

eSHOP



Supporto SBN
GUIDA DEL FORNITORE

Aggiornamento: 20.07.2023

Dove puoi trovare un centro di assistenza sul tuo portale SBN ?



SBN HELP CENTER

Account Enterprise

← Torna alla visualizzazione classica

Workbench Ordini Esecuzione ordini Fatture Rapporti Messaggi

Ordini d'acquisto e di consegna Maisons Richemont Corrispondenza esatta Numero ordine

80 0 0 1000+ 0

Ordini modificati Ordini da fatturare Fatture rifiutate Ordini More

Last 31 days Last 31 days Last 31 days Last 31 days

Maisons Richemont Personalizza

Itimi 3 mesi Scadenzario fatture 0 CHF

Non sono presenti lead aperti corrispondenti al profilo della società. Visualizza tutti i lead

Lead personali

È ora disponibile l'app per dispositivi mobili. Scarica app

Per saperne di più →

1. Clicca sul logo "?" "Centro assistenza" in alto a destra dello schermo e poi su

2. Seleziona "Supporto" per arrivare alla pagina iniziale del SBN Help Center

SAP Help Center Pagina iniziale

Pagina iniziale Apprendimento Contatti

In cosa possiamo essere utili?

Ricerca tra articoli, documentazione e tutorial della Knowledge Base

Provare "annullamento ordine", "notifiche per posta elettronica", "autorizzazione utente"

Evidenziazione notizie

Information regarding 2020 Ariba Network billing

Trova risposte dai compratori

eSHOP

Richemont International SA

Argomenti consigliati

Nuovo portale per fornitori e workbench disponibile dal 21 maggio 2021

Benvenuti al nuovo portale per fornitori e workbench. Guarda il video in basso per conoscere le novità per gli utenti con account Enterprise. Fai clic sulle icone a destra per accedere ad altri video. Nota: i video sono disponibili solo in inglese, tedesco, francese, italiano, cinese, giapponese, spagnolo e...

Visualizza quadriante della pagina iniziale Supplier workbench 27 mag 2021

Perché la fattura o il modulo acquisizione servizi sono stati rifiutati?

Domanda Perché la fattura o il modulo acquisizione servizi sono stati rifiutati? Cosa fare se la fattura è stata rifiutata? Risposta Le fatture possono essere rifiutate in due modi: Automaticamente per effetto delle regole di fatturazione del cliente. Manualmente dal cliente. Il rifiuto avviene quando la fattura viola i requisiti...

Cerca fatture Stato fatture Cronologia fatture Visualizza quadriante della pagina iniziale Messaggi di rifiuto fattura 19 giu 2021

