

1

O que é o Novo Modelo de Compras e Pagamentos?

O **Novo Modelo Compras e Pagamentos** é a transformação das áreas de Compras e Contas a Pagar da Coca-Cola FEMSA, que busca simplificar, integrar e digitalizar os processos por meio de um portal único.

O objetivo é melhorar a eficiência, o controle, a conformidade e a experiência de todos os envolvidos – colaboradores e fornecedores.

2

Quais são os principais benefícios esperados?

O **Novo Modelo Compras e Pagamentos** se apoia em cinco direcionadores.

1. **Precisão:** maior precisão na gestão de fornecedores e usuários, com informações em tempo real.
2. **Transparência:** acompanhamento de atividades pelo portal com informações completas do início ao fim do processo.
3. **Melhores decisões:** dados do portal permitem decisões mais estratégicas e assertivas.
4. **Automatização:** automação e sistematização de processos, eliminando redundâncias.
5. **Nova forma de trabalhar:** integração de processos, categorias e soluções digitais.

3

O que muda em relação ao modelo atual?

As principais mudanças são:

- Saída do Ariba como plataforma-chave de compras;
- Implementação do portal Nexus como canal centralizador;
- Negociações passarão a ser conduzidas via SAP ECC;
- Implementação do chatbot para suporte;
- Time Nexus dedicado a temas de Compras e Contas a Pagar;
- Acompanhamento de processos de ponta a ponta (visão 360°).

4

O que é o portal Nexus?

O portal Nexus é o canal digital onde serão centralizadas todas as solicitações de compras, acompanhamento de status de pedidos e pagamentos, e interações com fornecedores. Ele substitui a dependência de outros sistemas, oferecendo uma visão integrada do processo desde a requisição até o pagamento.

5

Como funciona o portal na prática?

O fluxo é simples:

1. Acesse o portal Nexus.
2. Escolha a opção correspondente ao assunto da solicitação desejada.
3. Selecione o tipo de solicitação e adicione os dados necessários.
4. Preencha as informações e anexe documentos se necessário.
5. Revise e envie o ticket.
6. Aguarde a aprovação ou rejeição.

Durante todo o processo, o chatbot estará disponível para esclarecer dúvidas.

6

Que tipos de solicitação posso fazer pelo portal?

O portal centraliza diversas solicitações, incluindo:

- ✓ Recepção e registro de pagamentos sem pedido;
- ✓ Bloqueio e desbloqueio de faturas;
- ✓ Processamento de adiantamentos e urgências;
- ✓ Lançamentos e ajustes manuais;
- ✓ Solicitações gerais de Compras.

7

O que é o chatbot?

O chatbot é o assistente virtual integrado ao portal Nexus. Ele pode ajudar com: Dúvidas sobre processos e serviços de Contas a Pagar e Compras; Orientações de uso do portal (manuais, navegação); Consultas a políticas internas (com links para a intranet); Status e detalhes de tickets/casos abertos. Se o chatbot não resolver sua dúvida, ele automaticamente oferece a abertura de um ticket para atendimento humano.

8

O portal será diferente para cada perfil de usuário?

A interface visual será a mesma para todos. Porém, o acesso a funcionalidades e informações disponíveis varia conforme o perfil do usuário (requisitante, comprador, fornecedor, gestor etc.), respeitando as restrições de acesso definidas.

9

O Ariba vai deixar de ser utilizado?

A abertura das requisições de compras e as negociações passarão a ser conduzidas no SAP ECC e refletidas no Portal Nexus para atualização, aprovações, avanços e consultas.

10

O que muda para mim como requisitante/solicitante?

Antes do Nexus, o processo era fragmentado: não era possível visualizar o fluxo completo desde a requisição até o pagamento, o que gerava falta de rastreabilidade e dependência de múltiplos canais.

Com o Nexus, você passará a: utilizar o portal como canal único para solicitações; acompanhar o status das suas solicitações e ações pendentes em tempo real; rastrear documentos vinculados e entender prazos com um clique; contar com relatórios mais precisos.

11

A quem recorrer se eu tiver dúvidas ou problemas?

O atendimento no novo modelo seguirá três níveis.

1. **Nível 1 - Chatbot:** o chatbot responde a dúvidas frequentes e orienta sobre processos. Se não resolver, oferece a abertura de um ticket.
2. **Nível 2 - Especialista da Plataforma:** o ticket é encaminhado a um especialista da plataforma. Caso não consiga resolver, encaminha ao próximo nível.
3. **Nível 3 - Especialista de Processo:** a solicitação é tratada por um especialista em processos de compras e contas a pagar para resolução final.

12

E se eu tiver problemas técnicos para acessar o portal?

Para problemas técnicos de acesso (login, permissões, erros de sistema) envie um e-mail para um dos endereços abaixo. Este canal é exclusivo para problemas de acesso ao Portal Nexus: **Amanda Pesqueiro** (amanda.pesqueiro@kof.com), **Armando Garza** (armando.martinez@kof.com), **Ivan Escobedo** (ivan.escobedor@kof.com), **Nathalia Guidorizzi** (nathalia.guidorizzi@kof.com), **Victor Chavarria** (victor.chavarriac@kof.com).

13

Posso acompanhar o andamento dos meus tickets?

Sim. Todos os tickets criados podem ser consultados na página "Minhas Solicitações" dentro do portal Nexus, onde você acompanha o status e as resoluções.

14

Existem materiais de apoio para uso da plataforma?

Sim. Todos os materiais com o passo a passo dos processos podem ser consultados no MyKOF.