



คู่มือการเข้าสู่ระบบพอร์ทัล **AP** ของ **KENVUE** และแก้ไขปัญหา

นามธรรม

เอกสารนี้ทำหน้าที่เป็นคู่มือที่ให้คำแนะนำสำคัญสำหรับการเข้าถึงและจัดการบัญชีบน AP Portal ของ Kenvue ครอบคลุมการเข้าสู่ระบบครั้งแรก การรีเซตรหัสผ่าน การเปลี่ยนภาษา และการตั้งค่าการยืนยันตัวตนแบบหลายปัจจัย (MFA) นอกจากนี้ ยังมีเคล็ดลับการแก้ไขปัญหาการเข้าสู่ระบบทั่วไป เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้จะได้รับประสบการณ์การใช้งานที่ราบรื่น

จุดประสงค์:.....	2
ผู้ชม:	2
เข้าสู่ระบบครั้งแรก:	2
ขั้นตอนที่ 1	2
ขั้นตอนที่ 2.....	3
ขั้นตอนที่ 3.....	3
การเปลี่ยนภาษา:	5
ขั้นตอนที่ 1	5
ขั้นตอนที่ 2.....	5
ขั้นตอนที่ 3.....	5
การกำหนดค่า MFA:	6
ขั้นตอนที่ 1	6
ขั้นตอนที่ 2.....	7
ขั้นตอนที่ 3.....	7
ขั้นตอนที่ 4.....	7
ขั้นตอนที่ 5.....	8
ลิมิตส์ผ่าน:	9
ขั้นตอนที่ 1	9
ขั้นตอนที่ 2.....	9
ขั้นตอนที่ 3.....	10
ขั้นตอนที่ 4.....	10
ขั้นตอนที่ 5.....	10
ขั้นตอนที่ 6.....	11
ขั้นตอนที่ 7	11
ลิงค์ด่วน:.....	12
เคล็ดลับการแก้ไขปัญหา:	13

จุดประสงค์:

เอกสารนี้ทำหน้าที่เป็นแนวทางที่ครอบคลุมสำหรับผู้ใช้ในการเข้าสู่ระบบครั้งแรก เปลี่ยนภาษาอินเทอร์เน็ตเพช กำหนดค่า Multi-Factor Authentication (MFA) และรีเซตรหัสผ่าน

ผู้ชม:

ผู้ใช้หลัก: ผู้ติดต่อซัพพลายเออร์

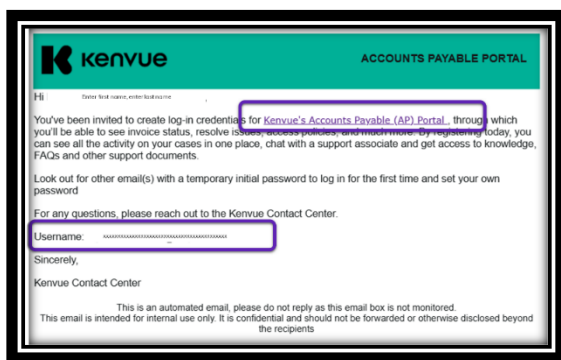
ผู้ใช้อื่น: ผู้ติดต่อ Kenvue, Helpdesk

เข้าสู่ระบบครั้งแรก:

เมื่อผู้ติดต่อซัพพลายเออร์ได้รับการอนุมัติ จะมีการส่งอีเมลสองฉบับโดยอัตโนมัติ

อีเมล #1 -> สำหรับชื่อผู้ใช้

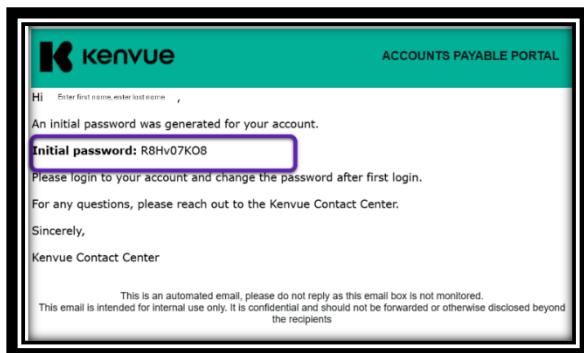
เรื่อง: คุณได้รับเชิญให้สร้างข้อมูลรับรองการเข้าสู่ระบบสำหรับพอร์ทัลบัญชีเจ้าหนี้ของ Kenvue



