

eSHOP



Support SBN
GUIDE FOURNISSEUR

RICHEMONT

Où trouver le centre d'aide sur votre portail SBN ?



SBN HELP CENTER

The screenshot shows the SAP Business Network (SBN) Workbench interface. At the top right, there is a blue button labeled "Créer" and a yellow circle containing a question mark icon. A large orange arrow points from this icon down to the "Assistance" section in the sidebar menu. The sidebar menu is titled "Rubriques d'aide" and includes options like "Documentation", "Assistance", and "Nouveautés du compte Ent...".

SAP Help Center Accueil

The screenshot shows the SAP Help Center homepage. At the top, it says "Comment pouvons-nous vous aider ?" and has a search bar. Below that is a section for "Actualité importante" with a link to "Information regarding 2020 Ariba Network billing". There is also a "Trouver des réponses de vos acheteurs" section featuring the eSHOP logo. The main content area is titled "Rubriques que nous vous recommandons" and lists several articles, with one article titled "Pourquoi ma facture ou ma feuille de services a-t-elle été rejetée ?" highlighted.

1. Depuis votre compte, cliquez sur le logo “(?)” « Centre d'aide » en haut à droite de votre écran.
2. Sélectionnez « **Assistance** » pour arriver sur la page d'accueil du centre d'aide SBN

Centre d'aide SBN – ACCUEIL



› Menu « Accueil »

1. Fonctionnalités de recherche pour offrir des résultats adaptés en fonction de votre compte, type d'utilisateur et de la page sur laquelle vous vous trouvez
 2. Rubrique vous permettant de suivre les actualités importantes concernant la plateforme SBN
 3. **Lien direct vers le portail d'information des fournisseurs des Maisons Richemont pour trouver toute la documentation liée au projet SBN/eSHOP**
 4. Articles de support et documentation personnalisée en fonction de la page où vous vous trouvez

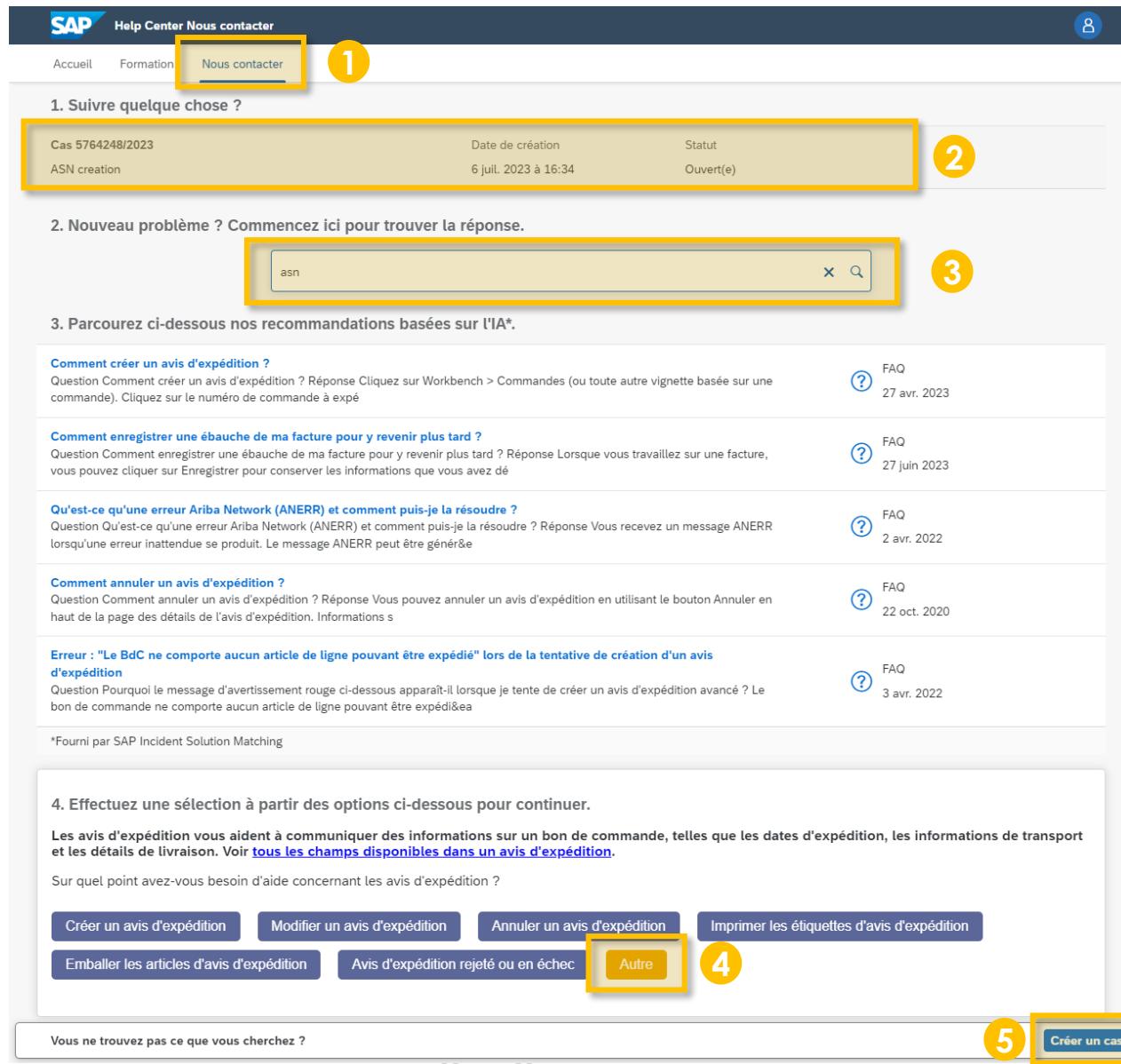
The screenshot shows the SAP Help Center Accueil page. At the top left is the SAP logo and the title "Help Center Accueil". Below the header are navigation links: "Accueil" (highlighted with a yellow box), "Formation", and "Nous contacter". The main content area features a large heading "Comment pouvons-nous vous aider ?" with a numbered list (1-4) pointing to specific sections:

