



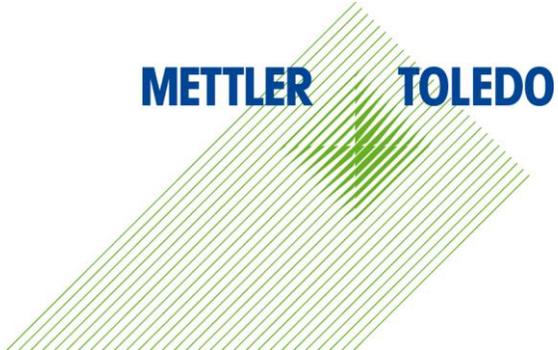
JAGGAER



2024 年 11 月

Jaggaer 供应商支持

梅特勒-托利多常见供应商门户问题指南



METTLER TOLEDO

The logo for Mettler Toledo, featuring the words "METTLER" and "TOLEDO" in blue capital letters. Below the text is a stylized graphic consisting of several parallel green lines that converge towards the right, with a small green arrow pointing right in the center.

欢迎使用外部供应商的供应商支持指南！
本指南旨在帮助您有效浏览我们的供应商平台，解决您遇到的最常见问题。

在本文档《供应商支持》中，您将找到关于解决典型问题的分步说明和故障排除技巧，例如：登录困难、错误消息和通知问题。

有关其它详细信息和分步说明，请参阅外部供应商网页中提供的特定工作支持模块。

如果您需要进一步的帮助，请联系您的业务联系人。

METTLER TOLEDO 供应商网页链接

Documents and Job Aids



Mettler-Toledo uses a cloud-based platform to interact with approved suppliers. The platform is for co-operation in industrial outsourcing and serves as an interface between Mettler-Toledo and its third-party suppliers.

- **Link to Jaggaer:** Access to METTLER TOLEDO Supplier Portal (for registered and approved suppliers only)
- MT Job Aid for Jaggaer Supplier Registration: Link
- MT Jaggaer Supplier Assistance: Link
- MT Jaggaer Supplier Assistance – Chinese: Link
- Jaggaer Application for Admin Rights: Link
- MT Job Aid for Supplier Data Maintenance: Link
- MT Job Aid for Jaggaer Supplier Purchase Order Management: Link
- MT Job Aid for Jaggaer Supplier Quote Processing: Link

首次注册的分步说明

提供有关更新供应商数据和管理公司联系方式的指导。

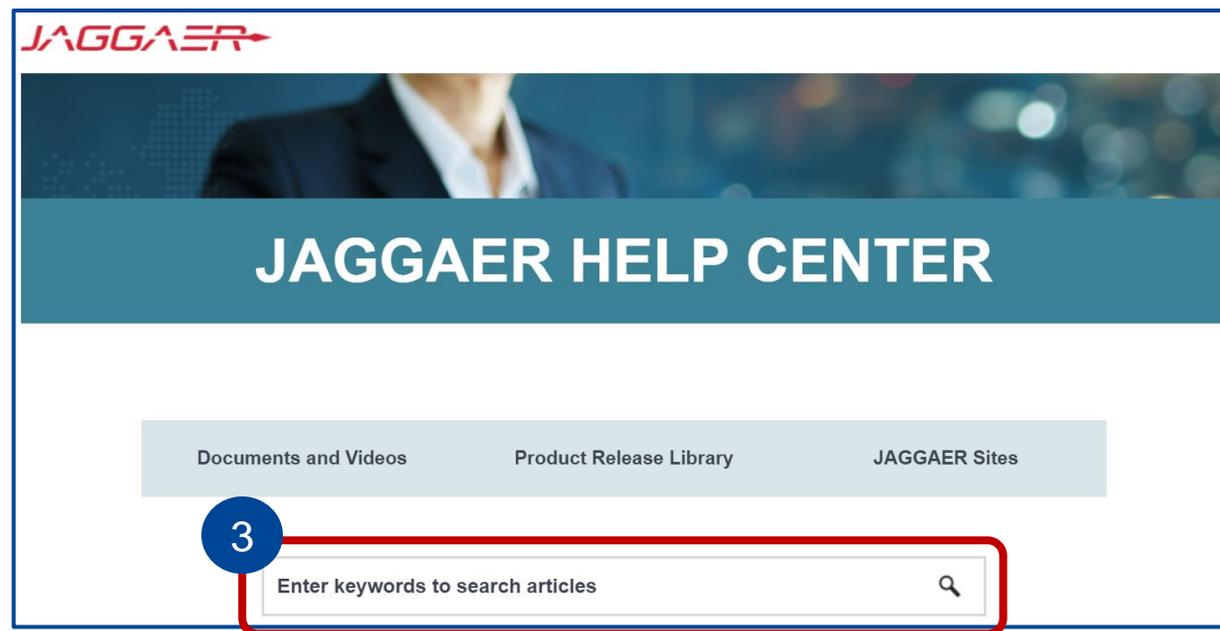
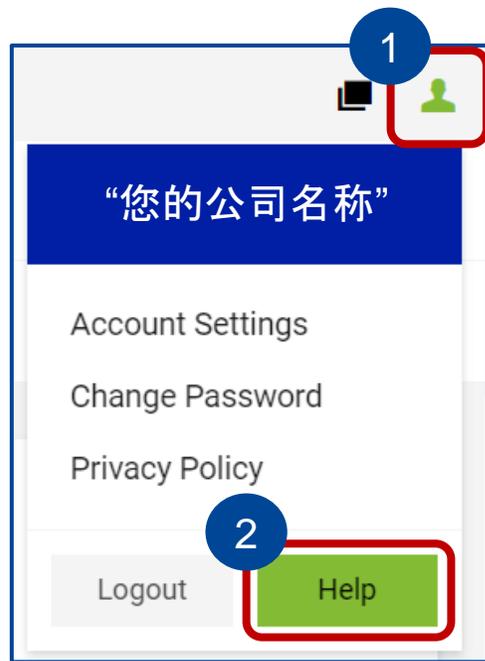
采购订单（PO）管理说明，包括 PO 确认