หมายเหตุ: "ชื่อผู้ใช้" คือที่อยู่อีเมลที่ลงทะเบียนผู้ติดต่อ

อีเมล #2 -> สำหรับรหัสผ่าน

เรื่อง: รหัสผ่านเริ่มต้นสำหรับการเริ่มต้นใช้งานซัพพลายเออร์



หมายเหตุ

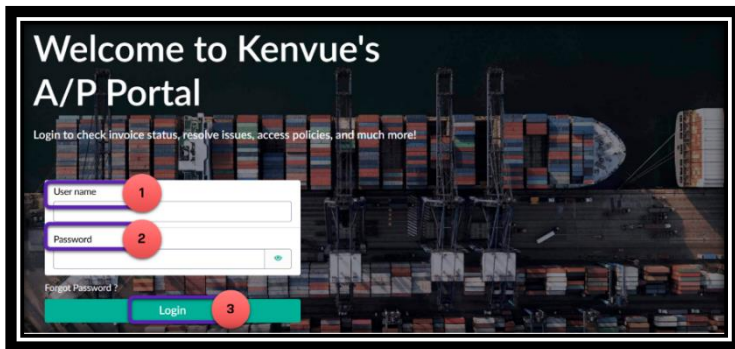
หากไม่ได้รับอีเมลรหัสผ่านหรือรหัสผ่านที่ให้มาไม่ทำงาน โปรดปฏิบัติตามคำแนะนำที่ระบุไว้ในส่วน "[ลิ้งรหัสผ่าน](#)" ด้านล่าง

ขั้นตอนที่ 1

คลิกที่ URL ที่ให้ไว้ในการแจ้งเตือนทางอีเมล (อีเมล #1) หรือพิมพ์ URL ต่อไปนี้ในเว็บเบราว์เซอร์

<https://kenvue.service-now.com/supplier>

หน้าจอต่อไปนี้จะปรากฏขึ้น



ป้อน **ชื่อผู้ใช้** ตามที่ให้ไว้ในอีเมลเริ่มต้น

ป้อน **รหัสผ่าน** ของคุณตามที่ให้ไว้ในอีเมลถัดไป

คลิก "**เข้าสู่ระบบ**" เพื่อดำเนินการต่อ

เมื่อเข้าสู่ระบบครั้งแรก AP Portal จะแจ้งให้คุณเปลี่ยนรหัสผ่าน

โปรดทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อเปลี่ยนรหัสผ่านให้เสร็จสมบูรณ์
โดยตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณปฏิบัติตามข้อกำหนดของรหัสผ่านที่ระบุ

ขั้นตอนที่ 2



ป้อน "**รหัสผ่านปัจจุบัน:**" รหัสผ่านเดียวกันที่ได้รับในอีเมล #2

ป้อน "**รหัสผ่านใหม่:**"

ป้อน "**ยืนยันรหัสผ่านใหม่:**"

คลิกที่ "**ส่ง**"

หมายเหตุ

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของรหัสผ่านตามข้อกำหนดบนหน้าจอ
นอกจากนี้ "**รหัสผ่านใหม่**" และ "**ยืนยันรหัสผ่านใหม่**" ควรตรงกัน

ขั้นตอนที่ 3

หลังจากส่งคำขอเปลี่ยนรหัสผ่านแล้ว หน้าจอการยืนยันจะปรากฏขึ้น

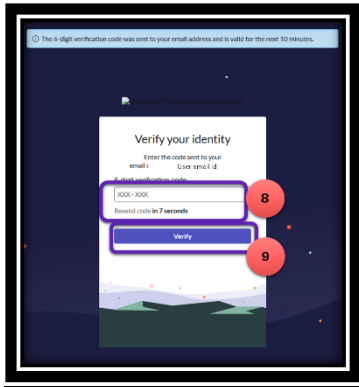
และอีเมลรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียวที่มีหัวเรื่องด้านล่างจะถูกส่งไปยัง ID อีเมลที่ลงทะเบียนสำหรับผู้ติดต่อซัพพลายเออร์

หัวเรื่องอีเมล: รหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียวแบบหลายปัจจัยสำหรับผู้ใช้ xxxxxxxx

