Você foi convidado a criar credenciais de login para o Portal de Contas a Pagar da Kenvue



Observação: "nome de usuário" é o endereço de e-mail com o qual o contato foi registrado.

E-mail #2 -> Para senha

Assunto: Senha inicial para Onboarding de Fornecedores

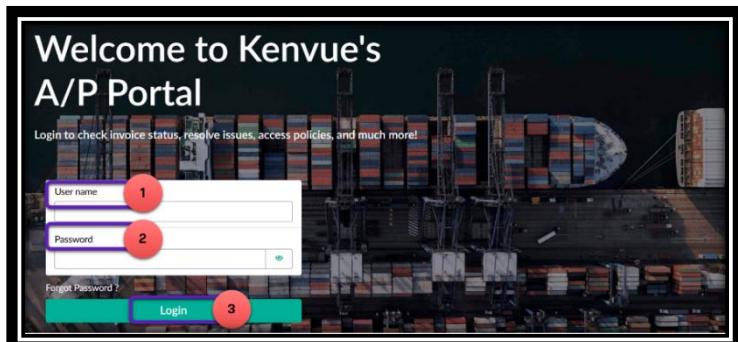


Observação: Se o e-mail de senha não for recebido ou a senha fornecida não funcionar, siga as instruções descritas na seção "Esqueci a senha" abaixo.

Passo 1

Clique no URL fornecido na notificação por e-mail (E-mail #1) ou digite o seguinte URL no navegador da web <https://kenvue.service-now.com/supplier>.

A tela a seguir aparecerá.



Digite seu **nome de usuário** conforme fornecido em seu e-mail inicial.

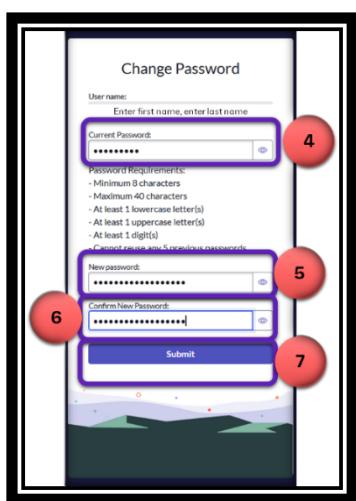
Digite sua **senha** conforme fornecida no e-mail subsequente.

Clique em "**Login**" para prosseguir.

Após o seu primeiro login, o Portal AP solicitará que você altere sua senha.

Siga as instruções na tela para concluir a alteração da senha, certificando-se de cumprir os requisitos de senha especificados.

Passo 2



Digite "**Senha atual:**", mesma senha recebida no e-mail #2

Digite "**Nova senha:**"

Digite "**Confirmar nova senha:**"

Clique em "**Enviar**"

Observação: certifique-se de que os requisitos de senha sejam seguidos de acordo com os requisitos na tela.

Além disso, "**Nova senha**" e "**Confirmar nova senha**" devem corresponder.

Passo 3

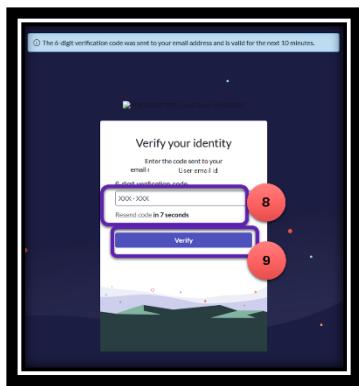
Depois de enviar uma solicitação de alteração de senha, uma tela de verificação será exibida e um e-mail de senha de uso único com a linha de assunto abaixo será enviado para o ID de e-mail registrado da pessoa de contato do fornecedor.