METTLER TOLEDO

- 1 个人帐户
- 2 帮助：带您前往 Jaggaer 支持中心
- 3 关键字搜索



您可以通过“帮助”按钮访问标准的Jaggaer文档。关于METTLER TOLEDO 的具体说明，请参阅上一页所示外部供应商网页提供的工作支持信息。



如果本文档后续页面的说明无法解决您的问题，请通过 **Jaggaer 支持** 页面提交需求申请。我们的合同为我们和供应商都提供了免费帮助的服务，因此您可以直接联系 **Jaggaer 支持** 部门。

供应商支持页面链接



申请事件/需求

全球支持号码

工作时间

美国	欧洲、中东和非洲	亚太地区
Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (中国时间)	Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (CET)	So – 星期四 9 : 00-17 : 00 (AST)
Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (中国时间)	Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (CET)	So – 星期四 9 : 00-17 : 00 (AST)
英语 法语 西班牙语 葡萄牙语	英语· 德文· 法文, 意大利文, 西班牙文 葡萄牙语	英语 阿拉伯语
Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (中国时间)	Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (CET)	Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (中国时间)
英语 法语 西班牙语 葡萄牙语	英语· 德文· 法文, 意大利文, 西班牙文 葡萄牙语	英语 阿拉伯语
Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (中国时间)	Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (CET)	Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (中国时间)
英语 法语 西班牙语 葡萄牙语	英语· 德文· 法文, 意大利文, 西班牙文 葡萄牙语	英语 阿拉伯语
Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (中国时间)	Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (CET)	Mo – Fr 9 : 00-17 : 00 (中国时间)
英语 法语 西班牙语 葡萄牙语	英语· 德文· 法文, 意大利文, 西班牙文 葡萄牙语	英语 阿拉伯语

服务等级协议

等级	初始响应	交付解决方案或行动计划
严重等级 1	1小时	12小时
严重等级 2	8小时	4个工作日
严重等级 3	2个工作日	下一版本
严重等级 4	4个工作日	下一版本

服务等级协议 (SLA) : Prio1 = 24x7, Prio 2-4 = 24x5

在此处搜索您面临的问题，然后点击“-解决方案”进入带有详细说明的页面。

- 密码丢失，但用户名已知 [— 解决方案](#)
- 登录信息丢失，但您公司中仍有其他有效用户具有工作门户访问权限 [- 解决方案](#)
- 登录信息丢失，并且没有其他有效用户具有工作门户访问权限 [- 解决方案](#)
- 最后一个具有管理员(admin)帐户的用户离开公司，需要新的管理员用户 [- 解决方案](#)
- 访问 JAGGAER 采购门户不成功，显示空白屏幕 [- 解决方案](#)
- 通知被防火墙阻止 [- 解决方案](#)
- 错误消息“权限拒绝 (1)” [- 解决方案](#)
- 错误消息“客户阻止您访问他的供应商门户：由于多次登录。请直接询问他” [- 解决方案](#)
- 错误消息“客户阻止您访问他的供应商门户：由于被锁定状态。请直接询问他” [- 解决方案](#)
- 缺失采购订单通知 [— 解决方案](#)
- 订单确认时的错误消息“无法发送 Idoc： -8” [- 解决方案](#)

