



## *Guide d'aide aux fournisseurs*



*En tant que  
fournisseur, comment  
puis-je obtenir de  
l'aide pour utiliser  
Coupa ?*

# Comment poser une question sur Coupa ?



**Vous avez une question ou une demande concernant Coupa à laquelle vous ne pouvez pas répondre vous-même ? Dans ce cas, vous avez plusieurs possibilités pour trouver une réponse.**

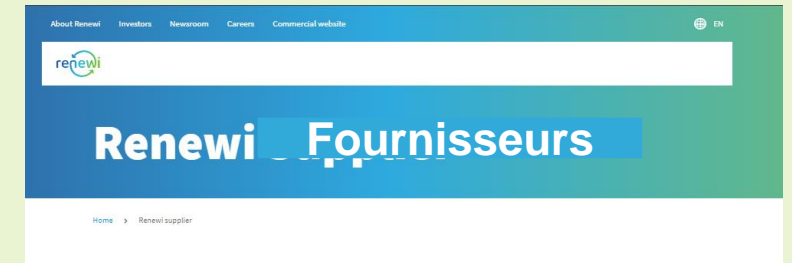
Les pages suivantes expliquent comment vous pouvez obtenir de l'aide en utilisant Coupa. Cela se fait dans l'ordre suivant :

1. Voir la page des fournisseurs de Renewi
2. Voir le portail Coupa Success
3. Chattez avec le support Coupa via le portail des fournisseurs Coupa (CSP)
4. Contactez votre interlocuteur Renewi Business
5. Envoyez votre question sur le Coupa à Renewi par courriel à [suppliersupport@renewi.com](mailto:suppliersupport@renewi.com).

# Étape 1 : Voir la page du fournisseur de Renewi

**Vous trouverez ces informations sur la page du fournisseur de Renewi :**

- Matériel de formation, instructions et informations générales sur Coupa et notre nouvelle collaboration future
- Qu'est-ce qui va changer exactement et quels sont les délais dont vous pouvez tenir compte ?
- Réponses aux questions les plus fréquemment posées
- Nos conditions générales pour faire des affaires avec Renewi et pour acheter
- Un formulaire de contact si vous souhaitez que nous vous contactions

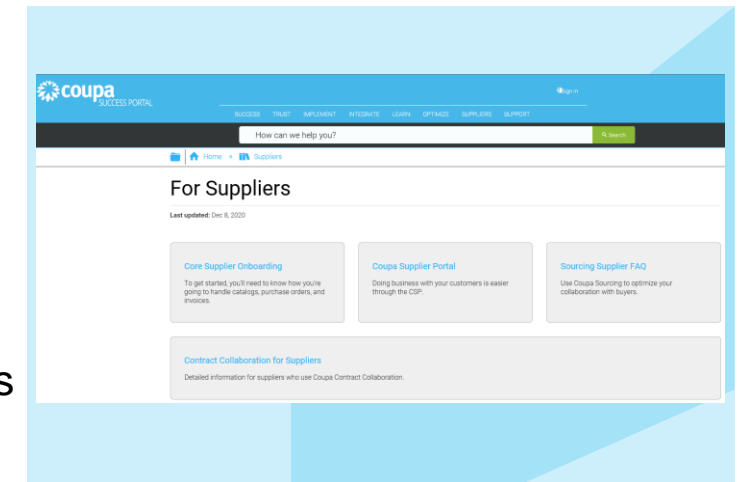


## Étape 2 : Voir le portail Coupa Success

**Vous pouvez visiter le portail Coupa Success via :**  
[https://success.coupa.com/Suppliers/For\\_Suppliers](https://success.coupa.com/Suppliers/For_Suppliers)

**Sur le portail Coupa Success, vous trouverez des informations sur :**

- Core Supplier Onboarding : Une introduction à Coupa, que devez-vous savoir en tant que fournisseur et quels sujets devez-vous aborder avec Renewi afin de mettre en place Coupa correctement ?
- Portail des fournisseurs Coupa : toutes les informations sur la mise en place et l'utilisation du portail des fournisseurs Coupa où le fournisseur reçoit les commandes de Renewi et envoie les factures à Renewi.
- FAQ sur la recherche de fournisseurs : Réponses aux questions les plus fréquemment posées.
- Collaboration contractuelle pour les fournisseurs : informations complètes sur la collaboration basée sur un contrat.



