

KENVUE 的 AP 门 户登录和故障排除指 南

抽象

本文档作为指南，提供在 Kenvue AP 门户上访问和管理帐户的基本说明。它涵盖首次登录、密码重置、语言更改以及多重身份验证 (MFA) 设置。此外，它还提供了常见登录问题的故障排除技巧，以确保流畅的用户体验。

- 目的 : 2
- 观众 : 2
- 首次登录 : 2
 - 步骤1..... 3
 - 第2步..... 3
 - 第 3 步 3
- 语言变化 : 5
 - 步骤1..... 5
 - 第2步..... 5
 - 第 3 步 5
- MFA 配置 : 6
 - 步骤1 6
 - 第2步..... 7
 - 第 3 步 7
 - 第四步..... 7
 - 第 5 步 8
- 忘记密码 : 9
 - 步骤1..... 9
 - 第2步..... 9
 - 第 3 步 10
 - 第四步..... 10
 - 第 5 步 10
 - 第 6 步 10
 - 第 7 步 11

快速链接： 12

故障排除提示： 13

目的：

本文档可作为用户完成首次登录、更改界面语言、配置多重身份验证（MFA）和重置密码的综合指南。

观众：

主要用户：供应商联系人。

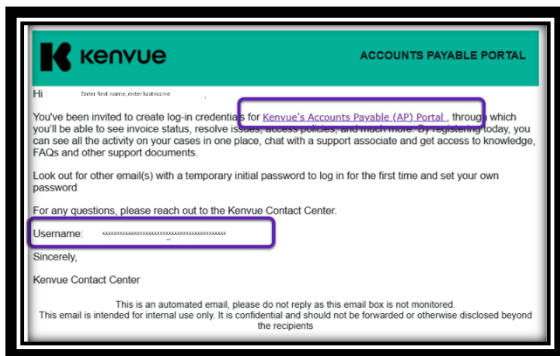
次要用户：Kenvue 联系人、服务台。

首次登录：

一旦供应商联系人获得批准，就会自动发送两封电子邮件。

电子邮件 #1 -> 用户名

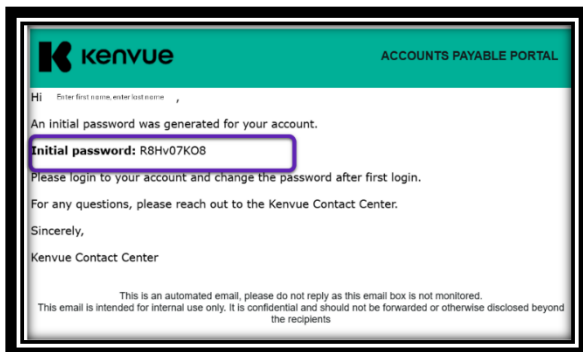
主题：您已被邀请为 Kenvue 的应付账款门户创建登录凭据



注意：“用户名”是联系人注册时使用的电子邮件地址。

电子邮件 #2 -> 密码

主题：供应商入职的初始密码

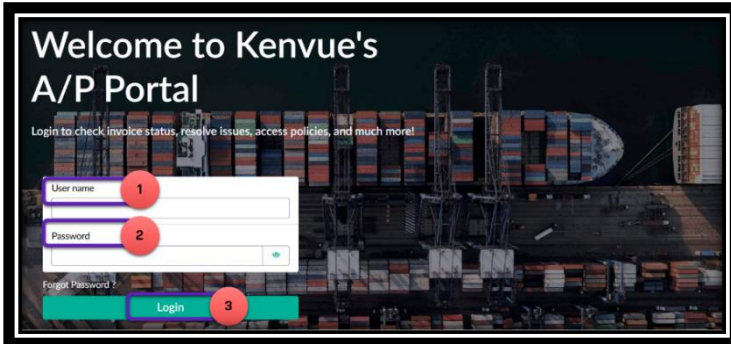


注意：如果未收到密码电子邮件或提供的密码不起作用，请按照下面“[忘记密码](#)”部分中概述的说明进行操作。

步骤1

单击电子邮件通知中提供的 URL（电子邮件 #1）或在网络浏览器 <https://kenvue.service-now.com/supplier> 中输入以下 URL。