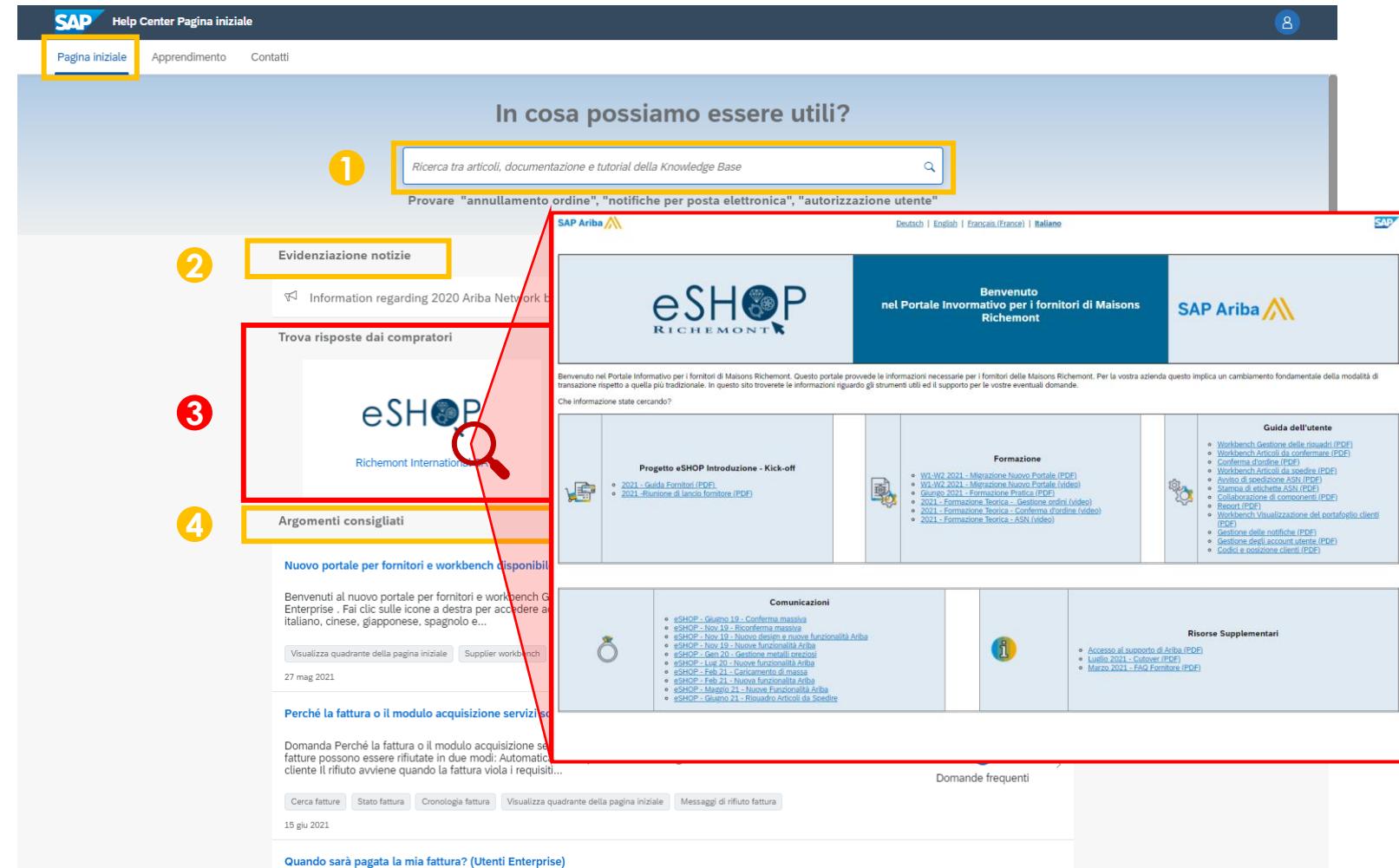
Quando sarà pagata la mia fattura? (Utenti Enterprise)

Articolo Domande frequenti

1. Dal tuo account, clicca sul logo "?" "Centro assistenza" in alto a destra dello schermo e poi su
2. Seleziona "**Supporto**" per arrivare alla pagina iniziale del SBN Help Center

Menù "Pagina Iniziale"

