



eSHOP

Supporto SBN
GUIDA DEL FORNITORE

Aggiornamento: 20.07.2023

RICHMONT

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



SBN HELP CENTER

← Torna alla visualizzazione classica

1 ? AF

2 Supporto

Termini dell'help

Cercare termini dell'help

Documentazione

Supporto

Novità nell'account Enterprise

Che cos'è SAP Business Net...

Presentazione del pagina nuovo ...

Presentazione del nuovo Cen...

Ricerca di ordini, fatture e altr...

Aggiunta di riquadri di pagam...

Individuazione di nuove infor...

Problemi comuni del browser

Come creare una fattura?

Serve assistenza per acceder...

Perché la fattura o il modulo ...

Quando verrà pagata la fattura?

Come stabilire quale tipo di fa...

Assistenza per la connessione...

Widget Ordini d'acquisto

Widget Gateway di applicazione

Widget Lead personali

Widget Scadenario fatture

Widget Scarica app

SAP Help Center Pagina Iniziale

Pagina Iniziale Apprendimento Contatti

In cosa possiamo essere utili?

Ricerca tra articoli, documentazione e tutorial della Knowledge Base

Prova "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 sulla icona a destra per accedere ad altri video. Nota: i video sono disponibili solo in inglese, tedesco, francese, italiano, cinese, giapponese, spagnolo e...