将出现以下屏幕。



输入初始电子邮件中提供的用户名。

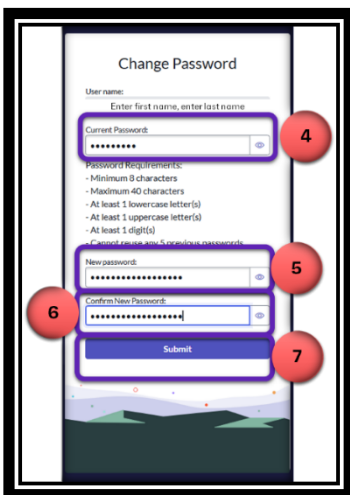
输入后续电子邮件中提供的密码。

单击“登录”继续。

首次登录时，AP 门户将提示您更改密码。

请按照屏幕上的说明完成密码更改，确保您遵守指定的密码要求。

第2步



输入“当前密码：”，与电子邮件 #2 中收到的密码相同

输入“新密码：”

输入“确认新密码：”

点击“提交”

注意： 确保按照屏幕上的要求遵循密码要求。

此外，“新密码”和“确认新密码”也应匹配。

第3步

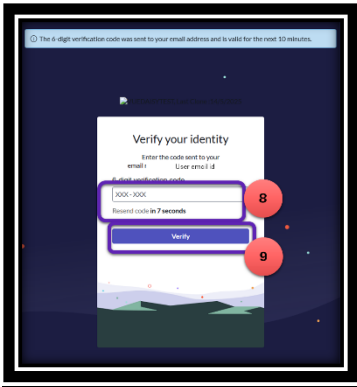
提交密码更改请求后，将显示一个验证屏幕，并将一封主题行如下的一次性密码电子邮件发送到供应商联系人的注册电子邮件 ID。