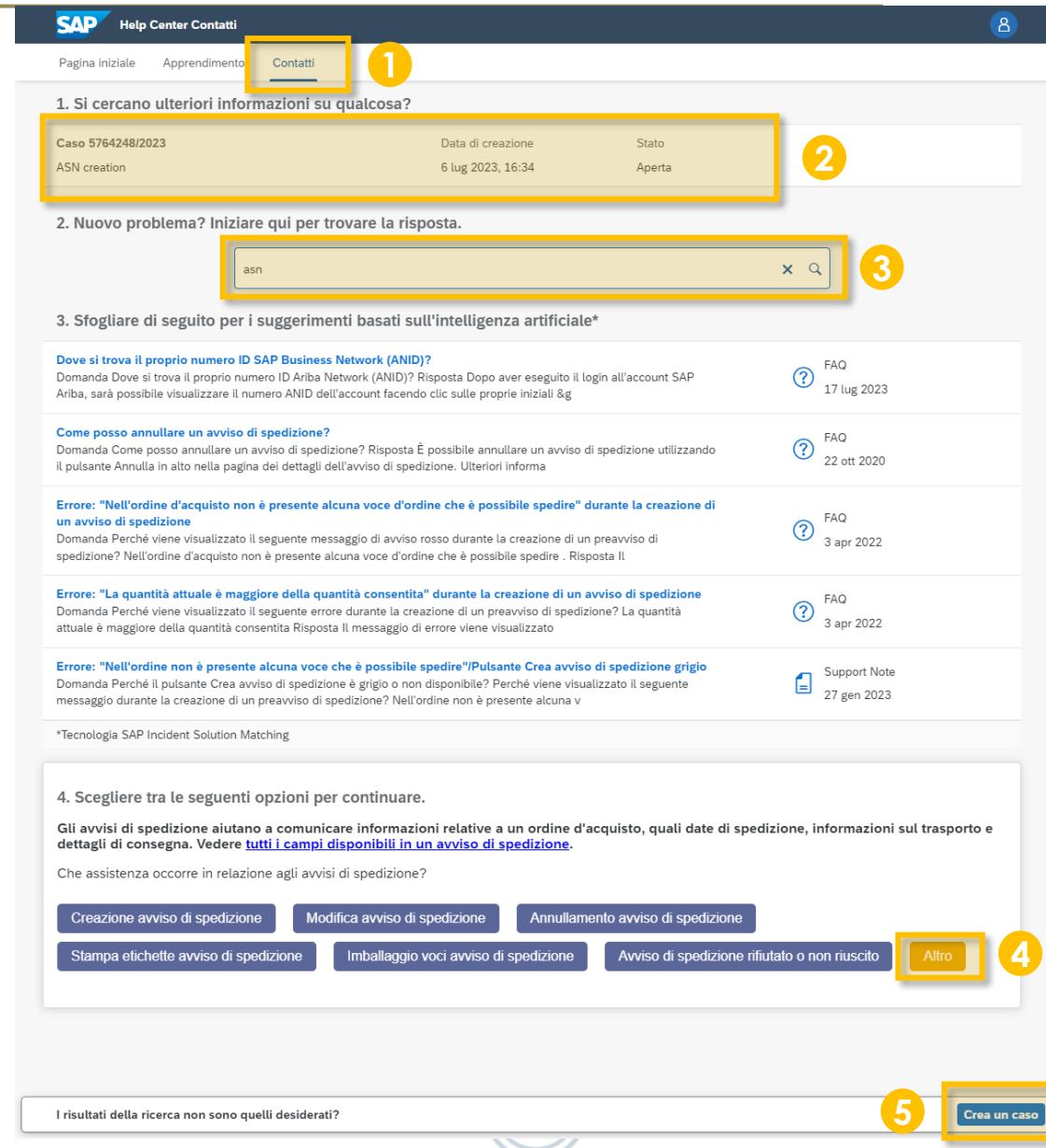
1. Funzionalità di ricerca per fornire risultati personalizzati in base al vostro account, al tipo di utente e alla pagina in cui vi trovate
2. Sezione che vi permette di seguire importanti novità riguardanti la piattaforma SBN
3. **Link diretto al Portale informativo per i fornitori di Maisons Richemont per trovare tutta la documentazione relativa al progetto SBN/eSHOP**
4. Articoli di supporto e documentazione personalizzata a seconda della pagina in cui vi trovate