其它可用背景信息：

- 了解公司数据管理职责 [— 链接](#)
- 采购订单完成交货通知 [- 链接](#)

单击链接，详细了解上述主题

如果您丢失了密码，但记得用户名，请按照下列步骤重置密码：

- 1 单击“忘记密码”
- 2 输入用户名和电子邮件地址，然后点击“密码请求”
- 3 系统将向您发送一封电子邮件，内含一个链接让你进入
- 4 输入新密码两次请注意规则
- 5 保存新密码

JAGGAER

Username

Password

Login

© 1999-2024 JAGGAER

When you use our Solution, we process your personal information as described in our Service [Privacy Policy](#).

1 I forgot my password

JAGGAER

Username

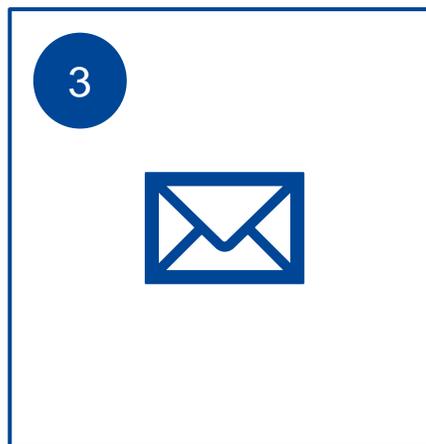
EEmail

Password request

Powered by JAGGAER Direct — © 1999-2024 JAGGAER

[Login](#)

2



Change password

Save Reset

Change password

WARNING: You must change the password now!

We have a new set of password rules in place:

- Not one of the last 3 passwords
- Minimum of 8 characters
- Minimum of 1 special character (not A-Z or a-z or 0-9)
- Minimum of 1 number
- Minimum of 1 lower case letter and 1 upper case letter

4

New password*

New password (re-enter)*

Change password

Save Reset

Change password

WARNING: You must change the password now!

We have a new set of password rules in place:

- Not one of the last 3 passwords
- Minimum of 8 characters
- Minimum of 1 special character (not A-Z or a-z or 0-9)
- Minimum of 1 number
- Minimum of 1 lower case letter and 1 upper case letter

5

New password*

New password (re-enter)*

如果您登录门户有问题，可在“供应商联系方式和角色”部分找到其他联系人的登录名。

1 转至主屏幕
2 转到“供应商联系方式和角色”
3 联系方式
4 详细信息，包括个注册用户的登录名称

The image shows a sequence of two screenshots from a web application. The first screenshot shows a sidebar menu with three items: 'SUPPLIER CATEGORIES', 'SUPPLIER CONTACT AND ROLES', and 'SUPPLIER PROFILE'. A red box highlights 'SUPPLIER CONTACT AND ROLES' with a '2' in a blue circle. A '1' in a blue circle with a house icon points to the top of the page. The second screenshot shows the 'Contacts' page with a table. A red box highlights the 'Contacts' tab with a '3' in a blue circle. Another red box highlights the first row of the table, which contains a blue circle with 'LB' and the headers 'Name', 'Login name', 'E-Mail', and 'Telephone', with a '4' in a blue circle.

Name	Login name	E-Mail	Telephone	
LB	Name	Login name	E-Mail	Telephone
AN	Name	Login name	E-Mail	Telephone

返回问题列表

如果您忘记了用户名并且没有任何可用的有效联系人，请联系您的 MT 业务代表以获得登录信息的帮助。

MT 用户可以在内部工作指南 [01_4 JA 供应商管理](#) 中找到如何触发通知的说明。

然后，您将收到一封电子邮件，内含用户名、电子邮件地址和重置密码的链接。

在JAGGAER采购门户注册后，供应商将接管管理公司数据和用户的全部责任，包括添加、编辑和删除用户，以及管理其门户的访问权限。



MT无法修改已注册供应商的供应商数据库信息。因此，我们为供应商提供工作指南。

供应商管理的主数据

基本数据（公司名称、地址、电子邮件、网上登记号等）

用户和联系人管理，包括访问权限和角色分配

配置文件管理（包含所需信息的调查问卷）

供应商必须为每个主题确定一名特定联系人，该联系人需要分配特定角色，以接收相关通知。可以添加或移除角色的责任，每个强制角色必须至少分配一个联系人。

[更多详情，请参阅供应商数据维护的工作支持](#)

