



PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

Guide Utilisateur

Dernière modification : 15/07/2025

RICHEMONT

- Le portail de support fournisseur accessible depuis la page d'accueil du portail SBN (ex Ariba) vous permet de créer un ticket pour toute question technique ou demande de support sur la plateforme



ACCÉDER AU PORTAIL DE
SUPPORT FOURNISSEUR



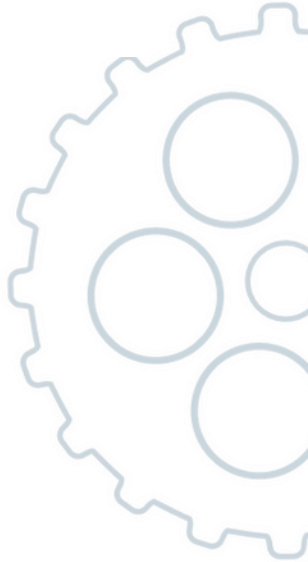
OUVRIR UN NOUVEAU TICKET



ACCÉDER AUX TICKETS



PARAMÉTRAGE - LANGUE



NB : Ce document est interactif, cliquez sur les différentes zones pour naviguer et sur le logo eSHOP pour revenir à cette page.

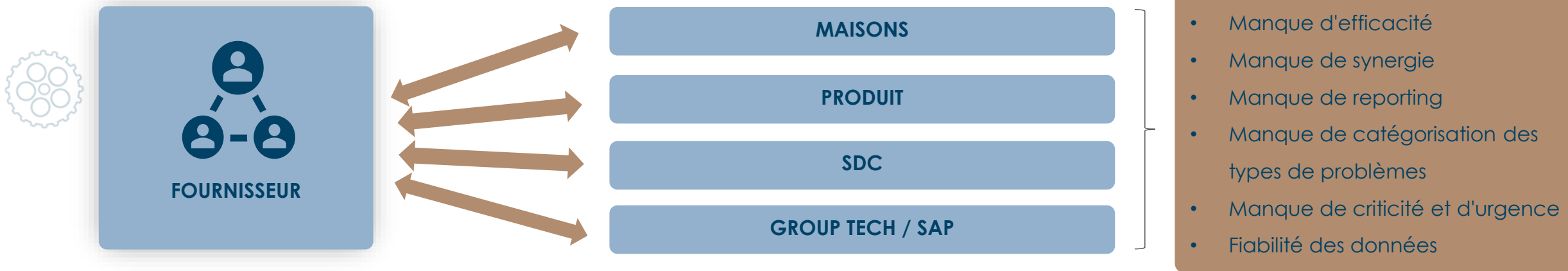
Vous pouvez également effectuer une recherche par mot-clé (CTRL + F)



PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

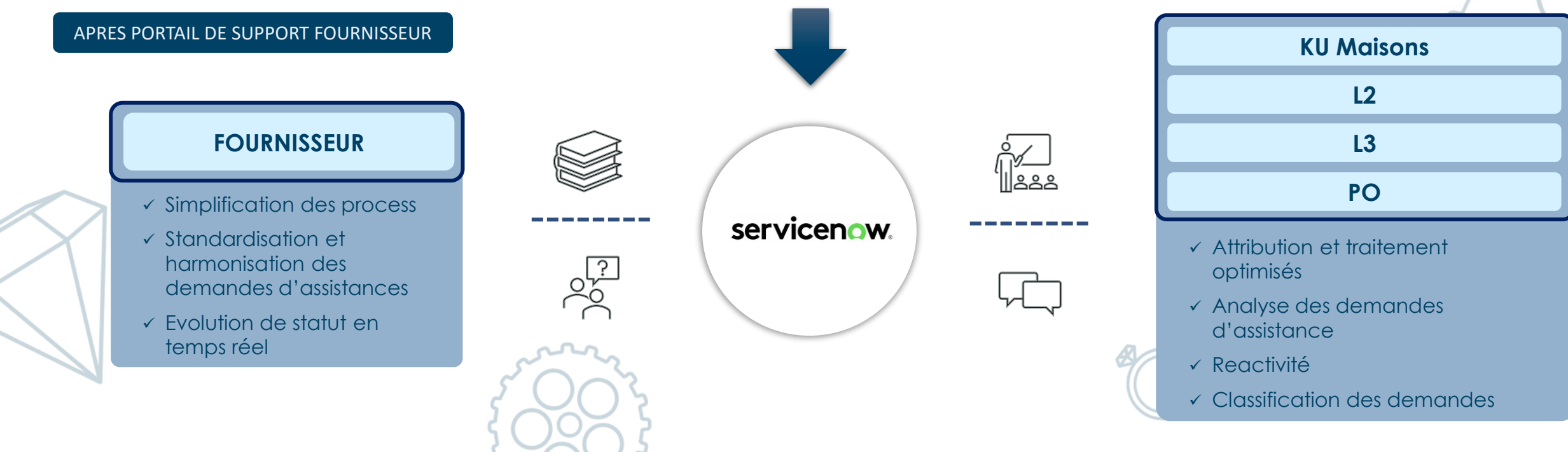
PRESENTATION DU PORTAIL DE SUPPORT FOURNISSEUR