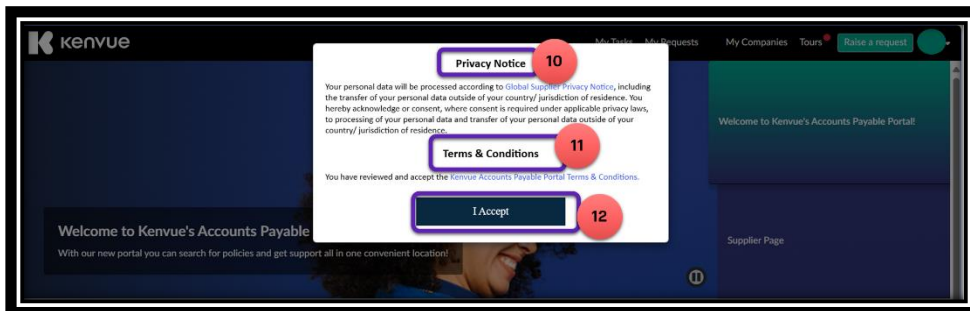


หมายเหตุ: รหัสยืนยันจะหมดอายุภายใน 10 นาที ทำซ้ำขั้นตอนที่ 1 ถึง 3 เพื่อสร้างรหัสยืนยันอีกครั้ง

ป้อนรหัส 6 หลักที่ส่งไปยังอีเมลของคุณ จากนั้นคลิก "**ยืนยัน**"



หลังจากการตรวจสอบแล้ว ผู้ใช้จะถูกนำไปยังหน้าแรกของพอร์ทัล AP (ดังแสดงในภาพด้านล่างเพื่อดู "ประกาศความเป็นส่วนตัว" และ "ข้อกำหนดและเงื่อนไข"



หลังจากเลือก
"ฉันยอมรับ"

ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและเรียกดูพอร์ทัลได้

ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนภาษาของพอร์ทัล จัดการ MFA ตรวจสอบใบแจ้งหนี้และการชำระเงิน ส่งคำขอ
ดูรายละเอียดซัพพลายเออร์ ขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดซัพพลายเออร์* (เช่น ซัพพลายเออร์ ข้อมูลการชำระเงิน ธนาคาร
ที่อยู่ ผู้ติดต่อ ข้อมูลภาษี) เข้าถึงบทความให้ความรู้ และแชทกับตัวแทนจริง

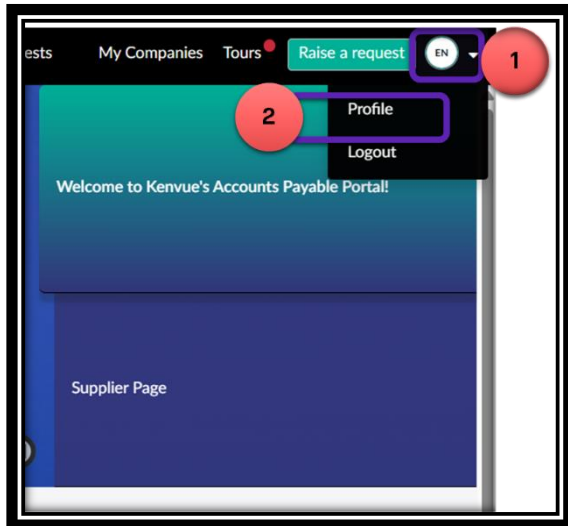
*ปัจจุบัน เฉพาะผู้ติดต่อซัพพลายเออร์จาก **ประเภทการลงทะเบียนผู้ขาย** เป็น "บริการตนเอง" และแผนก เป็น "ธุรการ"
เท่านั้นที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการนั้นบน AP Portal

การเปลี่ยนภาษา:

ปัจจุบัน AP Portal มีให้บริการใน 13 ภาษา หากต้องการเปลี่ยนภาษา ให้ทำตามขั้นตอนด้านล่าง:

ขั้นตอนที่ 1

เปิดหน้า AP Portal <https://kenvue.service-now.com/supplier>



เข้าสู่ระบบด้วยข้อมูลประจำตัวของคุณ (ชื่อผู้ใช้ / รหัสผ่าน)

เมื่ออยู่ในหน้าแรกของพอร์ทัล AP
ให้คลิกที่มุมบนขวาตามที่แสดง

คลิกที่ "โปรไฟล์"

ขั้นตอนที่ 2

หน้าโปรไฟล์จะเปิดขึ้น ไปที่ส่วน "การตั้งค่าผู้ใช้" (ด้านล่างของหน้า)



คลิกที่ "ภาษา" และเปิดรายการตัวเลือก

ขั้นตอนที่ 3

เลือกภาษาและคลิกที่บันทึก



หมายเหตุ หลังจากเปลี่ยนภาษาแล้ว ให้ออกจากระบบและเข้าสู่ระบบอีกครั้ง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภาษา

การกำหนดค่า MFA:

การรับรองความถูกต้องแบบหลายปัจจัย (MFA)

เป็นเทคนิคการรับรองความถูกต้องที่กำหนดให้ผู้ใช้แสดงหลักฐานนอกเหนือจากข้อมูลประจำตัวมาตรฐาน