电子邮件主题： 用户 xxxxxxxxxx 的多因素一次性密码

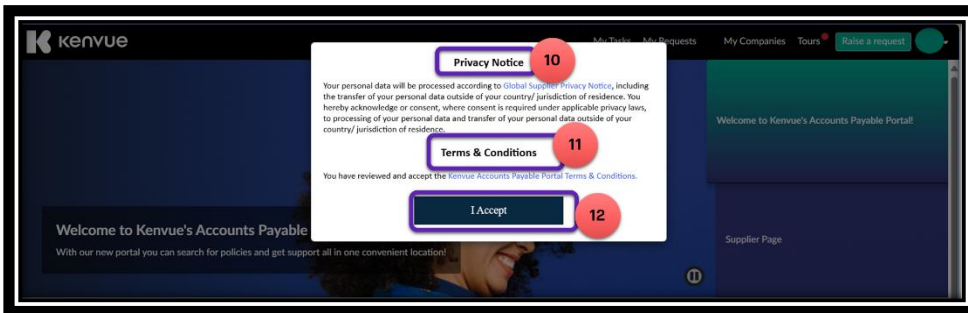


注意： 验证码将在 10 分钟后失效。重复步骤 1 到 3 以再次生成验证码。

输入发送到您电子邮件的 6 位代码，然后单击“验证”。



验证后，用户将被引导至AP Portal首页（如下图所示，查看“[隐私声明](#)”和“[条款和条件](#)”。



选择“[我接受](#)”后，用户可以访问和浏览门户。

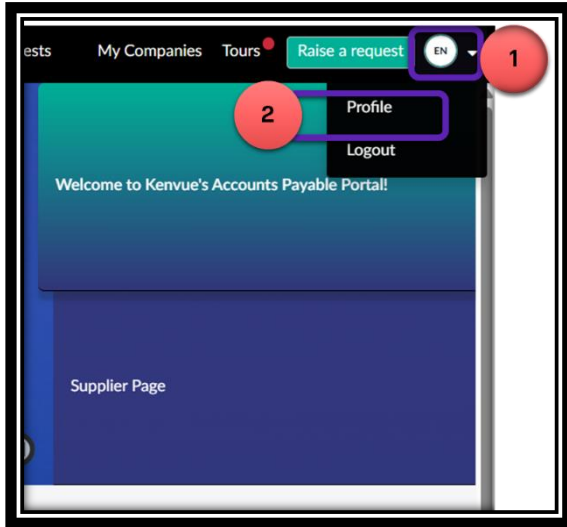
用户可以更改其门户语言、管理 MFA、检查发票和付款、提交请求、查看供应商详细信息、请求更改供应商详细信息*（如供应商、付款信息、银行、地址、联系人、税务信息）、访问知识文章以及与时代理聊天。

*目前，只有供应商注册类型为“自助服务”和部门为“管理”的供应商联系人才能有权在 AP 门户上执行此活动。

语言变化：

AP Portal 目前提供 13 种语言版本，要更改语言，请按照以下步骤作：

步骤1



打开 AP 门户页面，<https://kenvue.service-now.com/supplier>。

使用您的凭据（用户名/密码）登录。

进入AP门户主页后，单击右上角，如图所示。

点击“个人资料”。

第2步

将打开个人资料页面。导航到“**用户首选项**”部分（页面底部）。



单击“**语言**”并打开选择列表。

第3步

选择语言并单击保存。



注意：更改语言后，请确保注销并重新登录，以便语言更改得到体现。

MFA 配置：

多重身份验证（MFA）是一种身份验证技术，要求用户提供超出标准凭据的证据。

通过引入密码之外的额外保护层，MFA 显著降低了未经授权访问的风险。

目前支持两种类型的 MFA 方法。

- 一. 通过电子邮件（默认 - 无需进行任何配置）。
- 二. 通过移动身份验证器应用程序（应用程序）。

支持以下移动身份验证器应用程序。请点击 [更多信息](#) 以获取最新详细信息。

- 一. 谷歌身份验证器
- 二. Microsoft 身份验证器
- 三. LastPass 身份验证器
- 四. 授权
- 五. 免费OTP
- 六. 二重唱
- 七. Okta 验证

在以下方案中使用“MFA 配置”功能：

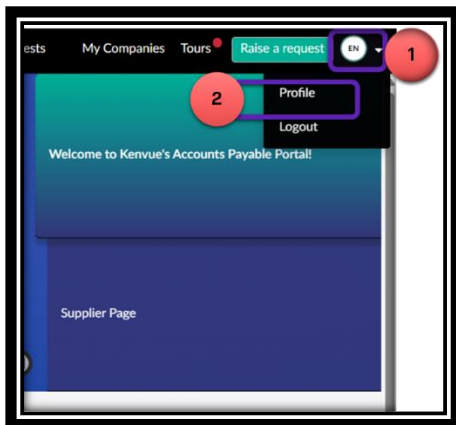
- 一. 如果您希望从*基于电子邮件的* MFA 方法切换到*基于移动应用程序的* MFA 方法。

先决条件：在继续执行进一步步骤之前，请下载上面列出的任何身份验证器应用程序。根据您的移动设备使用 Google Play 商店（Android）或 App Store（Apple）。

- 二. 如果您已经设置了基于移动应用程序的 MFA 方法，并希望切换到与上述支持的身份验证器应用程序不同的身份验证器应用程序。
- 三. 如果您之前配置了基于移动应用的 MFA 方法，并且想要恢复到基于电子邮件的 MFA 方法。
- 四. 如果您已更改移动设备，并且需要在新设备上重新配置基于移动应用程序的 MFA 方法。