Assunto do e-mail: *Senha de uso único multifator para o usuário xxxxxxxxx*

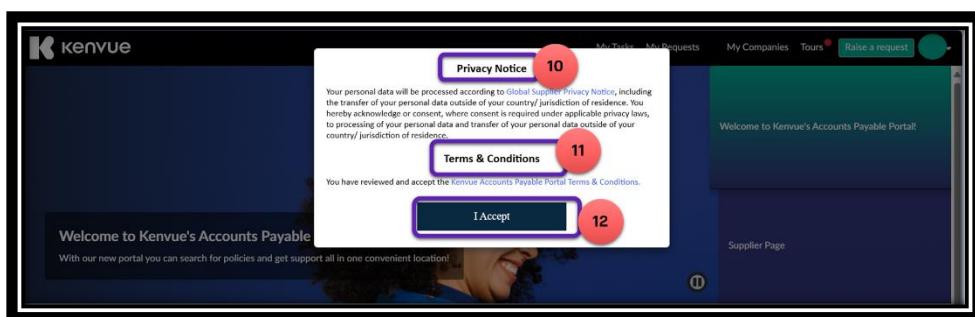


Observação: o código de verificação expirará em **10 minutos**. Repita as etapas 1 a 3 para gerar o código de verificação novamente.

Digite o código de 6 dígitos enviado para o seu e-mail e clique em "**Verificar**".



Após a verificação, os usuários são direcionados para a página inicial do Portal AP (conforme mostrado na imagem abaixo para visualizar o "*Aviso de Privacidade*" e os "*Termos e Condições*".



Depois de selecionar "**Aceito**", os usuários podem acessar e navegar no portal.

Os usuários podem alterar o idioma do portal, gerenciar MFA, verificar faturas e pagamentos, enviar solicitações, visualizar detalhes do fornecedor, solicitar alterações nos detalhes do fornecedor* (como fornecedor, informações de pagamento, banco, endereço, contatos, informações fiscais), acessar artigos de conhecimento e conversar com um agente ao vivo.

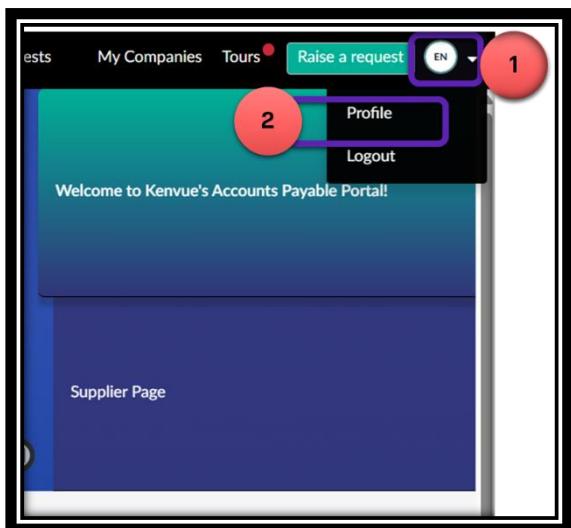
*No momento, apenas contatos de fornecedores do tipo *VendorRegistration* como "*Autoatendimento*" e *Departamento* como "*Administração*" estão autorizados a realizar esta atividade no Portal AP.

Mudança de idioma:

O Portal AP atualmente está disponível em 13 idiomas, para alterar o idioma siga os passos abaixo:

Passo 1

Abra a página do Portal AP <https://kenvue.service-now.com/supplier>.



Faça login com sua credencial (nome de usuário / senha).

Uma vez na página inicial do Portal AP, clique no canto superior direito, conforme mostrado.

Clique em "**Perfil**".

Passo 2

A página de perfil será aberta. Navegue até a seção "**Preferências do usuário**" (parte inferior da página).



Clique em "**Idioma**" e abra a lista de opções.

Passo 3

Selecione o idioma e clique em salvar.



Observação: Depois de alterar o idioma, certifique-se de sair e fazer login novamente, para que a alteração do idioma seja refletida.

Configuração de MFA:

A MFA (Autenticação Multifator) é uma técnica de autenticação que exige que os usuários apresentem evidências além das credenciais padrão.

Ao introduzir uma camada adicional de proteção além das senhas, a MFA reduz significativamente o risco de acesso não autorizado.

Atualmente, há suporte para dois tipos de métodos de MFA.

1. Por e-mail (padrão – não há necessidade de fazer nenhuma configuração).
2. Por meio de aplicativos autenticadores móveis (aplicativos).

Os aplicativos autenticadores móveis a seguir são suportados. Clique em [mais informações](#) para obter os detalhes mais atualizados.

