

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS PARA PROVEEDORES

PORTAL DE PROVEEDORES DE COUPA (CSP)

GUÍA DEL USUARIO

Categoría	Pregunta	Respuesta
Registrarse en el CSP	¿El botón "Unirse a Coupa" en mi invitación no funciona?	Las invitaciones caducan después de 30 días. Póngase en contacto con su contacto de Harbour Energy y solicite una nueva invitación.
Registrarse en el CSP	¿No debería haber recibido la invitación?	Si no es la persona correcta, puede reenviar la invitación a otra persona de su organización. Seleccione la opción 'Reenviar esta invitación' e ingrese los detalles de correo electrónico de la persona a quien desea enviar la invitación.
Navegación básica	¿Por qué no recibo ninguna notificación por correo electrónico de WD de Coupa?	Si desea recibir notificaciones por correo electrónico de Coupa, debe asegurarse de que la casilla de verificación de notificación 'Correo electrónico' esté marcada para todos los tipos de comunicación que le interesen. Desde la página de inicio de CSP >Pase el cursor sobre su nombre de usuario > Seleccione Preferencias de notificación > Marque las casillas de verificación de Correo electrónico están marcados > Desplácese hasta la parte inferior de la pantalla > Seleccione GUARDAR.
Cómo gestionar usuarios en el CSP	Mi invitación Coupa fue enviada a la dirección de correo electrónico incorrecta, ¿qué debo hacer?	Si tiene más de una dirección de correo electrónico y la invitación de Coupa se envió a la dirección de correo electrónico incorrecta (la que está en el registro de proveedor): Comuníquese con su representante de Harbour Energy y solicite que se actualice el registro de proveedor y que se le reenvíe la invitación.
General	No encuentro los datos de mi cuenta con Harbour Energy	Asegúrate de haber seleccionado Harbour Energy del menú desplegable de clientes en la esquina superior derecha
Configurando la entidad legal	¿Por qué han desaparecido los datos de "Remitir a"?	Si configura una dirección de envío con un tipo de pago de "Dirección" y "Cuenta bancaria" y luego elimina el tipo de pago "Dirección"; el registro asociado con la "Cuenta bancaria" también se eliminará automáticamente. En este caso, deberá volver a crear los detalles de su remitente.
Cómo ver y administrar facturas	No puedo crear una factura, ¿cuál es el problema?	No se pueden crear facturas hasta que se haya creado la entidad jurídica. Consulte con su administrador para asegurarse de que la configuración de la empresa esté completa.
General	Estoy intentando cargar un archivo, pero no se envía. ¿Qué tengo que hacer?	Un archivo adjunto puede tener hasta 100 MB, pero por razones de rendimiento, considere limitar el tamaño del archivo adjunto a 16 MB aproximadamente. Las imágenes adjuntas en las facturas deben ser de los siguientes tipos: PNG, GIF, JPG, JPEG, PJPEG, TIFF o PDF.
Cómo ver y administrar facturas	¿Cómo resuelvo una factura en disputa?	Desde la página de inicio de CSP > Seleccione la pestaña Facturas > ubique la factura en disputa > Seleccione el botón Resolver en la columna Acciones para la factura en disputa que desea resolver > Luego seleccione el botón apropiado de las opciones disponibles en la parte inferior de la factura (Cancelar Facturar o Ajustar).

Cómo ver y administrar facturas	He emitido un duplicado de factura por error. ¿Qué tengo que hacer?	Si una factura se emitió por duplicado, cree una nota de crédito para cancelarla.
Cómo ver y administrar facturas	Mi factura tiene información incorrecta (aparte del precio o la cantidad). ¿Qué tengo que hacer?	Si una factura tiene información incorrecta (que no sea el precio o la cantidad), por ejemplo, la carta de contenido nacional o una descripción del artículo incorrectas, cree una nota de crédito para cancelarla y emitir una nueva factura corregida . La factura original permanece en estado de disputa y la factura corregida se envía para su aprobación. La factura corregida debe tener un nuevo número de factura.
Cómo ver y administrar facturas	Mi factura tiene alguna información incorrecta (precio o cantidad). ¿Qué tengo que hacer?	Si el precio y/o la cantidad de las líneas de la factura son incorrectos en una factura, emita una nota de crédito de ajuste (crédito parcial) para corregirlo. Puede ajustar la cantidad de la línea de crédito también en caso de mercancías devueltas o si ya se ha pagado una factura.
Cómo ver y administrar facturas	¿Por qué recibo un error que dice que la factura ha sido "cancelada" o "bloqueada" por Harbour Energy, cuando estoy intentando emitir una nota de crédito?	Si recibe un mensaje de error que indica que la factura ha sido "cancelada" o "bloqueada" por Harbour Energy al intentar crear una nota de crédito, compruebe el estado de la factura para ver si se ha establecido como "lista para pagar". Es posible que tenga que hablar con el equipo de Cuentas por pagar para resolver el asunto.

https://success.coupa.com/Suppliers/For_Suppliers/Coupa_Supplier_Portal