



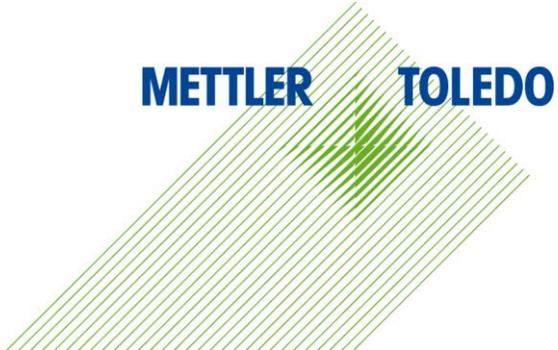
JAGGAER



2025 年 5 月

## Jaggaer 供应商指南

Mettler Toledo 供应商门户常见问题的指南



METTLER TOLEDO

The logo consists of the words "METTLER" and "TOLEDO" in blue, uppercase letters. Below the text is a graphic of several parallel green lines that converge towards the right, creating a sense of motion or a stylized arrow.

欢迎来到Mettler Toledo外部供应商的供应商工作指南！

本指南旨在帮助您有效地浏览我们的供应商门户并解决您可能遇到的常见问题。

在本文件中，您将找到解决典型问题（如登录困难、错误消息和通知问题）的分步说明和故障排除技巧。

有关更多详细信息和说明，请参阅我们的外部供应商网页上的特定工作指南模块。

如果您需要进一步的帮助，请联系 JAGGAER 供应商支持。

我们的合同为我们和我们的供应商提供免费帮助，因此如果需要，您可以直接联系 Jaggaer 支持。

[链接到 Jaggaer 支持页面](#)

[链接到 MT 供应商网页](#)

## Documents and Job Aids

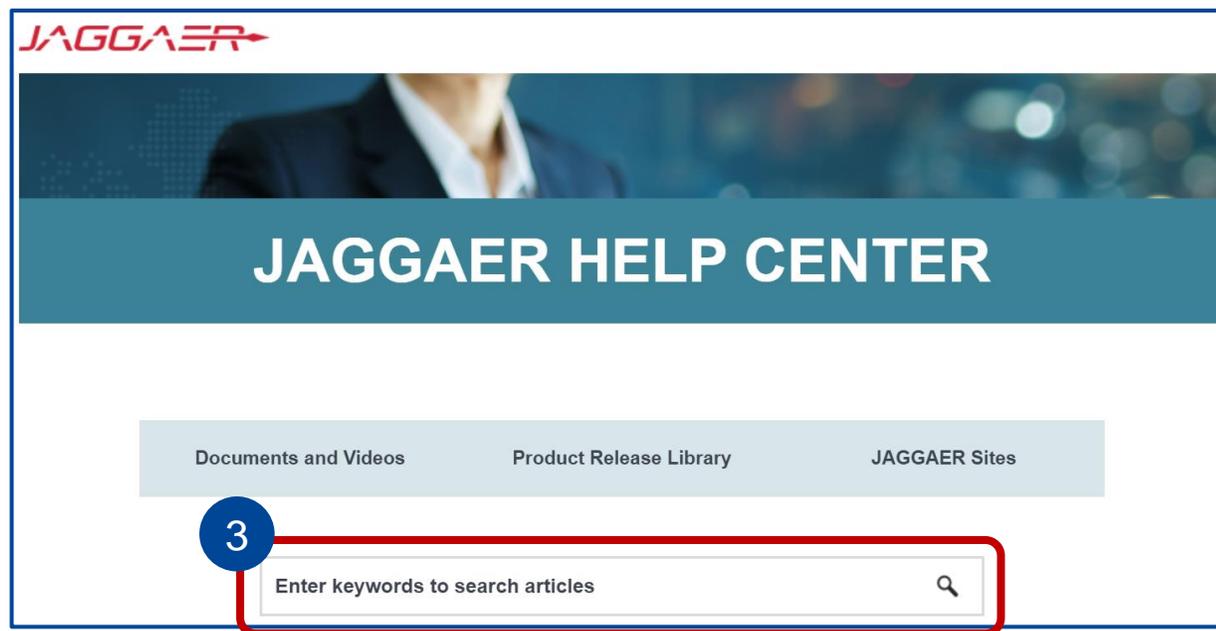
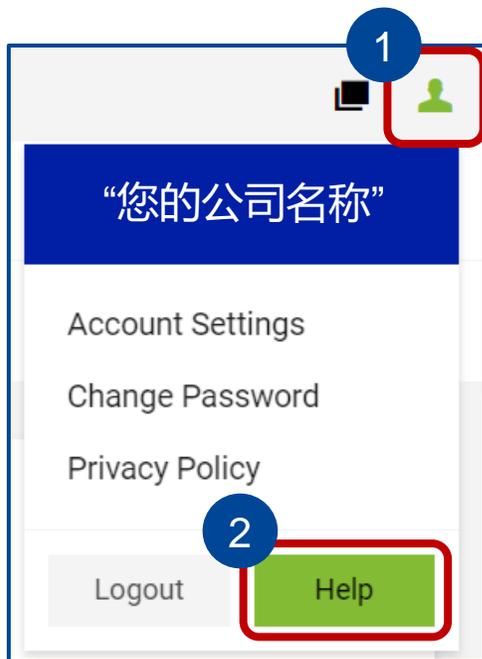
Mettler-Toledo uses a cloud-based platform to interact with approved suppliers. The platform is for co-operation in industrial outsourcing and serves as an interface between Mettler-Toledo and its third-party suppliers.