Visualizza quaderni della pagina iniziale

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

Consiglio fatture

Visualizza quaderni della pagina iniziale

18 giu 2021

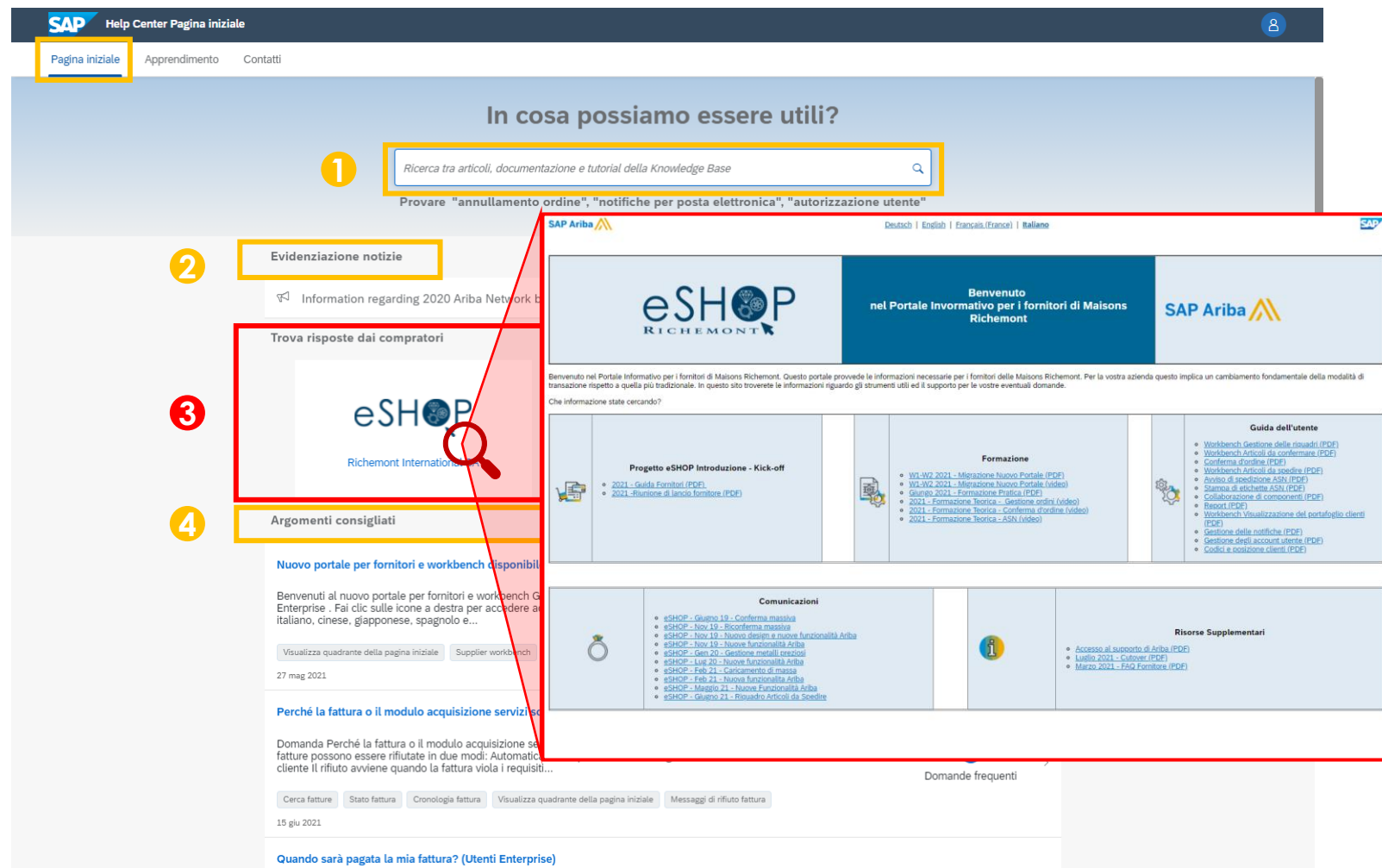
Domande frequenti

Quando sarà pagata la mia fattura? (Utenti Enterprise)

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



SAP Help Center Pagina iniziale

Pagina iniziale | Apprendimento | Contatti

In cosa possiamo essere utili?

1 Ricerca tra articoli, documentazione e tutorial della Knowledge Base

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

2 Evidenziazione notizie

Information regarding 2020 Ariba Network b

3 Trova risposte dai compratori

eSHOP Richemont International

4 Argomenti consigliati

Nuovo portale per fornitori e workbench disponibili

Benvenuti al nuovo portale per fornitori e workbench G Enterprise. Fai clic sulle icone a destra per accedere a italiano, cinese, giapponese, spagnolo e...

Visualizza quadrante della pagina iniziale | Supplier workbench

27 mag 2021

Perché la fattura o il modulo acquisizione servizi se

Domanda Perché la fattura o il modulo acquisizione se fatture possono essere rifiutate in due modi: Automatico cliente il rifiuto avviene quando la fattura viola i requisiti...

Cerca fatture | Stato fattura | Cronologia fattura | Visualizza quadrante della pagina iniziale | Messaggi di rifiuto fattura

15 giu 2021

Quando sarà pagata la mia fattura? (Utenti Enterprise)

Domande frequenti

SAP Ariba

Deutsch | English | Français (France) | Italiano

eSHOP RICHMONT

Benvenuto nel Portale Informativo per i fornitori di Maisons Richemont

SAP Ariba

Benvenuto nel Portale Informativo per i fornitori di Maisons Richemont. Questo portale provvede le informazioni necessarie per i fornitori delle Maisons Richemont. Per la vostra azienda questo implica un cambiamento fondamentale della modalità di transazione rispetto a quella più tradizionale. In questo sito troverete le informazioni riguardo gli strumenti utili ed il supporto per le vostre eventuali domande.

Che informazione state cercando?

Progetto eSHOP Introduzione - Kick-off

- 2021 - Guida Fornitori (PDF)
- 2021 - Riunione di lancio fornitore (PDF)

Formazione

- 01-02-2021 - Migrazione nuovo Portale (PDF)
- 01-02-2021 - Migrazione nuovo Portale (video)
- Giugno 2021 - Formazione Pratica (PDF)
- 2021 - Formazione Teorica - Gestione ordini (video)
- 2021 - Formazione Teorica - Conferma d'ordine (video)
- 2021 - Formazione Teorica - ASN (video)

Guida dell'utente

- Workbench Gestione delle riunioni (PDF)
- Workbench Articoli da confermare (PDF)
- Conferma d'ordine (PDF)
- Workbench Articoli da spedire (PDF)
- Avviso di spedizione ASN (PDF)
- Stampa di etichette ASN (PDF)
- Collaborazione di componenti (PDF)
- Report (PDF)
- Workbench Visualizzazione del portafoglio clienti (PDF)
- Gestione delle notifiche (PDF)
- Gestione degli account utente (PDF)
- Codici e notazione clienti (PDF)