返回问题列表

问题
上一个具有管理员账户的用户离开公司

帐户信息

ALL CONTACTS						
User	Main Depa...	Contact	Responsibi...	Account	Gender	Blocked
	Purchasing		Quality	✓		
				✗		⊘
				✗		⊘
				✗		⊘
	Purchasing		Orders, Q...	✓	🔑	

客户	图标含义
✗	无门户访问
✓	登录帐户激活
🔑	管理员用户分配

解决方案 如果没有其他有效活动的管理员用户，请联系您的 MT 业务代表获得帮助。MT 用户可以在内部工作文档 01_4 JA 供应商管理为买方找到关于创建新联系人和分配管理员用户的指南。

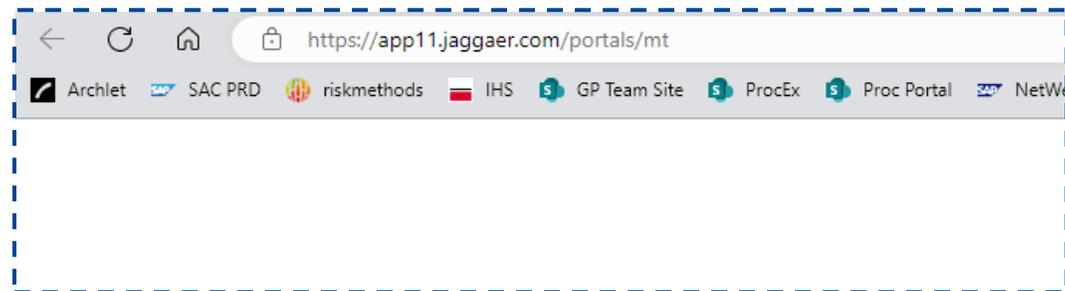


为防止出现此类问题，我们极力建议至少保持两名具有有效登录账号的活动用户。
更多详情，请参阅：
[链接到MT关于供应商数据维护的工作指南](#)

返回问题列表

问题

如果您在尝试访问 JAGGAER 采购门户时出现空白屏幕，可能是由于防火墙阻挡了 JAGGAER URL。当域名被添加到数据库中的黑名单时，该信息会与所有连接的防火墙共享，导致阻止访问。

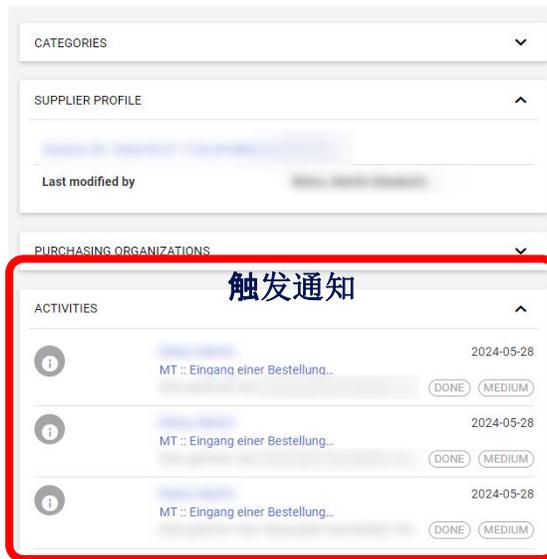


解决方案

这个问题是 METTLER TOLEDO 无法控制的问题。请联系您的 IT 部门，将公司防火墙中 app11.jaggaer.com URL 或整个 JAGGAER 域名 jaggaer.com 列入白名单。