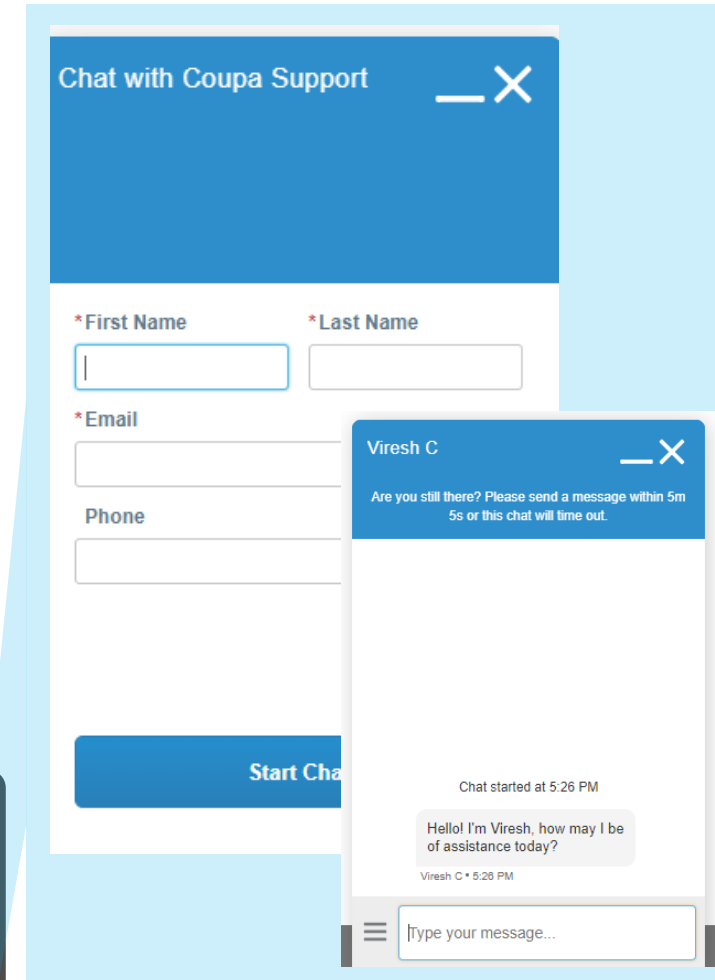
# Étape 3 : Chattez avec le support Coupa via le portail des fournisseurs Coupa (CSP)



La Chatbox est accessible via le portail des fournisseurs de Coupa (CSP) : <https://supplier.coupa.com/sessions/new>

C'est ainsi que vous utilisez la Chatbox :

- Vous trouverez la Chatbox en bas à droite de votre écran lorsque vous vous connectez au portail des fournisseurs de Coupa.
- Utilisez la Chatbox pour poser des questions techniques sur Coupa.
- Un employé de Coupa Support vous aidera en temps réel avec votre question sur Coupa.



## Étape 4 : Contactez votre contact commercial Renewi

**Les étapes 1 et 2 ne vous aident-elles pas à répondre à votre question? Discutez de votre question ou de votre problème avec votre interlocuteur commercial. Il peut réfléchir avec vous à partir de son rôle et en connaissance de votre situation.**

Si votre contact professionnel ne connaît pas la réponse à votre question, discutez ensemble de la meilleure étape à suivre :

- **Questions directement liées à Coupa**

Si votre question est directement liée à Coupa et/ou à la nouvelle façon de travailler, veuillez contacter notre boîte aux lettres spéciale "Supplier Support Coupa" (voir diapositive 7).

- **Questions relatives à d'autres aspects de la procédure de commande**

Vous avez des questions sur un autre aspect qui n'est pas directement lié à Coupa ? Par exemple, les questions standard sur l'état des paiements continueront d'être posées comme vous en aviez l'habitude. Pour obtenir un aperçu de nos adresses de contact, rendez-vous sur la page d'accueil et ouvrez l'image "Factures".



## Étape 5.1 : Envoi d'un courrier électronique à la boîte aux lettres du Coupa de soutien aux fournisseurs

**Vous ne trouvez pas la réponse à votre question ou à votre demande concernant Coupa ou la façon de travailler qui y est associée par les canaux mentionnés ci-dessus ? Alors envoyez-nous un courriel à [suppliersupport@renewi.com](mailto:suppliersupport@renewi.com)**

**Veillez prendre en compte les aspects suivants lors de la rédaction de votre courrier électronique :**

- Mettez le sujet de votre question dans le titre de votre courriel
- À quel service de Renewi pensez-vous que votre question s'adresse ? Par exemple, les achats, les comptes fournisseurs ou l'informatique
- Décrivez aussi précisément que possible la question ou le problème et ce que vous attendez de Renewi.
- Mentionnez votre personne de contact de Renewi dans le courriel.
- Veuillez indiquer comment nous pouvons vous contacter au mieux, vous ou votre organisation.



## Étape 5.2 : À quoi pouvez-vous vous attendre après avoir envoyé le courrier ?

**Vous avez envoyé votre question ou votre demande à la boîte aux lettres du Coupa de soutien aux fournisseurs. Voici ce à quoi vous pouvez vous attendre :**

- Un spécialiste Coupa de notre service Achats (Procurement) s'occupera de votre courrier électronique. Selon la question, vous recevrez une réponse du service des achats.
- Si nécessaire, le spécialiste des achats se procure les bonnes personnes auprès de l'informatique ou de la comptabilité fournisseurs. Il est possible qu'ils reviennent vers vous avec une réponse.
- Nous vous répondrons dans les plus brefs délais. Alors gardez un œil sur votre boîte aux lettres !





## Note : que faire en cas de questions qui ne concernent pas Coupa

Utilisez l'adresse électronique du Supplier Support Coupa uniquement pour les questions relatives au Coupa. Donc pas pour les questions concernant l'état des paiements ou les factures en suspens.

Par exemple, les questions standard sur l'état des paiements continueront d'être posées comme vous en aviez l'habitude. Pour un aperçu de nos coordonnées pour le Benelux, consultez la sous-page "Factures". Vous trouverez ici un fichier contenant tous les détails des paiements de Renewi Benelux.





**Fin du document**