步骤1

<https://kenvue.service-now.com/supplier> 打开 AP 门户页面。使用您的凭据（用户名/密码）登录。



进入AP门户主页后，单击右上角，如图所示。

点击“个人资料”。

第2步

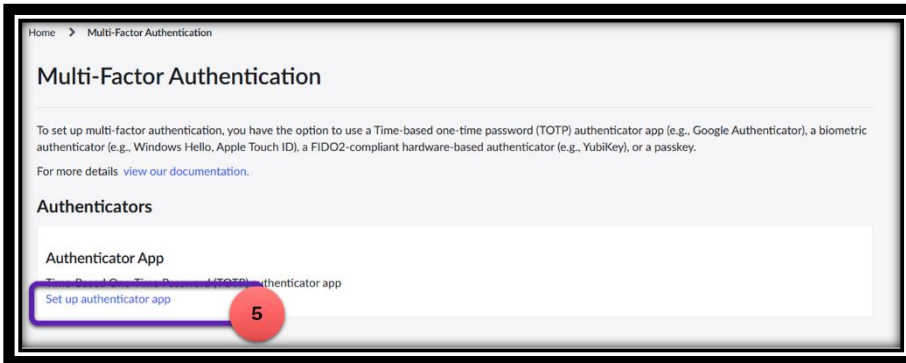
将打开个人资料页面。导航到“**用户首选项**”部分（页面底部）。

单击“**配置多重身份验证**”链接。



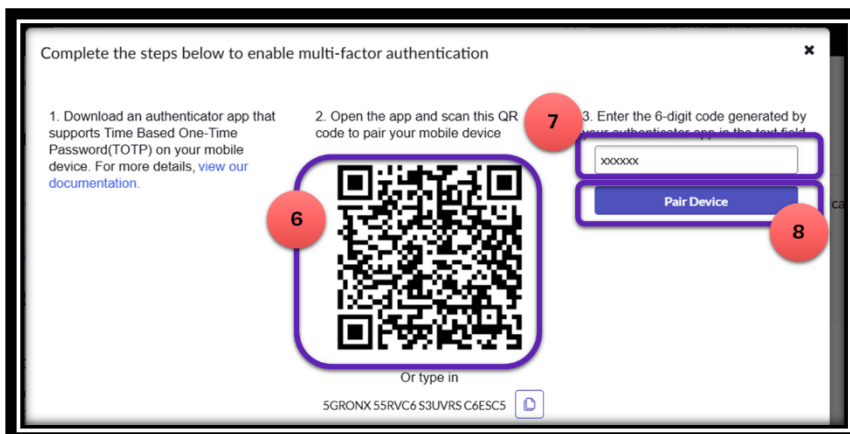
第3步

将打开多重身份验证页面。单击“**设置身份验证器应用程序**”。



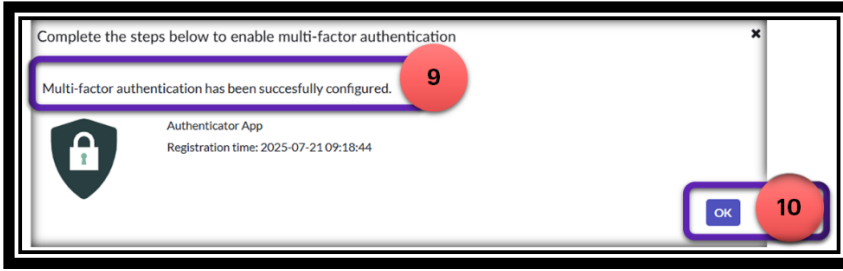
第四步

在您的移动设备上下载该应用程序后，打开它并扫描屏幕上显示的代码。



输入手机屏幕上生成的 **6** 位代码，然后选择“**配对设备**”。