METTLER TOLEDO

- 1 个人账户
- 2 帮助：这将带您进入 Jaggaer 帮助中心
- 3 关键词搜索



您可以通过“帮助”按钮访问标准 Jaggaer 文档。有关梅特勒-托利多的特定说明，请参阅我们的外部供应商网页上提供的工作指南，如上一张幻灯片所示。



如果以下幻灯片中的说明无法解决您的问题，请直接通过 Jaggaer 支持页面提交事件需求。因为梅特勒托利多无法访问供应商特定的信息，因此 Jaggaer 支持将能够更及时、更有效地为您提供帮助。

## 链接到供应商支持页面

The screenshot shows the JAGGAER website's Supplier Support page. At the top, there is a navigation bar with links like 'Your Business', 'Our Solution', 'Why JAGGAER', 'Partners', 'Our Customers', 'About Us', 'Resources', 'Support', and 'Contact us'. The main content area features a 'Supplier Support' heading and a sub-heading 'Whether you're a supplier or partner, JAGGAER support is here for you. Learn about our supplier support programs.' Below this, there are two buttons: 'Submit a Supplier Support Request' and 'Call Support'. A chat icon is visible in the bottom right corner. Three callout boxes point to these elements: '开启事件' (Open Event) points to the 'Submit a Supplier Support Request' button, '全球支持电话号码' (Global Support Phone Number) points to the 'Call Support' button, and '聊天功能' (Chat Function) points to the chat icon.

营业时间			
美国	欧洲、中东和非洲	亚太地区	
Mo – Fr 9: 00-17: 00 (美国东部标准时间)	Mo – Fr 9: 00-17: 00 (欧洲中部时间)	Numbers – 收据 9: 00-17: 00 (美国东部标准时间)	Mo – Fr 9: 00-17: 00 (中部夏令时)
英语 法语 西班牙语 葡萄牙语	英语, 德语, 法语, 意大利语, 西班牙语 葡萄牙语	英语 阿拉伯语	英语 中文

服务等级协议		
等级	初始响应	交付解决方案或行动计划
严重性级别 1	1 小时	12 小时
严重性级别 2	8 小时	4 个工作日
严重性级别 3	2 个工作日	下一个版本
严重性级别 4	4 个工作日	下一个版本