问题

如果您没有收到来自 JAGGAER 供应商门户的任何电子邮件通知，而您的 MT 用户已确认其在“活动”（参见下面的屏幕截图），则您的防火墙可能阻止了它们。



此面板仅对 MT 用户可见

解决方案

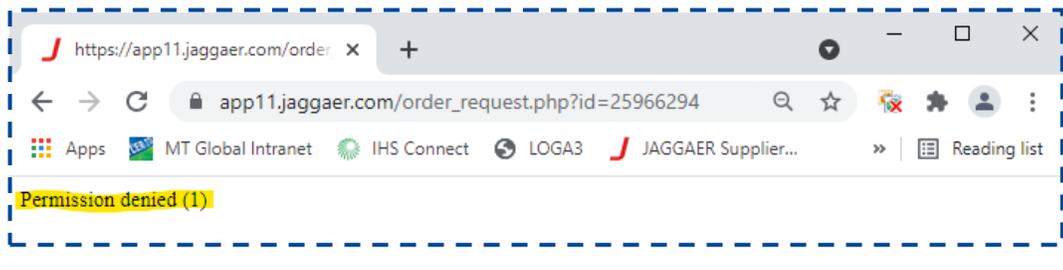
如果您的 MT 业务合作伙伴已确认通知出现在供应商视图“供应商管理”标签下的“活动”部分，则表明这些电子邮件已成功从 JAGGAER 发送。

此问题超出了 METTLER TOLEDO 的控制范围。请联系您的 IT 部门，将公司防火墙中的 no-reply@app11.jaggaer.com 或整个 JAGGAER 域名 (jaggaer.com) 列入白名单。

返回问题列表

问题

如果您在访问 **JAGGAER** 采购门户时看到错误消息“权限拒绝 (1)”，则表明您的用户名和密码与您的登录信息不匹配。



解决方案

请按照前面页面中的指示完成密码重置或重新发送登录信息。

问题

访问该门户时，您收到错误消息“客户阻止您访问其供应商门户，请直接询问他”。



解决方案

您不能在同一个浏览器上多次登录。
请确保您已退出之前的任何会话或与其他客户的会话。
如果您需要登录多个帐户，请使用其他浏览器。
此外，建议在浏览器上删除所有与Jaggaer相关的Cookie。

问题

访问该门户时，您将收到错误消息“客户阻止您访问其供应商门户，请直接询问他”。

如果您已经确认退出了之前的任何会话或与其他客户的会话，则表明您的公司可能被MT 方面错误锁住了。请联系您的 **METTLER TOLEDO** 业务代表，帮助您的公司解锁。



解决方案

MT 业务代表需要检查 **SAP** 和 **Jaggaer** 中供应商的状态，并根据情况启动适当的流程来解锁供应商。

MT 用户可参考内部作业指南 **01_4 JA** 供应商管理为买方找到解锁供应商的说明。

问题

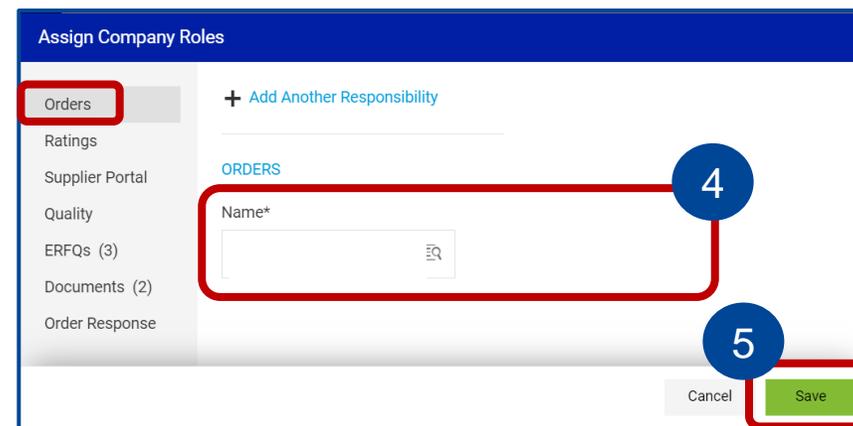
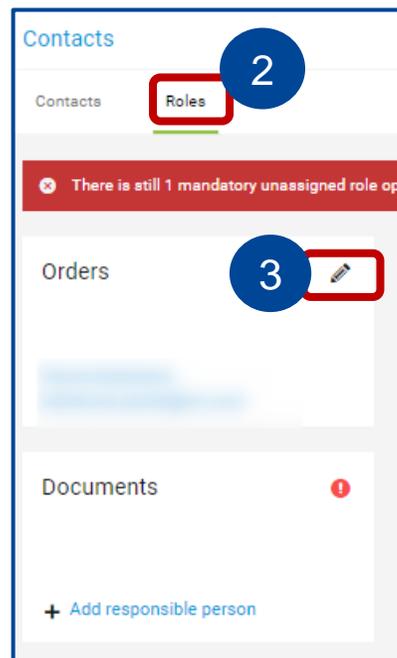
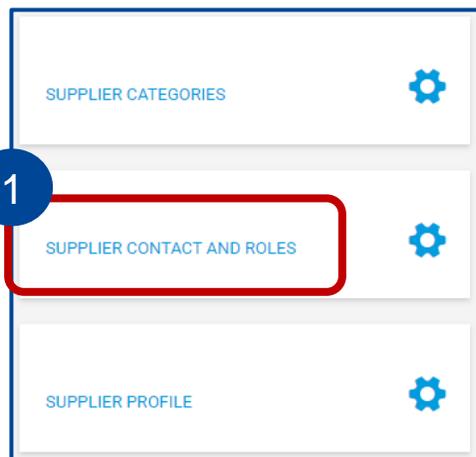
如果您 1) 没有收到新创建的采购订单的通知，2) 采购订单一直未打开，三天后的提醒通知也没有收到。