ด้วยการแนะนำการป้องกันอีกชั้นหนึ่งนอกเหนือจากรหัสผ่านเพียงอย่างเดียว MFA

ช่วยลดความเสี่ยงของการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตได้อย่างมาก

ปัจจุบันรองรับวิธีการ MFA สองประเภท

หนึ่ง. ทางอีเมล (ค่าเริ่มต้น – ไม่จำเป็นต้องทำการกำหนดค่าใดๆ)

สอง. ผ่านแอปพลิเคชันตัวยืนยันตัวตนบนมือถือ (แอป)

รองรับแอปตัวยืนยันตัวตนบนมือถือต่อไปนี้ โปรดคลิกที่ข้อมูลเพิ่มเติม สำหรับรายละเอียดล่าสุด

- ก. Google Authenticator
- ข. ตัวรับรองความถูกต้องของ Microsoft
- ค. LastPass Authenticator
- ง. ออสตี้
- จ. ฟรี OTP
- ฉ. คู
- ช. Okta Verify

ใช้ฟังก์ชัน "การกำหนดค่า MFA" ในสถานการณ์ต่อไปนี้:

หนึ่ง. หากคุณต้องการเปลี่ยนไปใช้วิธี **MFA** ที่ใช้แอปบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ **จากวิธี MFA** ที่ใช้อีเมล

ข้อกำหนดเบื้องต้น: โปรดดาวน์โหลดแอปตรวจสอบความถูกต้องที่ระบุไว้ข้างต้นก่อนดำเนินการต่อไป ใช้ Google Play Store (Android) หรือ App Store (Apple) ตามอุปกรณ์มือถือของคุณ

สอง. หากคุณสามารถตั้งค่าวิธีการ MFA บนแอปบนอุปกรณ์เคลื่อนที่แล้ว

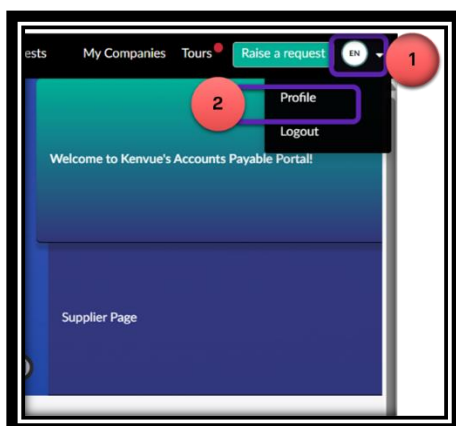
และต้องการเปลี่ยนไปใช้แอปตัวยืนยันตัวตนอื่นจากแอปตัวยืนยันตัวตนที่รองรับข้างต้น

สาม. หากคุณสามารถตั้งค่าวิธีการ MFA ที่ใช้แอปบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ก่อนหน้านี้และต้องการเปลี่ยนกลับไปใช้วิธีการ MFA ที่ใช้อีเมล

สี่. หากคุณเปลี่ยนอุปกรณ์มือถือและจำเป็นต้องกำหนดค่าวิธีการ MFA ที่ใช้แอปบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ใหม่บนอุปกรณ์เครื่องใหม่ของคุณ

ขั้นตอนที่ 1

เปิดหน้า AP Portal <https://kenvue.service-now.com/supplier> เข้าสู่ระบบด้วยข้อมูลประจำตัวของคุณ (ชื่อผู้ใช้ / รหัสผ่าน)

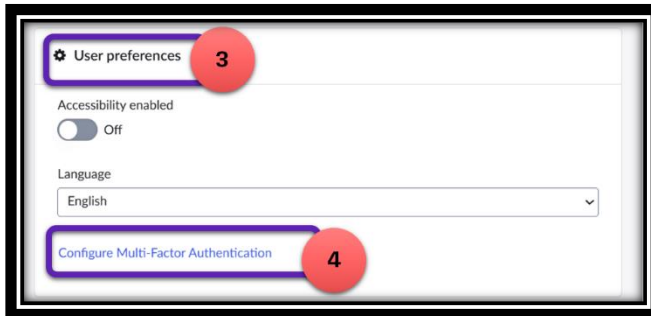


เมื่ออยู่ในหน้าแรกของพอร์ทัล AP ให้คลิกที่มุมบนขวาตามที่แสดงคลิกที่ "โปรไฟล์"