服务水平协议 (SLA) : Prio1 = 24x7, Prio 2-4 = 24x5

在此处搜索您面临的问题，然后单击“- 解决方案”以转到带有详细说明的幻灯片。

- 丢失密码，但用户名已知 - [解决方案](#)
- 登录信息丢失，但您的公司中仍有其他活动用户具有有效访问门户的权限 - [解决方案](#)
- 登录信息丢失，并且没有其他具有有效门户访问权限的活动用户 - [解决方案](#)
- 最后一个具有 admin 登录帐户的用户离开了公司，需要请求新的 admin 用户 - [解决方案](#)
- 对 JAGGAER 采购门户的访问不起作用并显示空白屏幕 - [解决方案](#)
- 邮件通知被防火墙阻止 - [解决方案](#)
- 错误消息“Permission denied (1)” - [解决方案](#)
- 错误消息“客户阻止了您访问其供应商门户。请直接向他询问“由多次登录引起的 - [解决方案](#)
- 错误消息“客户阻止了您访问其供应商门户。请直接向他询问“由于被阻止状态 - [解决方案](#)
- 缺少采购订单通知 - [解决方案](#)
- 采购订单通知中的链接不起作用 - [解决方案](#)
- 确认错误消息“Idoc 无法发送：-8” - [解决方案](#)

- 其他可用的背景信息：
- 公司数据管理职责 - [链接](#)
- 采购订单完成交货通知 - [链接](#)

单击链接以了解有关上述主题的更多信息

如果您丢失了密码但记得用户名，请按照以下步骤重置密码：

- 1 点击“忘记密码”
- 2 输入电子邮件地址，然后单击“提交”
- 3 您将收到一封电子邮件，其中包含一个链接
- 4 输入您的新密码两次请注意规则
- 5 保存新密码

使用 JAGGAER 全局身份登录 简体中文

电子邮件

密码

忘记密码?

登录

忘记密码 简体中文

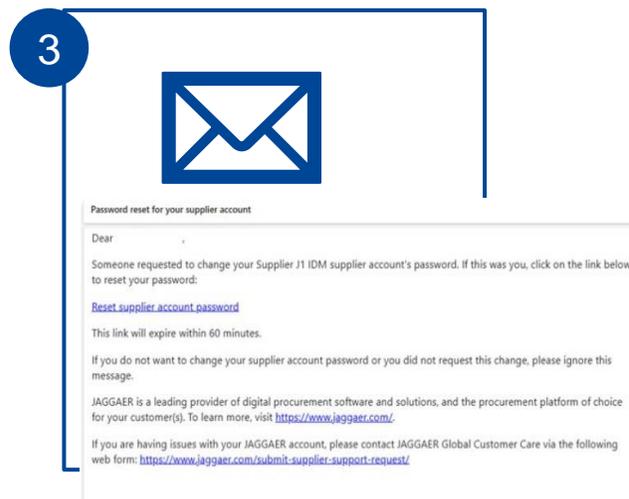
输入您的电子邮件地址，Jaggaer 将发送相关说明以及密码重置链接。请检查您的“垃圾邮件”文件夹。

电子邮件

xxxx@xxx.com

提交

后退



Set JAGGAER Global Identity Password English US

katharina.pache@mt.com

New Password

Confirm Password

- Minimum of 12 characters
- Must be different from email
- Minimum of 1 special character (not A-Z, a-z, or 0-9)
- Minimum of 1 number
- Minimum of 1 lowercase letters
- Minimum of 1 uppercase letters
- Passwords must match

Set Password

返回问题列表

如果您拥有门户访问权限，则可以在“供应商联系人和角色”部分找到其他联系人的登录名称。

1 转到主屏幕  
2 供应商联系人和角色  
3 前往联系人  
4 详细信息，包括登录注册用户的姓名或电子邮件可以在这里找到

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

如果您忘记了用户名并且没有任何有效的联系人，请联系您的 MT 业务代表以获取有关登录信息的帮助。

MT 用户可以在内部 Job Aid 01\_4 JA Supplier Management for Buyer 中找到触发通知的说明。

您将收到一封电子邮件，其中包含一个链接，用于更新升级后的具有多重身份验证的供应商身份管理的密码。

Dear [REDACTED]

Your existing JAGGAER supplier account has been automatically upgraded to provide you and your customers with more protection.

As part of this upgrade, you need to provide a new password for your supplier account. Please follow this link to change your password within the next 72 hours:

[Change supplier account password](#).

JAGGAER is a leading provider of digital procurement software and solutions, and the procurement platform of choice for your customer(s). To learn more, visit <https://www.jaggaer.com/>.