Comunicazioni

- eSHOP - Giugno 10 - Conferma massiva
- eSHOP - Nov 18 - Riconferma massiva
- eSHOP - Nov 18 - Nuovi design e nuove funzionalità Ariba
- eSHOP - Nov 18 - Nuove funzionalità Ariba
- eSHOP - Gen 20 - Gestione ordini errati
- eSHOP - Lug 20 - Nuove funzionalità Ariba
- eSHOP - Feb 21 - Caricamento di media
- eSHOP - Feb 21 - Nuove funzionalità Ariba
- eSHOP - Maggio 21 - Nuove Funzionalità Ariba
- eSHOP - Giugno 21 - Rimando Articoli da Spedire

Risorse Supplementari

- Accesso al supporto di Ariba (PDF)
- Livello 2021 - Customer (PDF)
- Marco 2021 - Fila Fornitore (PDF)

› 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' (Contacts) page. The page has a dark blue header with the SAP logo and 'Help Center Contatti'. Below the header is a navigation bar with 'Pagina iniziale', 'Apprendimento', and 'Contatti' (highlighted with a yellow box and a red circle with the number 1). The main content area is divided into several sections:

- 1. Si cercano ulteriori informazioni su qualcosa?** This section contains a table with case details. The first row is highlighted with a yellow box and a red circle with the number 2.
- 2. Nuovo problema? Iniziare qui per trovare la risposta.** This section contains a search bar with the text 'asn' and a magnifying glass icon. The search bar is highlighted with a yellow box and a red circle with the number 3.
- 3. Sfogliare di seguito per i suggerimenti basati sull'intelligenza artificiale*** This section contains a list of FAQs. Each FAQ entry has a question, an answer, and a date. The first FAQ is highlighted with a yellow box and a red circle with the number 4.
- 4. Scegliere tra le seguenti opzioni per continuare.** This section contains a list of buttons: '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', and 'Altro' (highlighted with a yellow box and a red circle with the number 4).
- 5. I risultati della ricerca non sono quelli desiderati?** This section contains a button labeled 'Crea un caso' (highlighted with a yellow box and a red circle with the number 5).

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»

The screenshot shows the SAP Help Center 'Contatti' (Contacts) form. It is annotated with yellow boxes and numbers 4 and 5. Annotation 4 points to the language selection dropdown, which is currently set to 'Italiano' and has a 'Modificare?' link next to it. Annotation 5 points to the main form fields. The 'Oggetto' field contains 'asn'. The 'Descrizione completa' field contains 'Elementi interessati, risultati previsti, ecc.'. The 'Allegato' field has an upload icon. The 'Tipo problema' and 'Area problema' fields are empty. The 'Compratori interessati' field is empty. The 'Numero ordine d'acquisto/fattura' field is empty. A dropdown menu is open, showing a list of areas: 'Amministrazione', 'API', 'AribaPay', 'Cataloghi', 'Fattura o modulo acquisizione servizi', 'Integrazione', 'Ordini d'acquisto o ordini modificati', 'Quote di abbonamento', 'Relazioni commerciali o con i clienti', and 'Supply Chain Collaboration'. The 'Supply Chain Collaboration' option is highlighted with a red box. Below the dropdown, the 'Maisons Richemont' option is selected, with the ID 'AN01393192183' next to it.