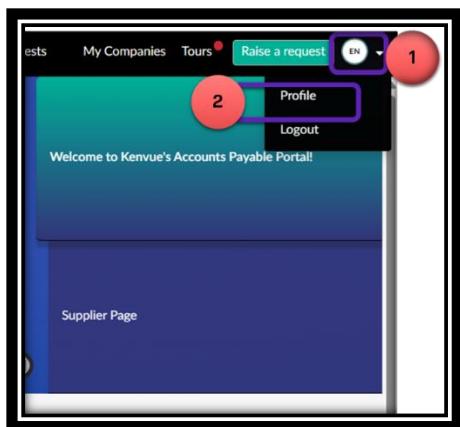
- a. Autenticador do Google
- b. Autenticador Microsoft
- c. Autenticador do LastPass
- d. Authy
- e. Libre OTP
- f. Duo
- g. Okta Verify

Use a funcionalidade "**Configuração de MFA**" nos seguintes cenários:

1. Se você deseja mudar para o **método MFA** baseado em aplicativo móvel *do método MFA* baseado em e-mail.
PRÉ-REQUISITO: Baixe qualquer um dos aplicativos autenticadores listados acima antes de prosseguir para outras etapas. Use a Google Play Store (Android) ou a App Store (Apple) de acordo com seu dispositivo móvel.
2. Se você já configurou um método de MFA baseado em aplicativo móvel e deseja alternar para um aplicativo autenticador diferente dos aplicativos autenticadores compatíveis acima.
3. Se você configurou anteriormente um método de MFA baseado em aplicativo móvel e gostaria de reverter para um método de MFA baseado em email.
4. Se você alterou seu dispositivo móvel e precisa reconfigurar o método de MFA baseado em aplicativo móvel em seu novo dispositivo.

Passo 1

Abra a página do Portal AP <https://kenvue.service-now.com/supplier>. Faça login com sua credencial (nome de usuário / senha).



Uma vez na página inicial do Portal AP, clique no canto superior direito, conforme mostrado.

Clique em "**Perfil**".

Passo 2

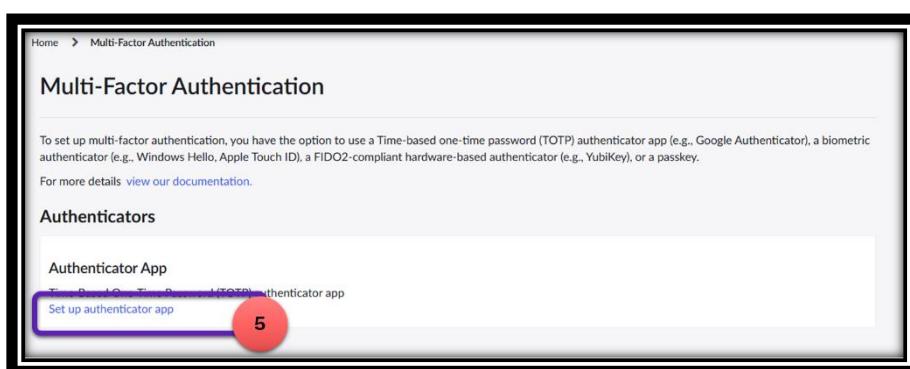
A página de perfil será aberta. Navegue até a seção "**Preferências do usuário**" (parte inferior da página).

Clique no link "**Configurar autenticação multifator**".



Passo 3

A página de autenticação multifator será aberta. Clique em "**Configurar aplicativo autenticador**".



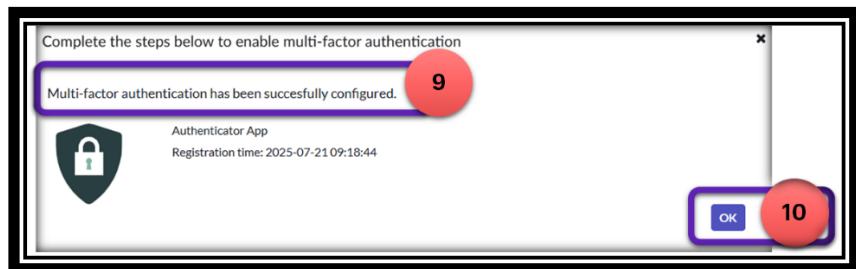
Passo 4

Depois de baixar o aplicativo em seu dispositivo móvel, abra-o e escaneie o código exibido na tela.