解决方案

在“供应商联系方式和角色”部分查看“订单”的角色分配，然后点击“角色”标签。除非将此角色分配给一个或多个联系人，否则不会发送通知。

更多详情，请参阅供应商数据管理的工作指南

- 1 供应商联系方式与角色
- 2 转至标签“角色”
- 3 编辑订单：为订单模块分配至少一个联系人
- 4 为所有负责的用户分配“订单”角色。您可以根据采购员代码定义不同的责任
- 5 “保存”

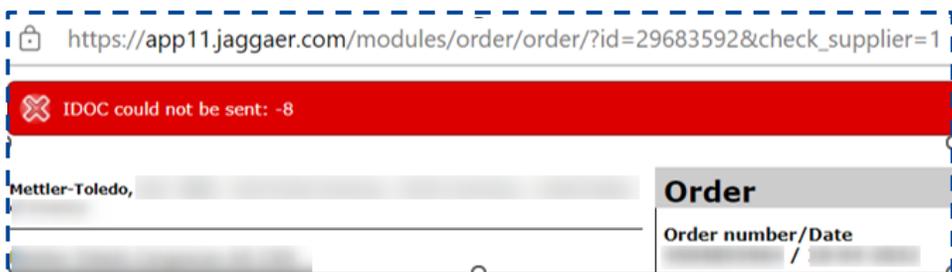


如果角色分配正确，还请同时查看关于防火墙的指南 — [解决方案](#)

返回问题列表

问题

订单确认时，出现红色条，错误信息“无法发送 Idoc : -8”
->请联系您的 **METTLER TOLEDO** 业务代表以获得帮助



解决方案

MT 用户可在 **SNOW** 中打开事件，报告从 **JAGGAER** 到 **SAP** 的传输界面中断，将优先级设置为“我无法执行对工作至关重要的任务”。

MT 用户信息：

[链接到Snow ticket](#)



*Select affected area

- Recent Selections
- SAP
- Workplace
- PLM / Engineering Services
- Other Business Applications
- Cyber Security
- None of the above

Choose your affected SAP area

- Service (SVC)
- Sales and Marketing (SAM)
- Supply Chain Management (SCM)
- Finance (FIN)
- Human Resources (HR)
- SAP Data Maintenance
- eCommerce (ECO)
- Security / Access
- Others

Choose your affected Supply Chain Management (SCM) area

- DDMRP - Demand Driven MRP
- Logistics Management
- Manufacturing
- Planning
- Quality Management
- Sourcing
- Supplier Portal Jaggaer

How much is this affecting your ability to work?

I cannot do tasks essential to my work

返回问题列表



供应商会收到来自 JAGGAER 采购门户的通知电子邮件，确认特定订单行已完成交货，尤其是当一个订单中包含了多行交货日期不同的订单行时。

此消息传送是 JAGGAER 的一种标准做法，无法禁用;只有当 PO 的所有行都已交付时，通知才会停止。

Dear Mr. Supplier,

Mettler-Toledo has sent you an order amendment for your further handling via the Mettler-Toledo supplier portal.

Order no.: 4505016209

Comment: Beistellmaterial wird mit Lieferung 93109623 angeliefert!Beistellmaterial wird mit Lieferung 93109623 angeliefert!

Changes position 00040: 30432182 ST-Koax5 3.0m kpl.

Field	Old value	New value
delivered completely	0	1
<hr/>		