The screenshot shows the SAP Help Center Pagina iniziale (Initial Page) interface. At the top, there is a navigation bar with the SAP logo, the text "Help Center Pagina iniziale", and links for "Pagina iniziale", "Apprendimento", and "Contatti". A yellow box highlights the "Pagina iniziale" link. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder "Ricerca tra articoli, documentazione e tutorial della Knowledge Base" and a magnifying glass icon. A red box highlights this search bar, and a yellow circle with the number 1 is placed to its left. The main content area is titled "In cosa possiamo essere utili?" (In what ways can we be useful?). It features a search bar with the placeholder "Provare 'annullamento ordine', 'notifiche per posta elettronica', 'autorizzazione utente'". Below the search bar, there is a section titled "Evidenziazione notizie" (News highlighting) with a yellow box and a yellow circle with the number 2. A red box highlights this section. To the right, there is a "SAP Ariba" logo and a "Benvenuto nel Portale Informativo per i fornitori di Maisons Richemont" (Welcome to the Supplier Information Portal for Maisons Richemont) banner. A red box highlights this banner. Below the banner, there is a "eSHOP RICHEMONTE" logo and a "Progetto eSHOP Introduzione - Kick-off" section with a yellow box and a yellow circle with the number 3. A red box highlights this section. To the right, there is a "Formazione" (Training) section with a yellow box and a yellow circle with the number 4. A red box highlights this section. The bottom of the page features a "Domande frequenti" (Frequently Asked Questions) section and a "Quando sarà pagata la mia fattura? (Utenti Enterprise)" (When will my invoice be paid? (Enterprise Users)) section. A yellow box highlights the "Quando sarà pagata la mia fattura?" section.

› **Menu “Contatti” [1]**

1. Accesso rapido e follow-up delle vostre richieste di assistenza in essere [2]
2. Avete bisogno d'aiuto con un nuovo problema? Iniziate inserendo l'oggetto della vostra domanda [3]
3. Se non riuscite a trovare una risposta alla vostra domanda, fate clic su “Altro”[4] e poi su “Crea un caso”[5]



The screenshot shows the SAP Help Center Contatti interface. Step 1 highlights the 'Contatti' tab in the top navigation bar. Step 2 highlights a search result for 'Caso 5764248/2023' with details: ASN creation, Data di creazione 6 lug 2023, 16:34, and Stato Aperta. Step 3 highlights the search bar with the query 'asn'. Step 4 highlights the 'Altro' button in the bottom right of the main content area. Step 5 highlights the 'Crea un caso' button in the bottom right corner of the page.

1. Si cercano ulteriori informazioni su qualcosa?

Caso 5764248/2023	Data di creazione	Stato
ASN creation	6 lug 2023, 16:34	Aperta

2. Nuovo problema? Iniziare qui per trovare la risposta.

3. Sfogliare di seguito per i suggerimenti basati sull'intelligenza artificiale*

Dove si trova il proprio numero ID SAP Business Network (ANID)?
Domanda Dove si trova il proprio numero ID Ariba Network (ANID)? Risposta Dopo aver eseguito il login all'account SAP Ariba, sarà possibile visualizzare il numero ANID dell'account facendo clic sulle proprie iniziali & ...
FAQ 17 lug 2023

Come posso annullare un avviso di spedizione?
Domanda Come posso annullare un avviso di spedizione? Risposta È possibile annullare un avviso di spedizione utilizzando il pulsante Annulla in alto nella pagina dei dettagli dell'avviso di spedizione. Ulteriori informazioni...
FAQ 22 ott 2020

Errore: "Nell'ordine d'acquisto non è presente alcuna voce d'ordine che è possibile spedire" durante la creazione di un avviso di spedizione
Domanda Perché viene visualizzato il seguente messaggio di avviso rosso durante la creazione di un preavviso di spedizione? Nell'ordine d'acquisto non è presente alcuna voce d'ordine che è possibile spedire. Risposta Il...
FAQ 3 apr 2022

Errore: "La quantità attuale è maggiore della quantità consentita" durante la creazione di un avviso di spedizione
Domanda Perché viene visualizzato il seguente errore durante la creazione di un preavviso di spedizione? La quantità attuale è maggiore della quantità consentita. Risposta Il messaggio di errore viene visualizzato.
FAQ 3 apr 2022