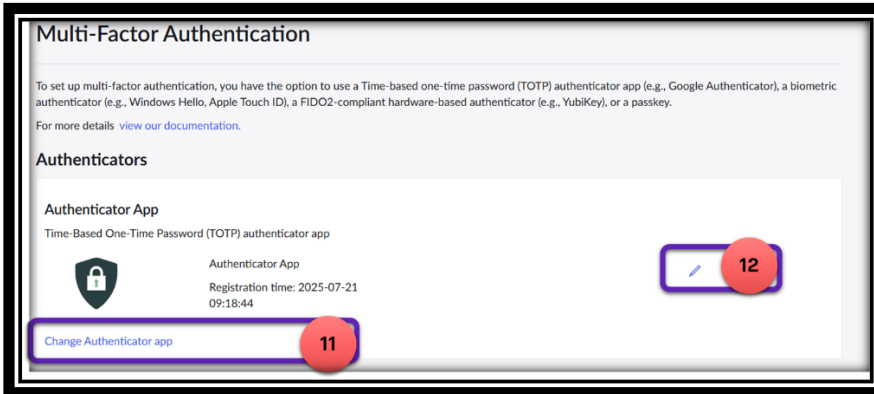
将出现一条确认消息，如下图所示。选择“**确定**”继续。



第 5 步

完成多因素身份验证后，将显示以下屏幕。

使用“**更改身份验证器应用程序**”或 **铅笔图标** 进行任何进一步的修改。



重复

注意：

要将其更改回基于电子邮件的 MFA，只需删除当前配置（通过单击铅笔图标）

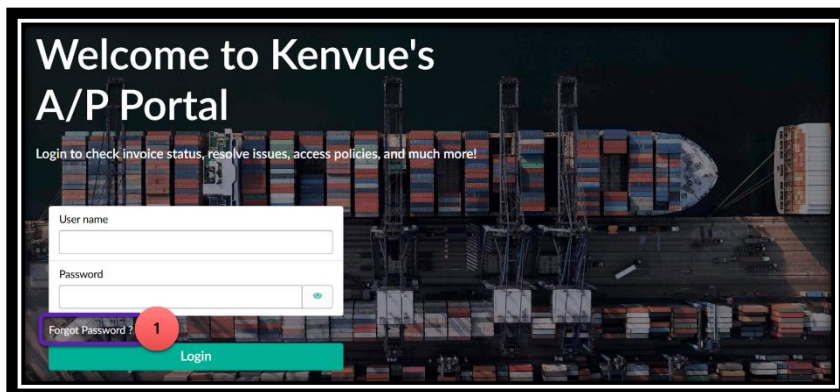
忘记密码：

在以下情况下使用“**忘记密码**”功能：

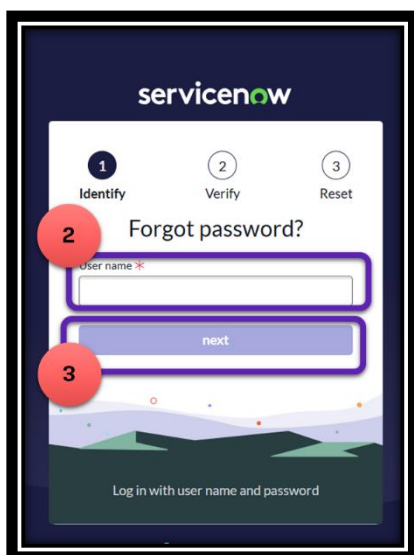
- 一. 忘记了您的密码。
- 二. 用户在多次密码尝试失败后被锁定。
- 三. 已收到“**用户名**”电子邮件，但尚未收到“**密码**”电子邮件。
- 四. 密码电子邮件中的密码不起作用/过期。
- 五. 怀疑他们的帐户已被盗用。
- 六. 很长时间没有登录。