Digite o código **de 6 dígitos** gerado na tela do celular e selecione "**Emparelhar dispositivo**".

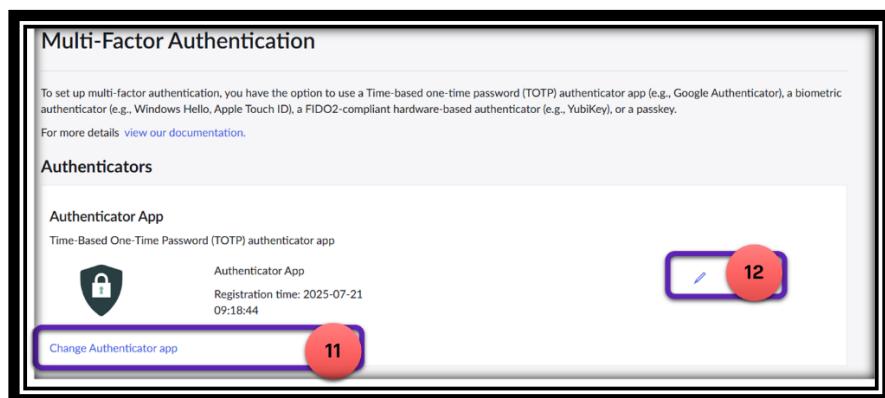
Uma mensagem de confirmação aparecerá conforme exibido na imagem abaixo. Selecione "**OK**" para continuar.



Passo 5

Assim que a autenticação multifator for concluída, a tela a seguir será exibida.

Use "**Alterar aplicativo autenticador**" ou ícone de lápis para fazer outras modificações.



Repetir

Nota:

Para alterá-lo de volta para MFA baseado em e-mail, basta remover a configuração atual (clicando no ícone de lápis)

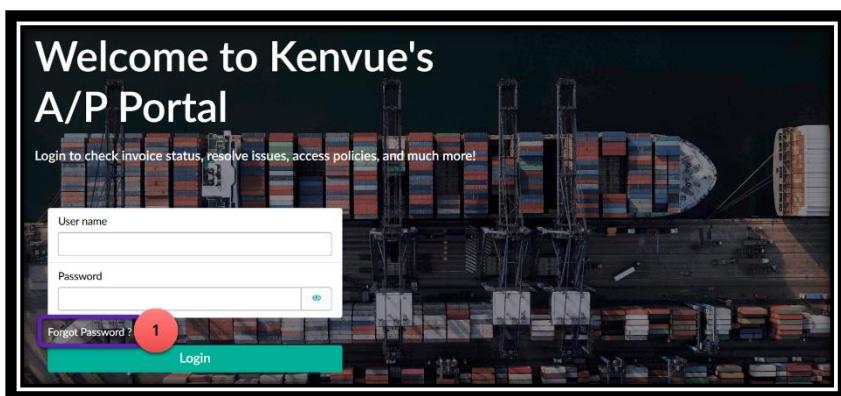
Esqueci a senha:

Use a funcionalidade "**Esqueci a senha**" nos seguintes cenários:

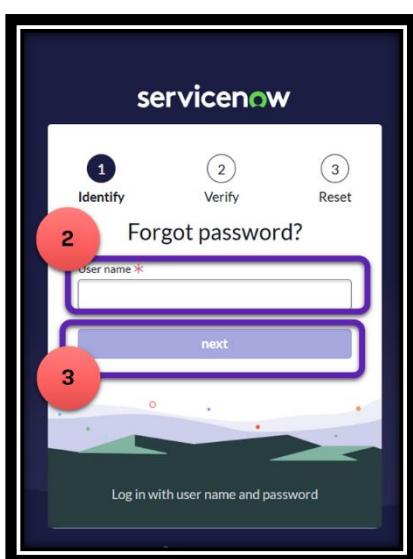
1. Não é possível lembrar sua senha.
2. O usuário foi bloqueado após várias tentativas de senha com falha.
3. Recebeu um e-mail de "**nome de usuário**", mas não recebeu um e-mail de "**senha**".
4. A senha do e-mail de senha não está funcionando / expirou.
5. Suspeita que sua conta foi comprometida.
6. Não faz login há muito tempo.