Errore: "Nell'ordine non è presente alcuna voce che è possibile spedire"/Pulsante Crea avviso di spedizione grigio
Domanda Perché il pulsante Crea avviso di spedizione è grigio o non disponibile? Perché viene visualizzato il seguente messaggio durante la creazione di un preavviso di spedizione? Nell'ordine non è presente alcuna voce che...
Support Note 27 gen 2023

*Tecnologia SAP Incident Solution Matching

4. Scegliere tra le seguenti opzioni per continuare.

Gli avvisi di spedizione aiutano a comunicare informazioni relative a un ordine d'acquisto, quali date di spedizione, informazioni sul trasporto e dettagli di consegna. Vedere [tutti i campi disponibili in un avviso di spedizione](#).

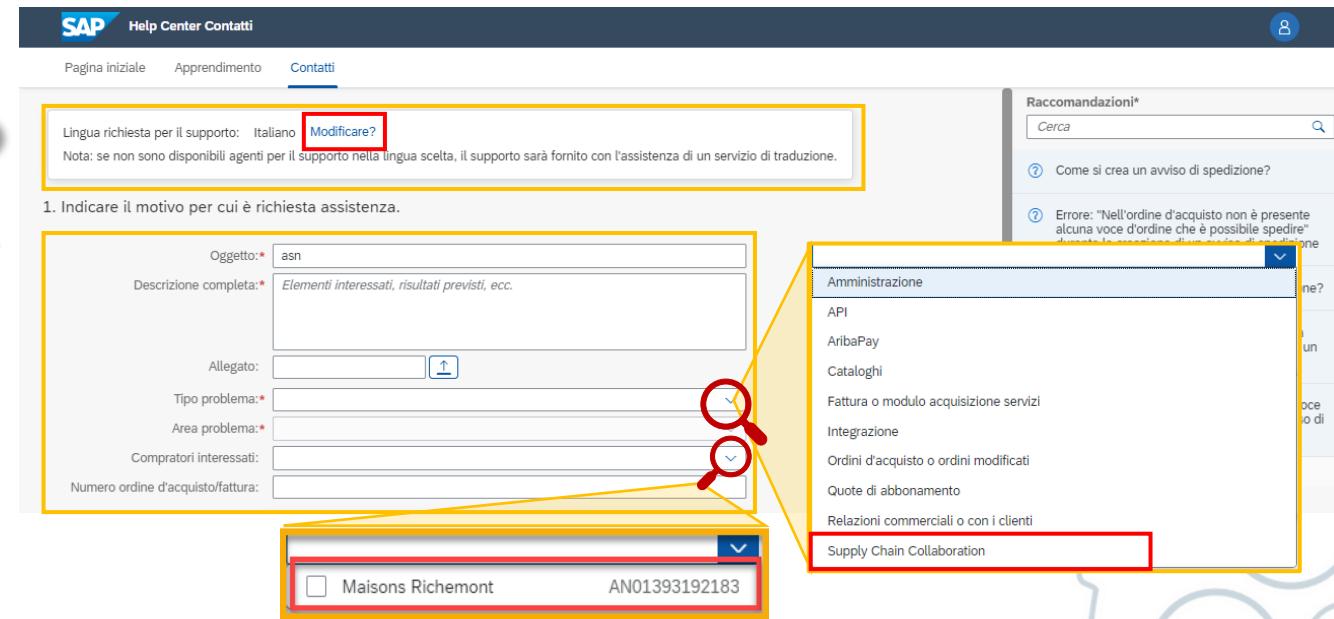
Che assistenza occorre in relazione agli avvisi di spedizione?

Creazione avviso di spedizione Modifica avviso di spedizione Annullamento avviso di spedizione
Stampa etichette avviso di spedizione Imballaggio voci avviso di spedizione Avviso di spedizione rifiutato o non riuscito Altro

I risultati della ricerca non sono quelli desiderati?