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

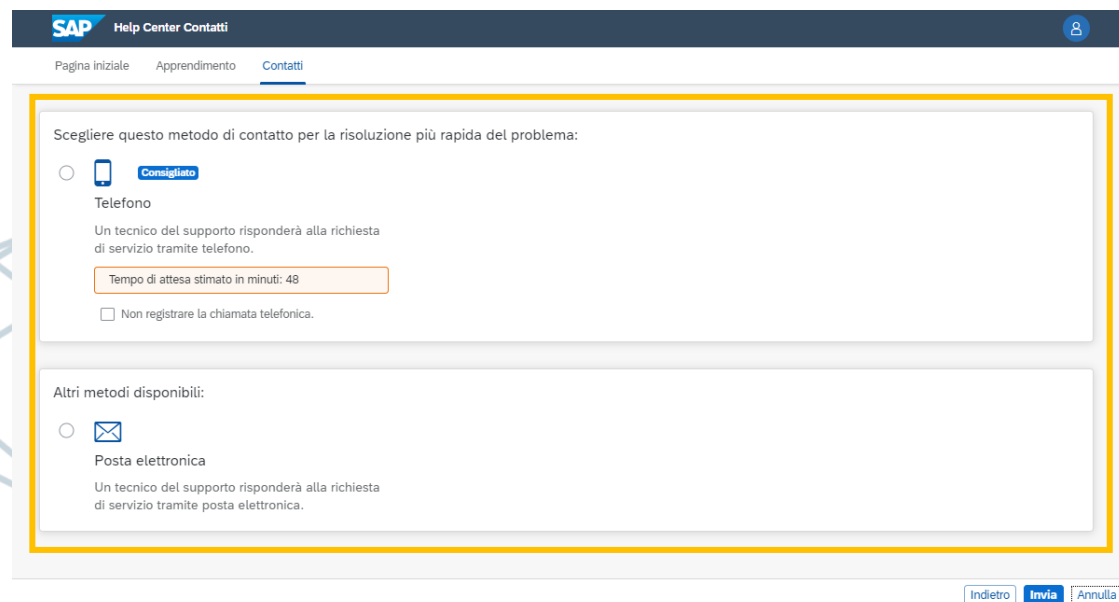
6. Indica l'impatto del problema sul tuo lavoro:

› Interessa ma non interrompe una funzionalità essenziale

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

6


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.

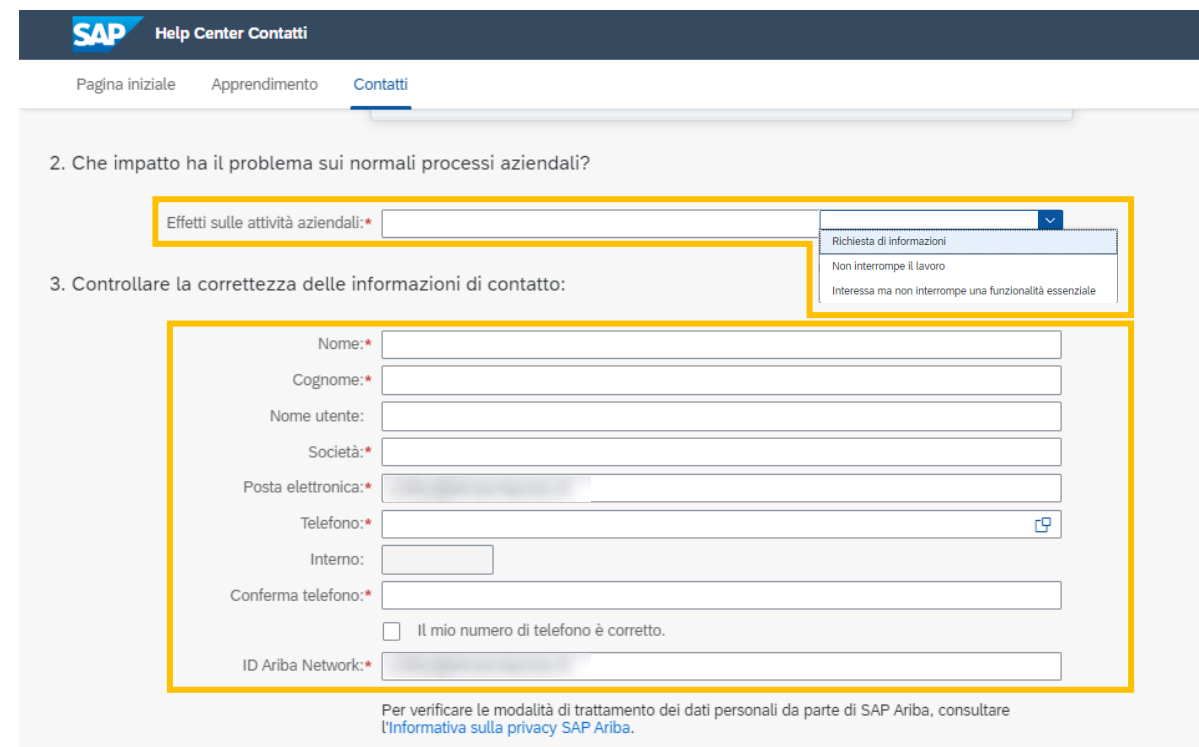
Altri metodi disponibili:

☐ 

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: *

[Richiesta 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)