If you are having issues with your JAGGAER account, please contact JAGGAER Global Customer Care via the following web form: <https://www.jaggaer.com/submit-supplier-support-request/>

[返回问题列表](#)

注册 JAGGAER 采购门户后，供应商将接管公司数据和用户管理的全部责任，包括添加、编辑和删除用户以及管理其门户访问权限的能力。

梅特勒-托利多无法修改已注册供应商的供应商数据库信息。因此，我们提供了帮助指南。



## 供应商管理的主数据

基本数据（公司名称、地址、电子邮件、主页、注册号等）

用户和联系人管理，包括访问权限和角色分配

档案管理（包含信息需求的调查问卷）

供应商必须为每个主题确定一个特定的联系人，该联系人需要分配特定角色才能接收相关通知。可以添加或删除角色的职责，并且每个强制角色必须至少分配一个联系人。

有关更多详细信息，请参阅[供应商数据维护的 Job Aid](#)

[返回问题列表](#)

**问题**  
最后一个具有登录权限的管理员用户离开了公司

## 账户信息

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

帐户	图标含义
✗	在访问门户上
✓	登录帐户 active
🔑	管理员用户分配

**解决方案：**如果您没有任何活跃的管理员用户，请联系您的 MT 业务代表寻求帮助。MT 用户可以在内部 Job Aid 01\_4 JA Supplier Management for Buyer 中找到有关创建新联系人和分配管理员用户的指南。

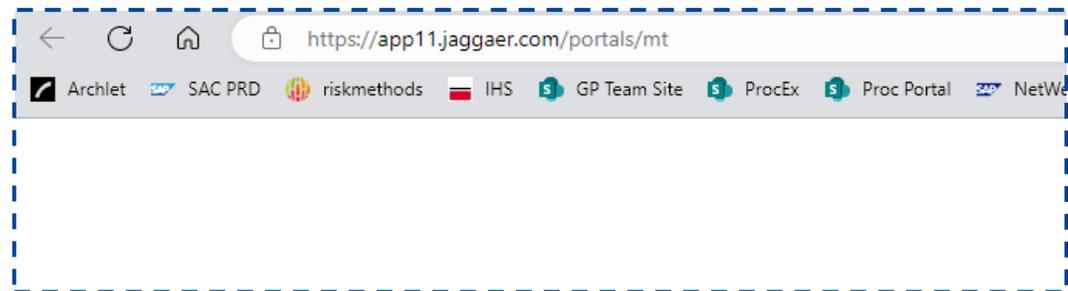


为防止此问题，我们强烈建议始终至少保持两个具有登录权限的活动用户。  
有关更多详细信息，请参阅：  
[链接到用于供应商数据维护的 MT Job Aid](#)

[返回问题列表](#)

## 问题

如果您在尝试访问 JAGGAER 采购门户时遇到空白屏幕，可能是由于防火墙阻止了 JAGGAER URL。当域被添加到数据库的黑名单中时，该信息将与所有连接的防火墙共享，这可能会阻止访问。

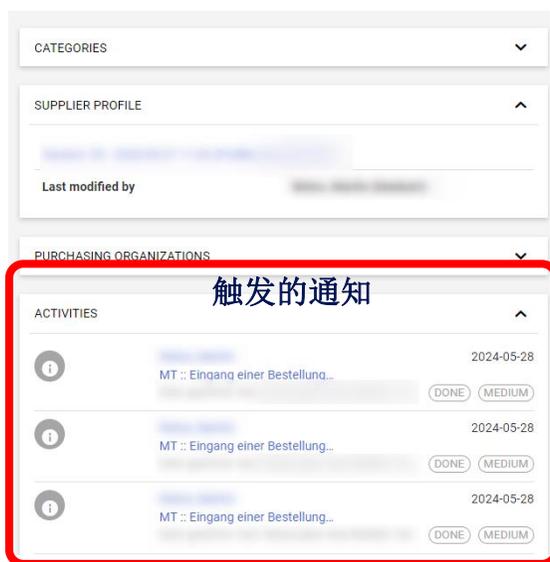


## 解决方案

此问题超出了 MT 的控制范围。请联系您的 IT 部门，并请求将 URL app11.jaggaer.com 或整个 JAGGAER 域列入白名单，jaggaer.com 公司的防火墙中。