5. Crea un caso

4. Scegliete la lingua in cui volete contattare l'assistenza
5. Compilate il modulo per l'assistenza:
 - › **Oggetto:** Inserite l'oggetto del vostro problema
 - › **Descrizione completa:** Descrivete il vostro problema in poche righe
 - › **Tipo problema e area problema:** Selezionate soltanto «Supply Chain Collaboration»
 - › **Area problema :** Seleziona l'area del tuo problema utilizzando il menu a discesa
 - › **Compratori interessati :** Selezionate «Maisons Richemont»



4 Lingua richiesta per il supporto: Italiano [Modificare?](#)

5 1. Indicare il motivo per cui è richiesta assistenza.

Oggetto: * asn

Descrizione completa: * Elementi interessati, risultati previsti, ecc.

Allegato:

Tipo problema: *

Area problema: *

Compratori interessati:

Numero ordine d'acquisto/fattura:

Maisons Richemont AN01393192183

Questo modulo deve essere compilato in inglese.

→ Se non parli inglese, puoi utilizzare un traduttore online per compilare il modulo. In questo caso, dovresti ricordarti di menzionare nella descrizione del tuo problema la lingua in cui desideri essere contattato

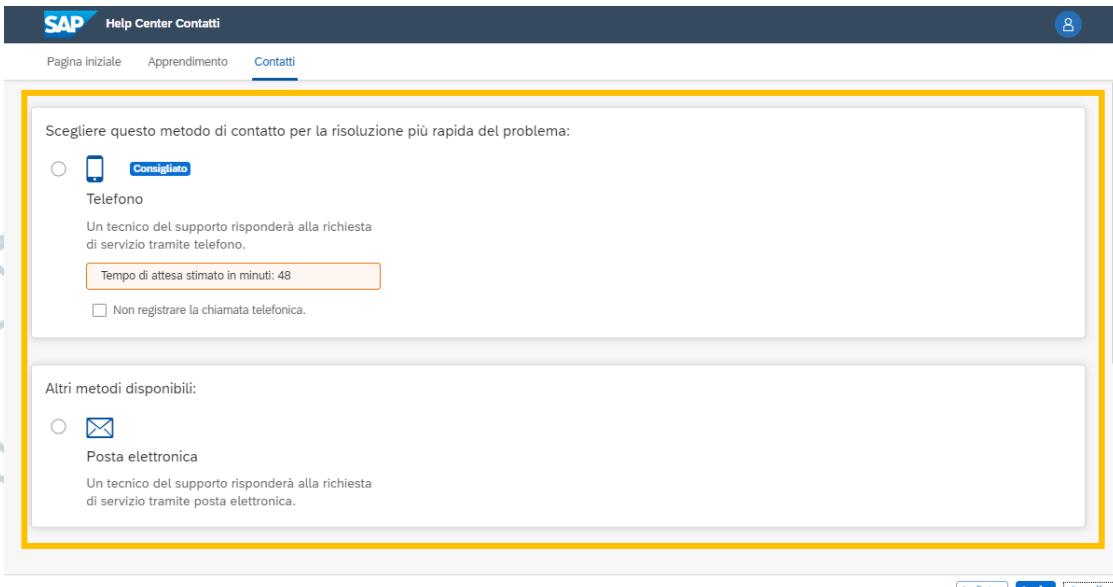
6. Indica l'impatto del problema sul tuo lavoro:

- › Interessa ma non interrompe una funzionalità essenziale

6

7. Compila le tue informazioni di contatto (nome, cognome, società, ecc.) Il supporto ti contatterà con le informazioni fornite, quindi assicurati che siano corrette

