



# Support Gids voor leveranciers



Hoe kan ik als  
leverancier hulp  
inschakelen bij het  
gebruik van Coupa?

# Hoe stel ik een vraag over Coupa?



**Heeft u een vraag of verzoek t.a.v. Coupa waar u zelf niet uitkomt? In dat geval heeft u verschillende opties om een antwoord te vinden.**

De volgende pagina's lichten toe hoe u hulp kunt inschakelen voor het gebruik van Coupa. Dit gaat in de onderstaande volgorde:

1. Bekijk de Renewi Leverancierspagina
1. Bekijk de [Coupa Success Portal](#)
2. Chat met Coupa Support via de [Coupa Supplier Portal \(CSP\)](#)
3. Benader uw Renewi Business contactpersoon
4. Email uw Coupa gerelateerde vraag naar Renewi via [suppliersupport@renewi.com](mailto:suppliersupport@renewi.com)

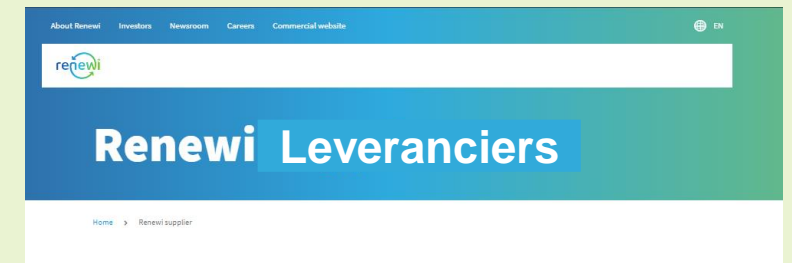
# Stap 1: Bekijk de Renewi Leverancierspagina

**De Renewi Leverancierspagina bezoekt u via:**

<https://www.renewi.com/nl-nl/renewi-leverancier>

**Op de Renewi Leverancierspagina vindt u:**

- Trainingsmateriaal, instructies en achtergrondinformatie over Coupa en onze nieuwe toekomstige samenwerking
- Wat gaat er precies veranderen en wat zijn de tijdslijnen waar u rekening mee kunt houden
- Antwoorden op de meest gestelde vragen
- Onze algemene voorwaarden voor zakendoen met Renewi en inkoop
- Een contactformulier indien u wilt dat wij contact met u opnemen



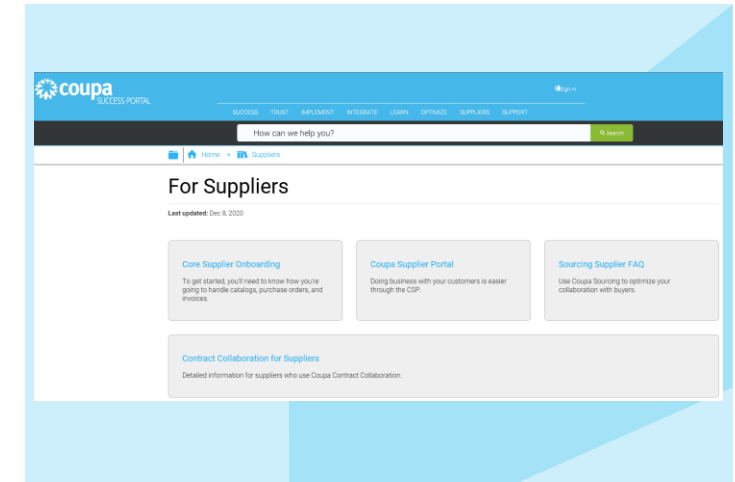
## Stap 2: Bekijk de Coupa Success Portal

De Coupa Success Portal bezoekt u via:

[https://success.coupa.com/Suppliers/For\\_Suppliers](https://success.coupa.com/Suppliers/For_Suppliers)

Op de Coupa Success Portal vindt u informatie over:

- **Core Supplier Onboarding:**  
Een introductie in Coupa, wat moet je als leverancier weten en welke onderwerpen moet u met Renewi bespreken om Coupa goed in te richten?
- **Coupa Supplier Portal:**  
Alle informatie rondom het opzetten en gebruiken van de Coupa Supplier Portal waar via de leverancier inkooporders ontvangt van Renewi en facturen verstuurt naar Renewi.
- **Sourcing Supplier FAQ:**  
Antwoorden op de meest gestelde vragen.
- **Contract Collaboration for Suppliers:**  
Uitgebreide informatie aangaande samenwerking op basis van een contract.