1. A search bar with placeholder text "Recherchez des articles de la base de connaissances, de la documentation et des didacticiels." and a magnifying glass icon.
2. A section titled "Actualité importante" with the sub-section "Information regarding 2020 Ariba Network".
3. A section titled "Trouver des réponses de vos acheteurs" featuring the "eSHOP RICHEMONT" logo and a magnifying glass icon over it.
4. A section titled "Rubriques que nous vous recommandons" with the sub-section "Nouveaux Portail fournisseur et Workbench pré".

A large red box highlights the "eSHOP RICHEMONT" section, which is overlaid on a screenshot of the "eSHOP sur le portail d'information des fournisseurs des Maisons Richemont" website. The website has a blue header with the SAP Ariba logo and language links (Deutsch, English, Français, Italiano). The main content area displays a welcome message, a "Formations" section with various links, and a "Communication Fournisseurs" section with a list of articles. At the bottom right of the website screenshot, there is a "Ressources Additionnelles" section with links. The entire red box covers the "eSHOP RICHEMONT" logo, the magnifying glass icon, and the "Richeumont International SA" text below it.

› Menu « Nous contacter » [1]

1. Accès rapide et suivi de vos demandes de service en cours [2]
2. Besoin d'aide pour un nouveau problème ? Commencez par insérer l'objet de votre question [3]
3. Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question, cliquez sur « Autre » [4] puis « Créer un cas » [5]



The screenshot shows the SAP Help Center 'Nous contacter' page. Step 1 highlights the 'Nous contacter' menu item. Step 2 highlights the search bar with 'asn'. Step 3 highlights the search results for 'asn'. Step 4 highlights the 'Autre' button in the footer. Step 5 highlights the 'Créer un cas' button in the footer.

1. Suivre quelque chose ?

Cas 5764248/2023 ASN creation	Date de création 6 juil. 2023 à 16:34	Statut Ouvert(e)
----------------------------------	--	---------------------

2. Nouveau problème ? Commencez ici pour trouver la réponse.

asn

3. Parcourez ci-dessous nos recommandations basées sur l'IA*.

Comment créer un avis d'expédition ?
Question Comment créer un avis d'expédition ? Réponse Cliquez sur Workbench > Commandes (ou toute autre vignette basée sur une commande). Cliquez sur le numéro de commande à expé

Comment enregistrer une ébauche de ma facture pour y revenir plus tard ?
Question Comment enregistrer une ébauche de ma facture pour y revenir plus tard ? Réponse Lorsque vous travaillez sur une facture, vous pouvez cliquer sur Enregistrer pour conserver les informations que vous avez dé

Qu'est-ce qu'une erreur Ariba Network (ANERR) et comment puis-je la résoudre ?
Question Qu'est-ce qu'une erreur Ariba Network (ANERR) et comment puis-je la résoudre ? Réponse Vous recevez un message ANERR lorsqu'une erreur inattendue se produit. Le message ANERR peut être généré

Comment annuler un avis d'expédition ?
Question Comment annuler un avis d'expédition ? Réponse Vous pouvez annuler un avis d'expédition en utilisant le bouton Annuler en haut de la page des détails de l'avis d'expédition. Informations s