7



SAP Help Center Contatti

Pagina iniziale Apprendimento Contatti

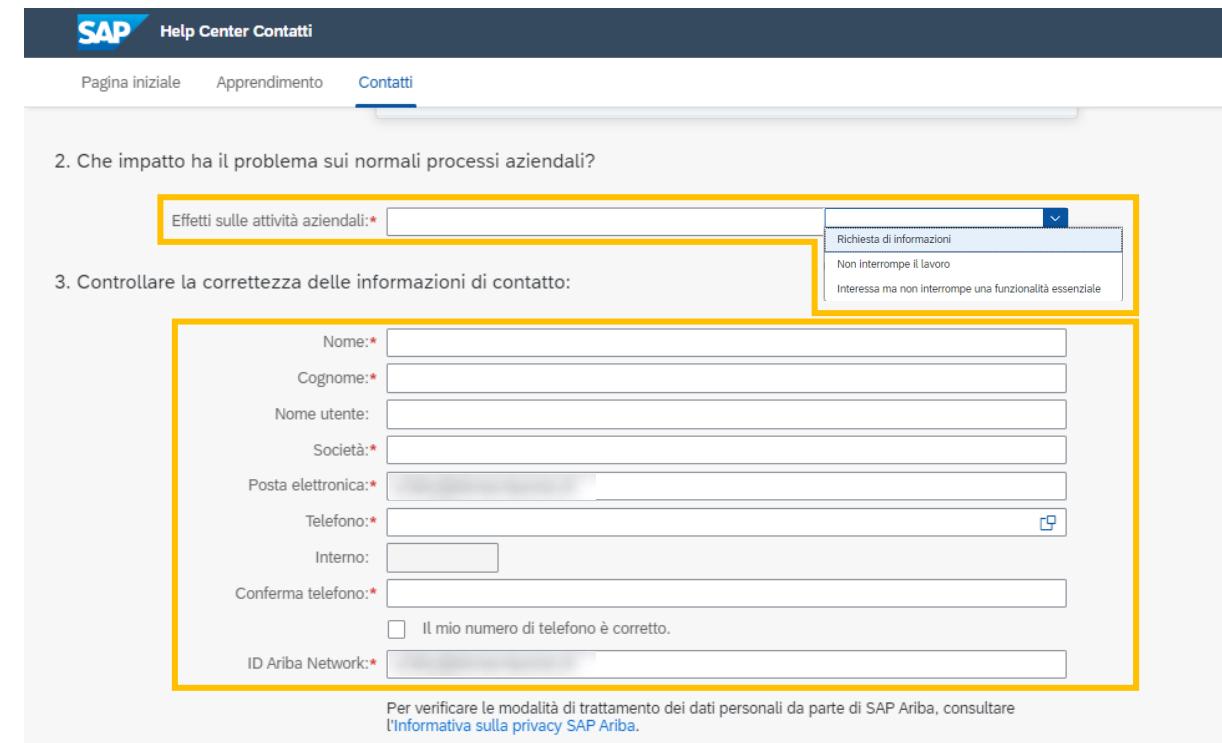
Scegliere questo metodo di contatto per la risoluzione più rapida del problema:

 **Consigliato**
Telefono
Un tecnico del supporto risponderà alla richiesta di servizio tramite telefono.
Tempo di attesa stimato in minuti: 48
 Non registrare la chiamata telefonica.

Altri metodi disponibili:

 Posta elettronica
Un tecnico del supporto risponderà alla richiesta di servizio tramite posta elettronica.

Indietro Invia Annulla



SAP Help Center Contatti

Pagina iniziale Apprendimento Contatti

2. Che impatto ha il problema sui normali processi aziendali?

Effetti sulle attività aziendali:*

Ricerca di informazioni

Non interrompe il lavoro

Interessa ma non interrompe una funzionalità essenziale

3. Controllare la correttezza delle informazioni di contatto:

Nome:*

Cognome:*

Nome utente:

Società:*

Posta elettronica:*

Telefono:*

Interno:

Conferma telefono:*

Il mio numero di telefono è corretto.

ID Ariba Network:*

Per verificare le modalità di trattamento dei dati personali da parte di SAP Ariba, consultare l'[Informativa sulla privacy SAP Ariba](#).

8. Scegliete il canale di comunicazione preferito (e-mail, telefono)