# Stap 3: Chat met Coupa Support via de Coupa Supplier Portal (CSP)

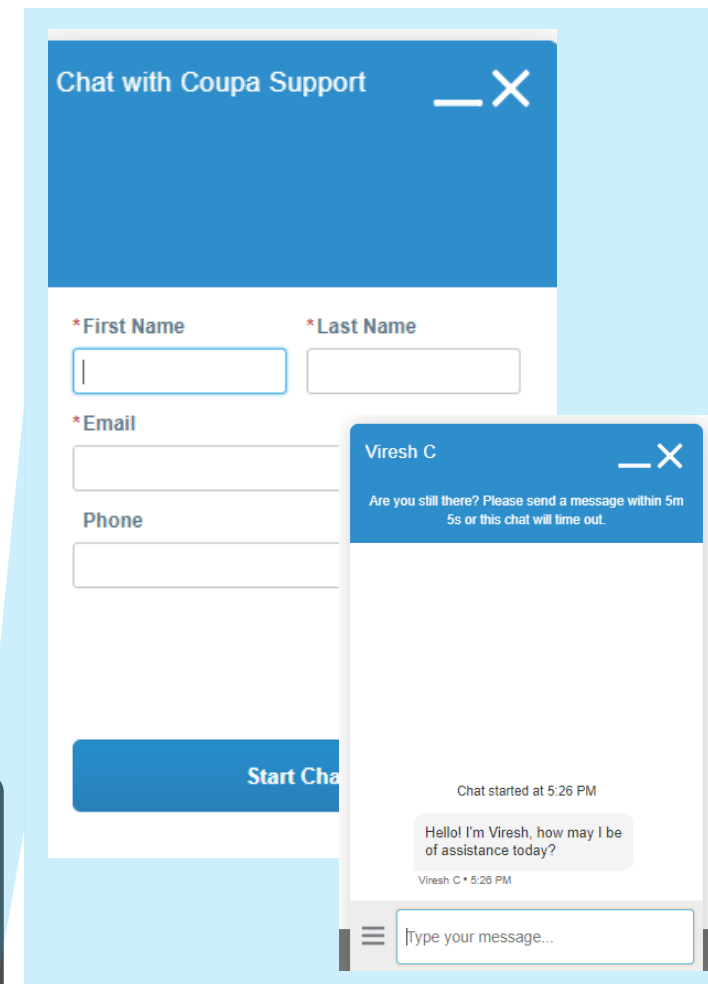


**De Chatbox is toegankelijk via de Coupa Supplier Portal (CSP):**

<https://supplier.coupahost.com/sessions/new>

**Zo gebruikt u de Chatbox:**

- De Chatbox vindt u rechts onderin uw scherm wanneer u inlogt bij het Coupa Supplier Portal.
- Gebruik de Chatbox voor het stellen van technische vragen over Coupa.
- Een Coupa Support medewerker helpt u real-time met uw vraag over Coupa.



## Stap 4: Benader uw Renewi business contact

**Helpen stap 1 en 2 niet bij het beantwoorden van uw vraag? Bespreek uw vraag of issue met uw business contact. Hij/zij kan met u meedenken vanuit zijn/haar rol en met de kennis over uw situatie.**

**Indien uw business contact het antwoord op uw vraag niet weet, bespreek dan samen de beste vervolgstap:**

- **Vragen direct gerelateerd aan Coupa**  
Indien uw vraag direct relateert aan Coupa en/of de gerelateerde nieuwe manier van werken, neem dan contact op met onze speciale Supplier Support Coupa Mailbox (zie slide 7).
- **Vragen gerelateerd aan andere zaken in het bestelproces**  
Gaat uw vraag over een ander aspect dat niet direct relateert aan Coupa? Standaard vragen bijvoorbeeld over de status van betalingen blijft u stellen op de manier zoals u al gewend was. Voor een overzicht van onze contactadressen, ga naar de homepage en open de afbeelding 'Facturen'.



## Stap 5.1: Email naar de Supplier Support Coupa mailbox

**Kunt u het antwoord op uw vraag of verzoek over Coupa of de gerelateerde manier van werken niet vinden via de eerder benoemde kanalen?**

**Email ons dan via [suppliersupport@renewi.com](mailto:suppliersupport@renewi.com)**

**Neem de volgende aspecten in acht bij het opstellen van uw email:**

- Zet het onderwerp van uw vraag in het titel van uw mail
- Op welke Renewi afdeling verwacht u dat uw vraag betrekking heeft? Bijv. Inkoop, Crediteuren of IT
- Omschrijf zo specifiek mogelijk waar de vraag of het probleem over gaat en wat u verwacht van Renewi.
- Vermeld uw contactpersoon van Renewi in de mail.
- Geef aan hoe we het beste contact met u, of uw organisatie kunnen opnemen.



## Stap 5.2: Wat kunt u verwachten na het versturen van de mail?

### **U heeft uw vraag of verzoek verstuurd aan de Supplier Support Coupa Mailbox. Hier is wat u kunt verwachten:**

- Een Coupa specialist vanuit onze Inkoop (Procurement) afdeling zal uw email in behandeling nemen. Afhankelijk van de vraag krijgt u vanuit Inkoop een antwoord.
- Indien nodig betreft de Inkoopspecialist de juiste personen vanuit IT of Crediteurenadministratie (Accounts Payable). Mogelijk komen zij bij u terug met een antwoord.
- We komen zo snel als mogelijk bij u terug. Houd uw mailbox dus in de gaten!





## Let op: wat te doen bij vragen die niet over Coupa gaan

**Gebruik het Supplier Support Coupa emailadres alleen voor vragen gerelateerd aan Coupa. Dus niet voor vragen aangaande de status van betalingen of openstaande facturen.**

**Standaard vragen bijvoorbeeld over de status van betalingen blijft u stellen op de manier zoals u al gewend was. Voor een overzicht van onze contactinformatie voor de Benelux, ga naar de sub-pagina 'Facturen'. Hier vindt u een bestand met alle Renewi Benelux Betaalgegevens.**





**End of document**