Erreur : "Le BdC ne comporte aucun article de ligne pouvant être expédié" lors de la tentative de création d'un avis d'expédition
Question Pourquoi le message d'avertissement rouge ci-dessous apparaît-il lorsque je tente de créer un avis d'expédition avancé ? Le bon de commande ne comporte aucun article de ligne pouvant être expédié&ea

*Fourni par SAP Incident Solution Matching

4. Effectuez une sélection à partir des options ci-dessous pour continuer.

Les avis d'expédition vous aident à communiquer des informations sur un bon de commande, telles que les dates d'expédition, les informations de transport et les détails de livraison. Voir [tous les champs disponibles dans un avis d'expédition](#).

Sur quel point avez-vous besoin d'aide concernant les avis d'expédition ?

[Créer un avis d'expédition](#) [Modifier un avis d'expédition](#) [Annuler un avis d'expédition](#) [Imprimer les étiquettes d'avis d'expédition](#)

[Emballer les articles d'avis d'expédition](#) [Avis d'expédition rejeté ou en échec](#) [Autre](#)

5. Créer un cas

4. Choisissez la langue dans laquelle vous souhaitez contacter l'assistance
5. Remplissez le formulaire de support :
 - › **Objet:** Saisir l'objet de votre problème
 - › **Description complète:** Décrivez votre problème en quelque lignes
 - › **Type de problème :** Sélectionnez uniquement « *Supply Chain Collaboration* »
 - › **Domaine du problème :** Sélectionnez le domaine de votre problème à l'aide du menu déroulant
 - › **Acheteurs concernés :**
Sélectionnez Maisons Richemont (information importante à préciser)

4. Langue demandée pour l'assistance : Français (France) [Modifier ?](#)

Note : Si aucun agent n'est disponible pour vous aider dans la langue de votre choix, une assistance vous sera apportée à l'aide d'un service de traduction.

5. 1. Dites-nous quelle est la raison de nous contacter.

Objet : * asn
Description complète : * Articles concernés, résultats attendus, etc.

Pièce jointe :

Type de problème : *

Domaine du problème : *

Acheteurs concernés :

Numéro de BdC/facture :

Maisons Richemont AN01393192183

Recommandations*

Comment créer un avis d'expédition ?

Comment enregistrer une ébauche de ma facture pour y revenir plus tard ?

Qu'est-ce qu'une note de frais (ANFR) et comment l'utiliser ?

Administration

API

AribaPay

Bons de commande ou modifications de commande

Catalogues

Facture ou feuille de services

Frais d'abonnement

Intégration

Relations commerciales ou clients

Supply Chain Collaboration

Ce formulaire doit-être rempli en anglais.

→ Si vous ne parlez pas anglais vous pouvez utiliser un traducteur en ligne pour remplir le formulaire. Dans ce cas il faut bien penser à mentionner dans la description de votre problème la langue dans laquelle vous souhaitez être contacté



Centre d'aide SBN – ASSISTANCE



6. Dans le champ impact du problème sur votre travail, veuillez sélectionner :
- › Touche mais n'arrête pas les fonctionnalités essentielles

6

7. Complétez vos informations de contact (prénom, nom, société, etc.) Le support vous contactera avec les informations renseignées, veuillez donc vous s'assurer que ces dernières sont bien exactes

7



8

Choisissez cette méthode de contact pour que votre problème soit résolu le plus rapidement :

Recommandé
Téléphone
Un ingénieur de l'assistance répondra à votre demande de service par téléphone.

 Ne pas enregistrer mon appel téléphonique.

Autres méthodes que vous pouvez choisir :

E-mail
Un ingénieur de l'assistance répondra à votre demande de service par e-mail.

SAP Help Center Nous contacter

Accueil Formation Nous contacter

2. Quel impact cela a-t-il sur vos processus d'affaires normaux ?

Impact sur l'activité :*

Demande d'informations
N'arrête pas mon travail
Touche mais n'arrête pas les fonctionnalités essentielles

3. Vérifiez que vos coordonnées sont correctes :

Prénom :*

Nom :*

Nom d'utilisateur :

Société :*

E-mail :*

Téléphone :*

Poste :

Confirmer le téléphone :*

Mon numéro de téléphone est correct.

ID Ariba Network :*

Pour découvrir comment vos données sont utilisées par SAP Ariba, vous pouvez consulter la [Déclaration de confidentialité de SAP Ariba](#).

8. Choisissez le canal de communication que vous souhaitez privilégier (email, téléphone)