ขั้นตอนที่ 2

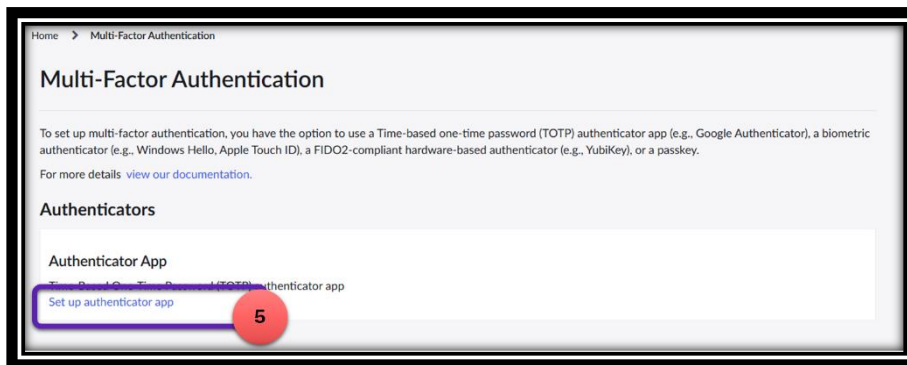
หน้าโปรไฟล์จะเปิดขึ้น ไปที่ส่วน "การตั้งค่าผู้ใช้" (ด้านล่างของหน้า)

คลิกที่ลิงค์ "กำหนดค่าการรับรองความถูกต้องแบบหลายปัจจัย"



ขั้นตอนที่ 3

หน้าการรับรองความถูกต้องแบบหลายปัจจัยจะเปิดขึ้น คลิกที่ "ตั้งค่าแอปยืนยันตัวตน"



ขั้นตอนที่ 4

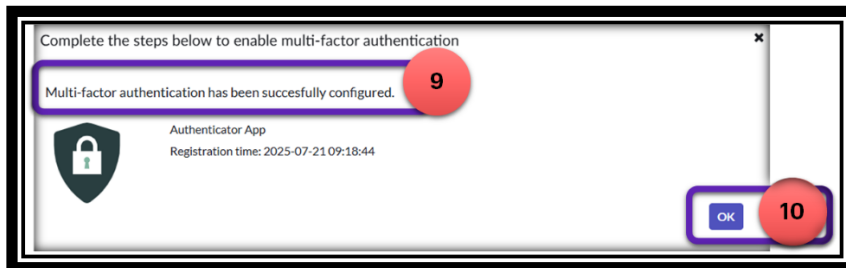
หลังจากดาวน์โหลดแอปบนอุปกรณ์มือถือของคุณแล้ว ให้เปิดแอปและสแกนรหัสที่แสดงบนหน้าจอ



ป้อนรหัส 6

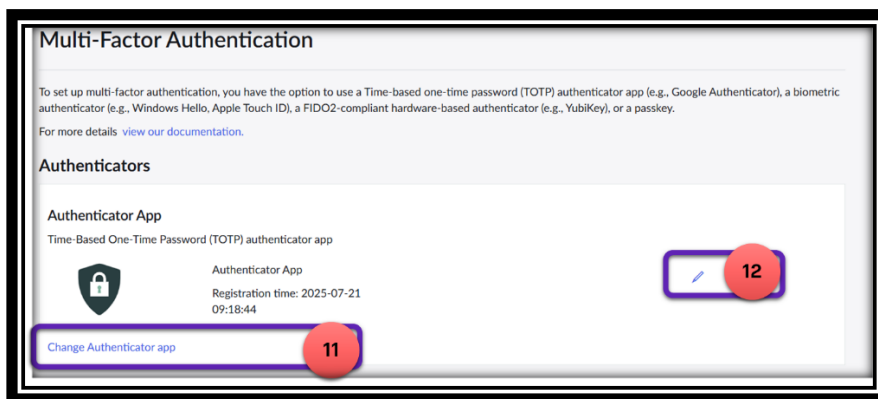
หลักที่สร้างขึ้นบนหน้าจอมือถือแล้วเลือก "จับคู่อุปกรณ์"

ข้อความยืนยันจะปรากฏขึ้นตามที่แสดงในภาพด้านล่าง เลือก "**ตกลง**" เพื่อดำเนินการต่อ



ขั้นตอนที่ 5

เมื่อการรับรองความถูกต้องแบบหลายปัจจัยเสร็จสิ้น หน้าจอต่อไปนี้จะปรากฏขึ้น
ใช้ "**เปลี่ยนแอปตัวยืนยันตัวตน**" หรือ **ไอคอนดินสอ** เพื่อทำการปรับเปลี่ยนเพิ่มเติม



เข้า

โน้ต:

หากต้องการเปลี่ยนกลับเป็น MFA ที่ใช้อีเมล เพียงลบการกำหนดค่าปัจจุบัน (โดยคลิกที่ไอคอนดินสอ)

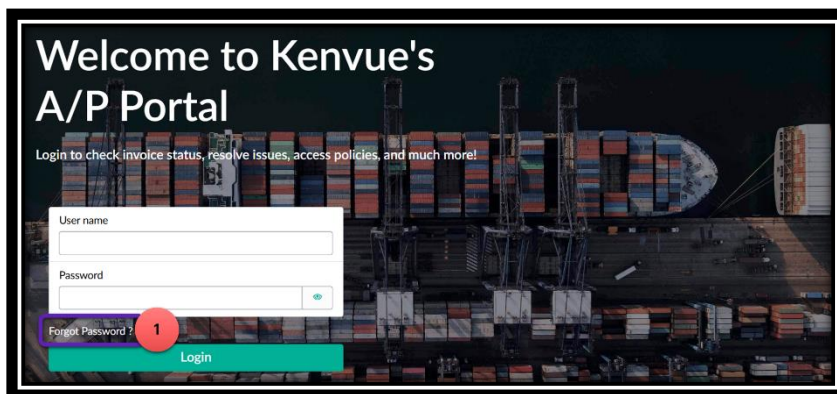
ลืมหุ้สผ่ำน:

ใช้ฟังก์ชัน "ลืมหุ้สผ่ำน" ในสถานการณ์ต่อไปนี้:

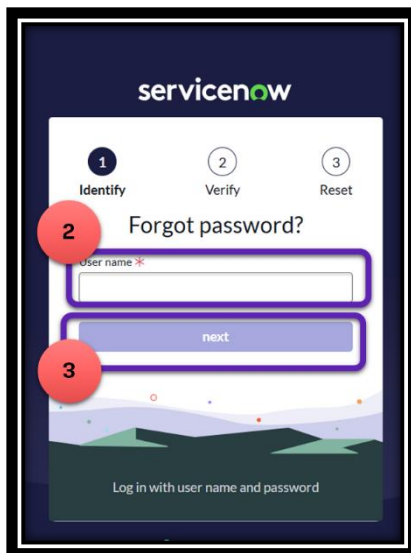
- หนึ่ง. จารุ้สผ่ำนของคุณไม่ได้
- สอง. ผู้ใช้ถูกล็อกเอาต์หลังจากพยายามใช้รหัสผ่านล้้มเหลวหลายครั้ง
- สาม. ใต้รับอีเมล "ชื่อผู้ใช้" แต่ไม่ได้รับอีเมล "รหัสผ่าน"
- สี่. รหัสผ่านจากอีเมลรหัสผ่านไม่ทำงาน / หมดอายุ
- ห้า. สงสัยว่าบัญชีของพวกเขาถูกบุกรุก
- หก. ไม่ได้เข้าสู่ระบบเป็นเวลานาน

ขั้นตอนที่ 1

เปิดหน้า AP Portal <https://kenvue.service-now.com/supplier> คลิกที่ "ลืมหุ้สผ่ำน?"
ดั่งแสดงในภาพด้านล่าง



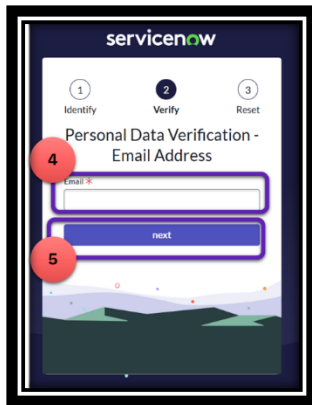
ขั้นตอนที่ 2



ป้อน "ชื่อผู้ใช้" แล้วคลิก "ถัดไป"

หมายเหตุ: ชื่อผู้ใช้ = รหัสอีเมลที่ลงทะเบียน

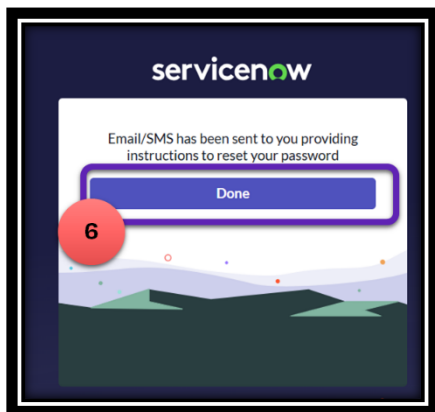
ขั้นตอนที่ 3



ป้อน "อีเมล" แล้วคลิก "ถัดไป"