## 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，并且您的 MT 用户确认了在活动中存在触发的邮件（请参阅下面的屏幕截图），则可能是您的防火墙阻止了这些活动。



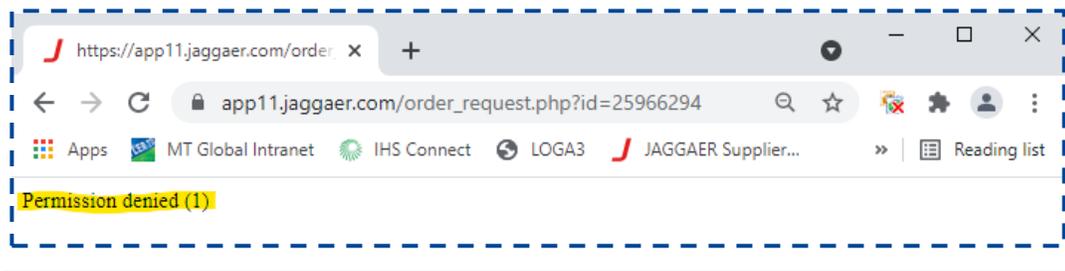
此面板仅对 MT 用户可见

## 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的“供应商管理”选项卡下的“活动”部分，则表明 JAGGAER 已成功发送电子邮件。因此，此问题超出了 MT 的控制范围。请联系您的 IT 部门，并请求将 `no-reply@app11.jaggaer.com` 或整个 JAGGAER 域 (`jaggaer.com`) 列入您公司防火墙的白名单。

## 问题

如果您在访问 JAGGAER 采购门户时看到错误消息“权限被拒绝 (1)”，则表示您的用户名和密码与您的登录凭据不匹配。



## 解决方案

请按照前面幻灯片中的说明完成 Password Reset 或 Resend Login Credentials 过程。

## 问题

访问门户时，您会收到错误消息“客户阻止了您访问其供应商门户。请直接向他询问”。



## 解决方案

您不能在同一个浏览器中进行多次登录。  
请确保您已注销任何以前的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，建议删除浏览器中所有与 Jaggaer 相关的 cookie。

## 问题

访问门户时，您会收到错误消息“客户阻止了您访问其供应商门户。请直接向他询问”。如果您确认已退出任何之前的会话或与其他客户的会话，则您的公司似乎被 MT 端错误地阻止了。请联系您的 MT 业务代表以解锁您的公司。



## 解决方案

MT 业务合作伙伴需要检查 SAP 和 Jaggaer 中的状态，并根据情况启动适当的流程来解锁供应商。MT 用户可以在内部 Job Aid 01\_4 JA Supplier Management for Buyer 中找到解锁供应商的说明。

## 问题

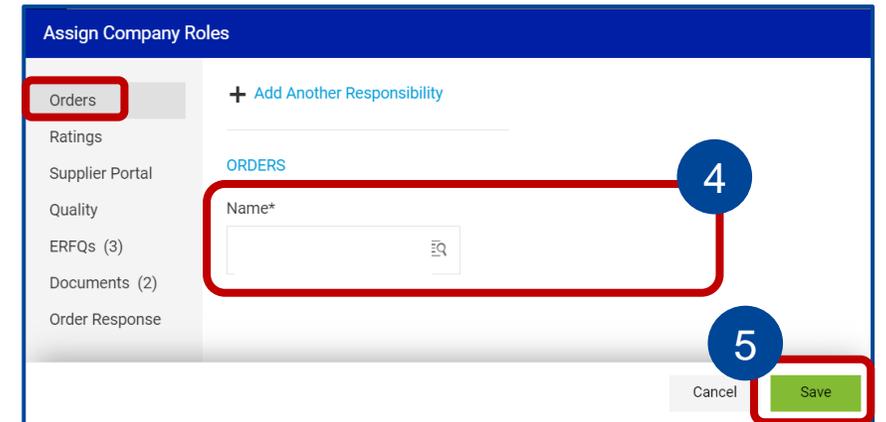
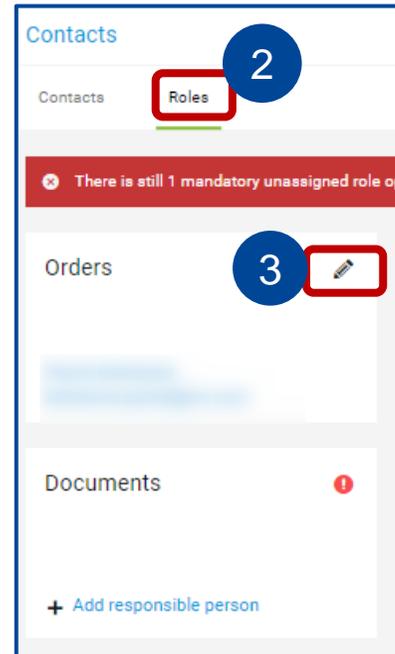
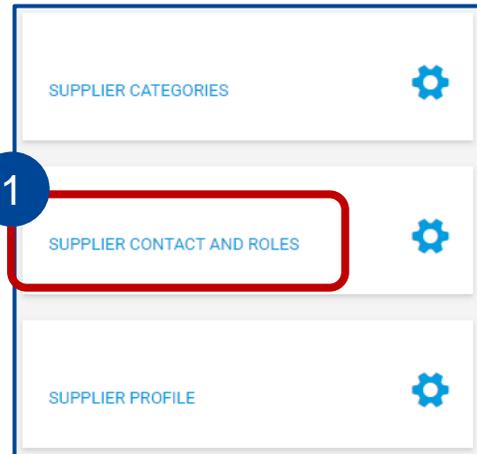
您收不到新创建的采购订单的邮件通知，并且/或者如果采购订单尚未打开，则三天后也不会收到提醒得邮件通知。