Passo 1

Abra a página do Portal AP <https://kenvue.service-now.com/supplier>, clique em "**Esqueceu a senha?**" como mostrado na imagem abaixo.



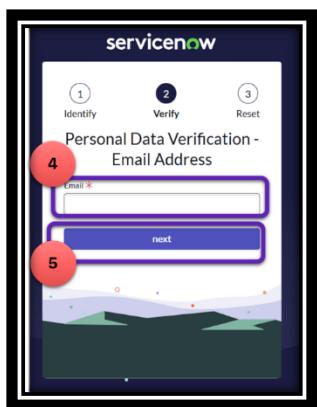
Passo 2



Digite "**Nome de usuário**" e clique em "**Avançar**"

Nota: nome de usuário = ID de e-mail registrado

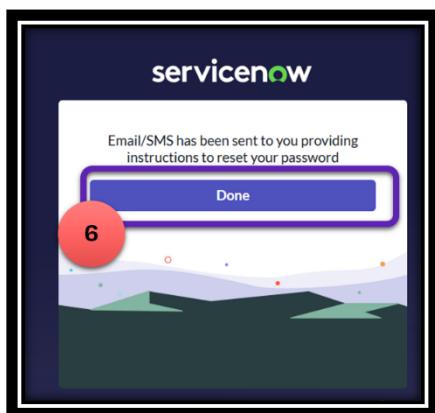
Passo 3



Digite "**E-mail**" e clique em "**Avançar**"

Nota: E-mail = ID de e-mail registrado

Passo 4



Um e-mail contendo o link de redefinição será enviado para o endereço de e-mail registrado. Selecione "**Concluído**" e aguarde a chegada do e-mail.

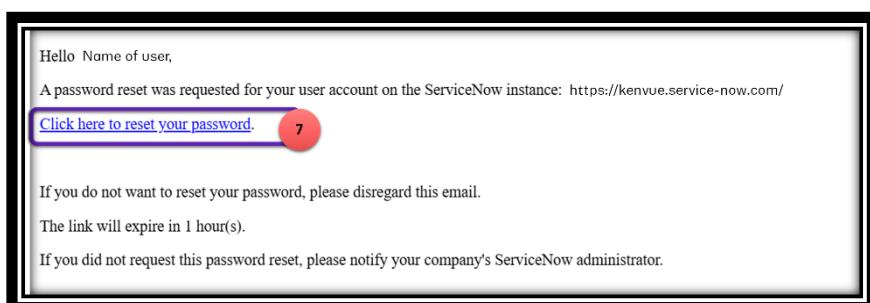
Observação: as notificações por SMS não estão configuradas e não serão enviadas.

Passo 5

Revise sua caixa de entrada de e-mail, incluindo a pasta de spam, para ver se há

mensagens recebidas
do domínio
"kenvue.com".

Considere adicionar
este domínio à sua
lista de remetentes
confiáveis.



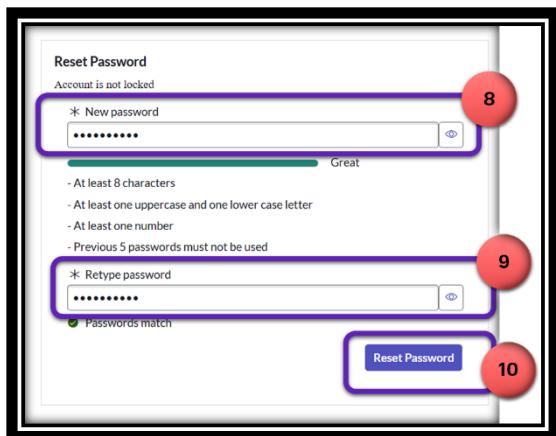
A linha de assunto do e-mail relevante é "**Redefinição de senha**".

Dentro da mensagem, haverá um link chamado "**Clique aqui para redefinir sua senha**"

Observação: o link de redefinição permanece válido por uma hora. Para solicitar um novo link de redefinição de senha, **repita as etapas de 1 a 4**.