步骤1

打开 AP 门户页面，<https://kenvue.service-now.com/supplier>，点击“**忘记密码?**”如下图所示。



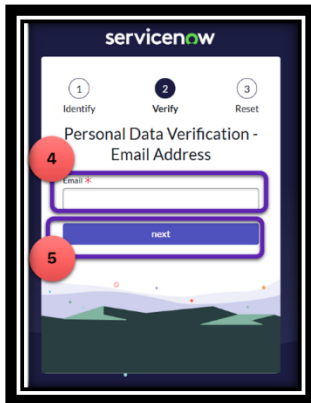
第2步



输入“**用户名**”，点击“**下一步**”

注意：用户名 = 注册电子邮件 ID

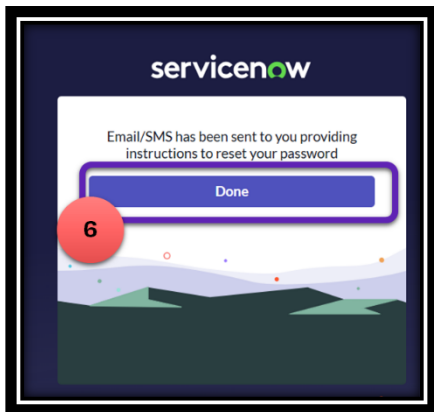
第 3 步



输入“**电子邮件**”，然后单击“**下一步**”