## 解决方案

在“供应商联系人和角色”部分查看“订单”的角色分配，然后单击“角色”选项卡。必须将此角色分配给一个或多个联系人，否则不会发送通知。

有关更多详细信息，请参阅 Job Aid for Supplier Data Maintenance

- 1 供应商联系人和角色
- 2 转到选项卡 «角色»
- 3 编辑 orders: 为模块“订单”至少分配一个联系人
- 4 将所有负责的用户分配给“订单”角色。您可以根据采购员组来定义不同的职责
- 5 “保存”



如果角色分配正确，另请查看防火墙说明 - 解决方案

[返回问题列表](#)

## 问题

新创建的采购订单的通知邮件中访问采购订单的链接不再有效。

## 解决方案

请切换到升级后的供应商身份管理和多因素身份验证的新登录方式，以增强安全性。

按照 Jaggaer 提供的说明进行作：[链接到 Jaggaer 说明](#)



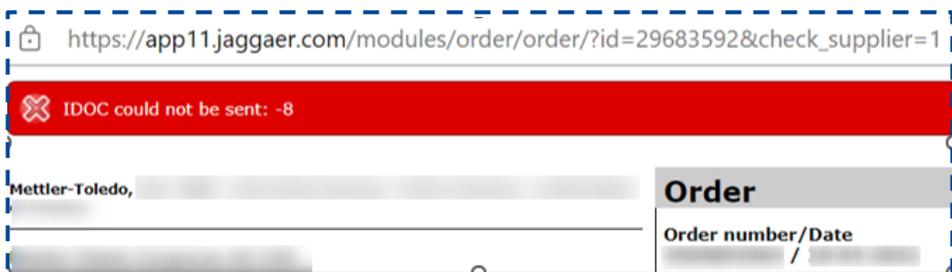
## 注意事项：

1. 请更新 Jaggaer 云登录为：<https://app11.jaggaer.com/portal/mt/>
2. 使用“忘记密码”时，请使用注册的电子邮件地址。
3. 检查所有邮件文件夹（包括 SPAM）是否有来自 Jaggaer 的密码重置电子邮件。
4. 如果您遇到任何问题，请清除浏览器 cookie。

## 问题

在订单确认时，出现带有错误“Idoc 无法发送：-8”的红色条

->请联系您的 MT 业务代表寻求帮助



## 解决方案

MT 用户在 SNOW 中创建一个事件，报告从 JAGGAER 到 SAP 的接口中断，并将优先级设置为“我无法执行对我的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 采购门户的邮件通知，确认特定订单行的交货完成，尤其是当单个采购订单中包含多个具有不同交货日期的行时。

此信息的传送是 JAGGAER 中的标准做法，无法禁用；只有在采购订单的所有行都送达后，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/>		