หมายเหตุ: อีเมล = รหัสอีเมลที่ลงทะเบียน

ขั้นตอนที่ 4



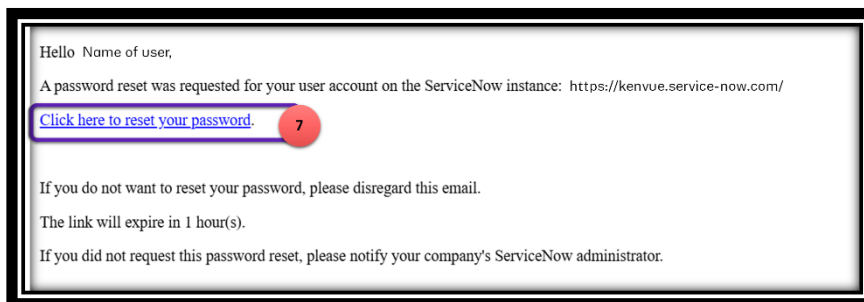
อีเมลที่มีลิงก์รีเซ็ตจะถูกส่งไปยังที่อยู่อีเมลที่ลงทะเบียนไว้ เลือก "เสร็จสิ้น" และรอให้อีเมลมาถึง

หมายเหตุ: การแจ้งเตือนทาง SMS ไม่ได้กำหนดค่าและจะไม่ถูกส่ง

ขั้นตอนที่ 5

โปรดตรวจสอบกล่องจดหมายอีเมลของคุณ รวมถึงโฟลเดอร์จดหมายขยะ เพื่อหาข้อความที่ได้รับจากโดเมน

"kenvue.com"



ลองเพิ่มโดเมนนี้ลงในรายชื่อผู้ส่งที่เชื่อถือได้

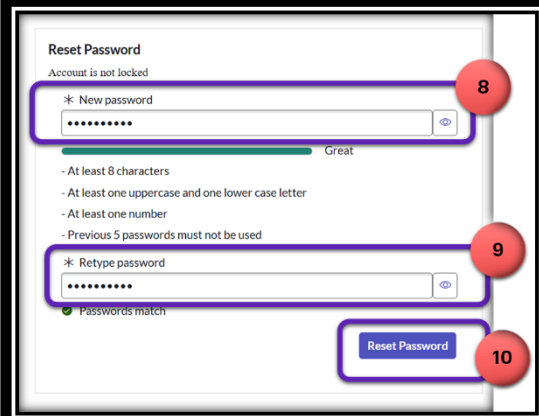
หัวเรื่องของอีเมลที่เกี่ยวข้องคือ "รีเซ็ตรหัสผ่าน"

ภายในข้อความจะมีลิงก์ที่ระบุว่า "คลิกที่นี่เพื่อรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ"

หมายเหตุ ลิงก์รีเซ็ตยังคงใช้ได้เป็นเวลาหนึ่งชั่วโมง หากต้องการขอลิงก์รีเซ็ตรหัสผ่านใหม่ ให้ทำซ้ำขั้นตอนที่ 1 ถึง 4

ขั้นตอนที่ 6

หลังจากคลิกลิงก์รีเซตรหัสผ่าน หน้าจอร์ีเซตรหัสผ่านจะปรากฏขึ้น



- ป้อนรหัสผ่านใหม่ในช่อง "**รหัสผ่านใหม่**"
- ป้อนรหัสผ่านอีกครั้งในช่อง "**พิมพ์รหัสผ่านใหม่**"
- เลือก "**รีเซตรหัสผ่าน**" เพื่อดำเนินการต่อ

หมายเหตุ โปรดตั้งรหัสผ่านตามคำแนะนำบนหน้าจอ ข้อความ "**รหัสผ่านตรงกัน**" ควรปรากฏขึ้นหลังจากป้อนรหัสผ่านในช่อง "**พิมพ์รหัสผ่านใหม่**"

ขั้นตอนที่ 7

ข้อความรีเซตรหัสผ่านสำเร็จจะปรากฏขึ้นบนหน้าจอ คลิกที่ "**เสร็จสิ้น**"



เปิด AP Portal อีกครั้งและเข้าสู่ระบบด้วยชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน

ลิงค์ด่วน:

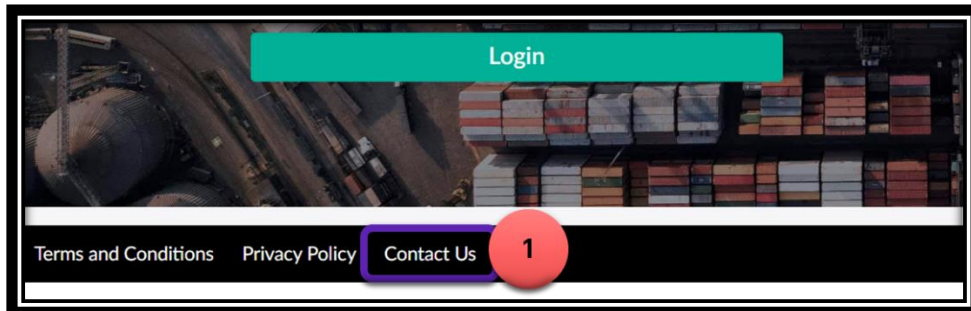
ในกรณีที่ท่านไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้

โปรดติดต่อทีมสนับสนุนซัพพลายเออร์ผ่านลิงก์ด้านล่างเพื่อเข้าถึงหมายเลขโทรศัพท์โทรฟรีและไม่มีโทรฟรีเฉพาะประเทศ

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

นอกจากนี้ยังมีอยู่ในหน้าแรกของ AP Portal (<https://kenvue.service-now.com/supplier>)

ดังแสดงในภาพด้านล่าง



เคล็ดลับการแก้ไขปัญหา:

หนึ่ง. หน้าพอร์ทัล AP ไม่โหลด / ไม่เห็นหน้าจอเข้าสู่ระบบ:

- ก. เปลี่ยนไปใช้เบราว์เซอร์อื่น (ควรเป็น Google Chrome)
- ข. ใช้ Chrome ในโหมด "ไม่ระบุตัวตน"
- ค. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเบราว์เซอร์ของคุณเป็นเวอร์ชันล่าสุด
- ง. ล้างแคชและคุกกี้ของเบราว์เซอร์
- จ. ปรีกษากับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ที่สามารถเข้าถึงพอร์ทัล AP ได้สำเร็จ และพิจารณานำวิธีการของพวกเขามาใช้ เช่น การเลือกเบราว์เซอร์หรือประเภทของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- ฉ. เปิดพอร์ทัล AP บนเบราว์เซอร์มือถือของคุณ เชื่อมต่อโดยใช้เครือข่ายข้อมูลมือถือ
 ๑. หากคุณเห็นหน้าจอเข้าสู่ระบบพอร์ทัล AP ไฟรอลล์ของบริษัทของคุณอาจปิดกั้นการเข้าถึง ขอให้ทีมไอทีของคุณอนุญาตพิเศษโดเมน "service-now.com"
 ๒. หากไม่เห็นหน้าจอเข้าสู่ระบบพอร์ทัล AP ให้สร้างเคสสำหรับโปรแกรมช่วยเหลือ

สอง. อีเมลไม่ได้รับหรือบล็อก หรืออยู่ในสแปมหรือถูกกักกัน

- ก. เพิ่ม "Kenvue.com" ในรายชื่อผู้ส่งที่เชื่อถือได้เพื่อไม่ให้อีเมลอยู่ภายใต้โฟลเดอร์สแปม
- ข. ติดต่อกับทีมแลกเปลี่ยนขององค์กรเพื่อให้แน่ใจว่ามีการเพิ่ม "Kenvue.com" เป็นผู้ส่งที่เชื่อถือได้หรือเป็นผู้ส่งที่อนุญาตพิเศษ

สาม. ปัญหาการเข้าสู่ระบบพอร์ทัล AP (ข้อมูลประจำตัวไม่ทำงาน)

- ก. ตรวจสอบชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณอีกครั้งเพื่อหาการพิมพ์ผิด
- ข. ตรวจสอบให้แน่ใจว่า **ปิดตัวล็อก**
- ค. ลองรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณโดยใช้ลิงก์ "ลืมรหัสผ่าน" ในหน้าเข้าสู่ระบบพอร์ทัล AP และทำตามขั้นตอนที่กล่าวถึงในส่วน "[ลืมรหัสผ่าน](#)" ของเอกสาร
- ง. หากการรีเซ็ตรหัสผ่านล้มเหลว ให้ติดต่อฝ่ายช่วยเหลือเพื่อกู้คืนบัญชี

เอกสารนี้ได้รับการแปลโดยเครื่อง อาจมีข้อผิดพลาดหรือข้อผิดพลาดเล็กน้อยในเวอร์ชันที่แปลแล้ว หากต้องการรายงานข้อผิดพลาดในการแปลหรือแนะนำความเข้าใจตามบริบทที่เหมาะสมยิ่งขึ้น โปรดติดต่อทีมจัดการความรู้: knowledgemanagement@kenvue.com