注意：电子邮件 = 注册电子邮件 ID

第四步

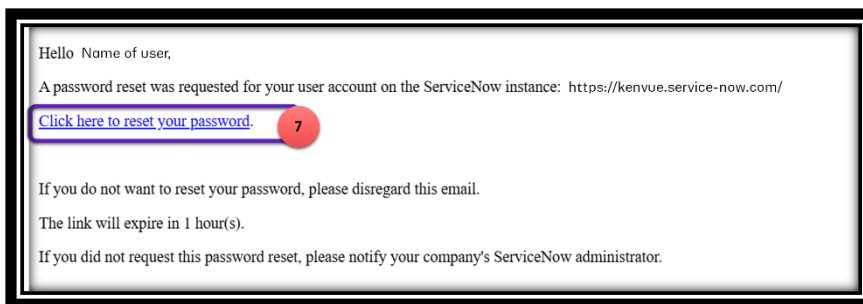


包含重置链接的电子邮件将发送到注册的电子邮件地址。选择“**完成**”并等待电子邮件到达。

注意：短信通知未配置，不会发送。

第 5 步

请检查您的电子邮件收件箱，包括垃圾邮件文件夹，以查找从“**kenvue.com**”域收到的任何邮件。



考虑将此域添加到受信任的发件人列表中。

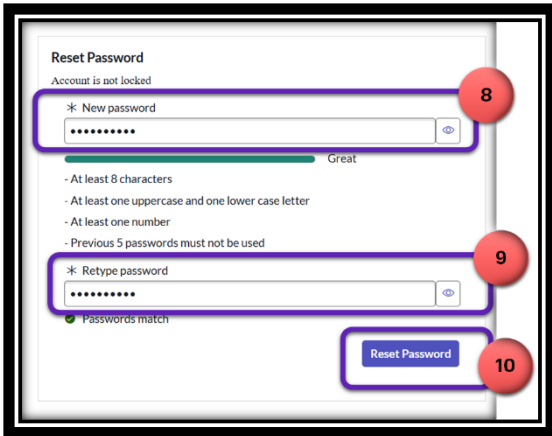
相关电子邮件的主题行是“**密码重置**”。

在消息中，将有一个标有“**单击此处重置密码**”的链接

注意：重置链接在一小时内保持有效。要请求新的密码重置链接，请**重复步骤 1 到 4**。

第 6 步

点击重置密码链接后，将显示密码重置屏幕。

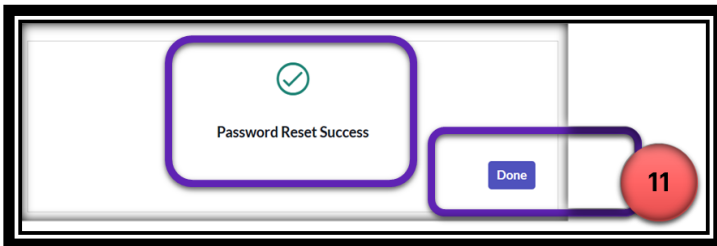


- 在“新密码”字段中输入新密码。
- 在“重新输入密码”字段中重新输入密码。
- 选择“重置密码”继续。

注意：请根据屏幕上的指南设置密码。在“重新输入密码”字段中输入密码后，应出现消息“密码匹配”。

第 7 步

屏幕上将显示密码重置成功消息。点击“完成”。



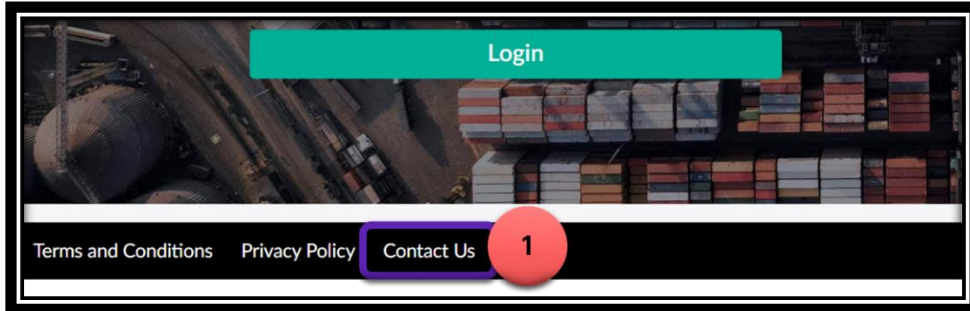
再次打开 AP 门户并使用用户名和密码登录。

快速链接：

如果您无法登录，请通过以下链接联系供应商支持团队，以访问特定国家/地区的免费和非免费电话号码。

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

这也可以在AP门户主页 (<https://kenvue.service-now.com/supplier>) 上找到，如下图所示。



故障排除提示：

一. AP 门户页面未加载 / 看不到登录屏幕：

- 一. 切换到其他浏览器（最好是 Google Chrome）
- 二. 在“隐身”模式下使用 chrome
- 三. 确保您的浏览器是最新的。
- 四. 清除浏览器缓存和 cookie。
- 五. 咨询其他可能成功访问 AP 门户的同事，并考虑采用他们的方法，例如他们选择的浏览器或互联网连接类型等。
- 六. 在移动浏览器上打开 AP Portal，使用移动数据网络连接
 - 一. 如果您看到 AP 门户登录屏幕，则贵公司的防火墙可能正在阻止访问。要求您的 IT 团队将“service-now.com”域列入白名单。
 - 二. 如果看不到 AP 门户登录屏幕，请为技术支持创建一个案例。

二. 未收到或阻止的电子邮件，或属于垃圾邮件或隔离区

- 一. 在受信任的发件人列表中添加“Kenvue.com”，这样电子邮件就不会进入垃圾邮件文件夹。
- 二. 请联系您组织的 Exchange 团队，以确保“Kenvue.com”被添加为受信任的发件人或列入白名单的发件人。

三. AP 门户登录问题（凭据不起作用）

- 一. 仔细检查您的用户名和密码是否有拼写错误。
- 二. 确保 **大写锁定** 已关闭。
- 三. 尝试使用 AP 门户登录页面上的“忘记密码”链接重置密码，然后按照文档的“[忘记密码](#)”部分中提到的步骤进行作。
- 四. 如果密码重置失败，请联系服务台进行帐户恢复。

本文经机器翻译，可能存在有出入或些微不准确之处。若要报告翻译不准确之处或提出更符合上下文的恰当翻译建议，请联系知识管理团队：

knowledgemanagement@kenvue.com。