Passo 6

Depois de clicar no link de redefinição de senha, a tela de redefinição de senha será exibida.



- Digite uma nova senha no campo "**Nova senha**".
- Digite novamente a senha no campo "**Redigitar senha**".
- Selecione "**Redefinir senha**" para prosseguir.

Nota: Defina a senha de acordo com as diretrizes na tela. A mensagem "**correspondência de senha**" deve aparecer após inserir a senha no campo "**Redigitar senha**".

Passo 7

A mensagem de sucesso da redefinição de senha será exibida na tela. Clique em "**Concluído**".



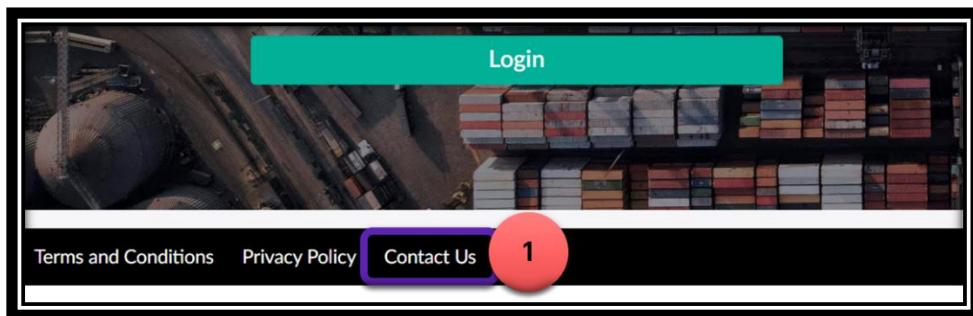
Abra o Portal AP novamente e faça login com nome de usuário e senha.

Links rápidos:

Caso você não consiga fazer login, entre em contato com a equipe de suporte ao fornecedor por meio do link abaixo para acessar os números de telefone gratuitos e não gratuitos específicos do país.

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

Isso também está disponível na página inicial do Portal AP (<https://kenvue.service-now.com/supplier>), conforme mostrado na imagem abaixo.



Dicas de solução de problemas:

1. A página do portal AP não está carregando / Não é possível ver a tela de login:
 - a. Mude para um navegador diferente (de preferência Google Chrome)
 - b. Use o Chrome no modo "Incógnito"
 - c. Certifique-se de que seu navegador esteja atualizado.
 - d. Limpe o cache e os cookies do navegador.
 - e. Consulte outros colegas que poderiam ter acessado com sucesso o Portal AP e considere a adoção de seus métodos, como a escolha do navegador ou o tipo de conexão com a Internet, etc.
 - f. Abra o Portal AP no navegador do seu celular, conecte-se usando a rede de dados móveis
 - i. Se você vir a tela de login do Portal AP, o firewall da sua empresa pode estar bloqueando o acesso. Peça à sua equipe de TI para colocar o domínio "service-now.com" na lista de permissões.
 - ii. Se não conseguir ver a tela de login do Portal AP, crie um caso para o helpdesk.
2. E-mails não recebidos ou bloqueados ou em spam ou em quarentena
 - a. Adicione "Kenvue.com" na lista de remetentes confiáveis para que os e-mails não fiquem nas pastas de spam.
 - b. Entre em contato com a equipe do Exchange da sua organização para garantir que "Kenvue.com" seja adicionado como remetente confiável ou seja um remetente na lista de permissões.
3. Problemas de login do Portal AP (credenciais não funcionam)
 - a. Verifique novamente se há erros de digitação em seu nome de usuário e senha.
 - b. Certifique-se de que *o caps lock* esteja desativado.
 - c. Tente redefinir sua senha usando o link "Esqueci a senha" na página de login do Portal AP e siga as etapas mencionadas na seção "[Esqueci a senha](#)" do documento.
 - d. Se a redefinição de senha falhar, entre em contato com o suporte técnico para recuperação de conta.

Este documento foi traduzido automaticamente. Pode haver pequenas discrepâncias ou imprecisões na versão traduzida. Se desejar relatar uma imprecisão na tradução ou sugerir uma interpretação contextual mais apropriada, entre em contato com a equipe de Gestão do Conhecimento:

knowledgemanagement@kenvue.com