AVANT PORTAIL DE SUPPORT FOURNISSEUR

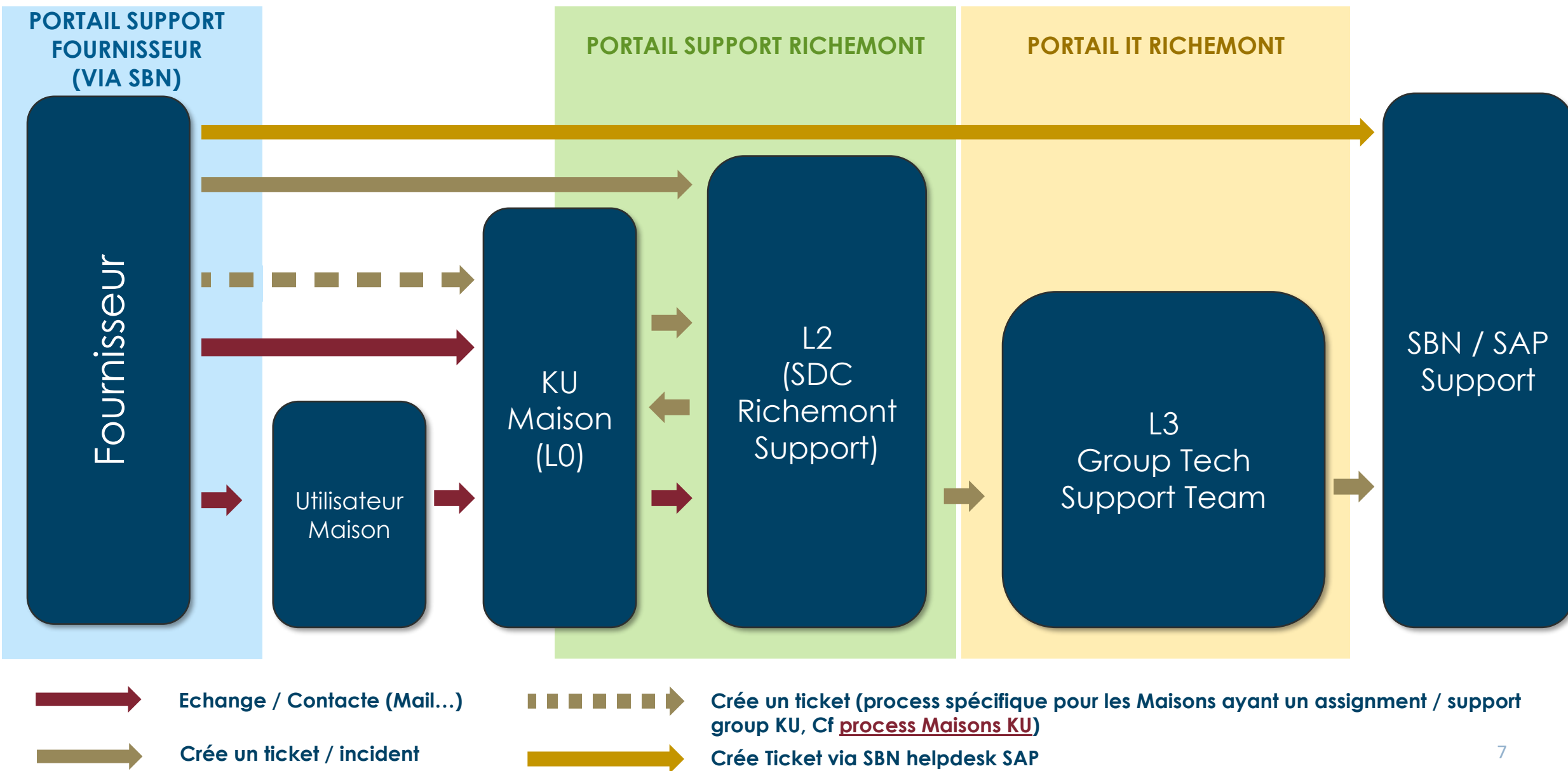


-
- > La mise en place d'une **plateforme dédiée au support** sur les différentes applications fournisseurs, s'inscrit dans une démarche de **facilitation et d'accélération de la collaboration fournisseur**.
 - > Lors d'un besoin d'assistance, les fournisseurs avaient pour habitude de contacter le support à l'adresse eshop@richemont.com puis un échange par mail / teams se lançait sans qu'il n'y ai de synergie entre les différentes parties prenantes, ce qui allongeait et complexifiait la prise en compte et mise en place de l'assistance.

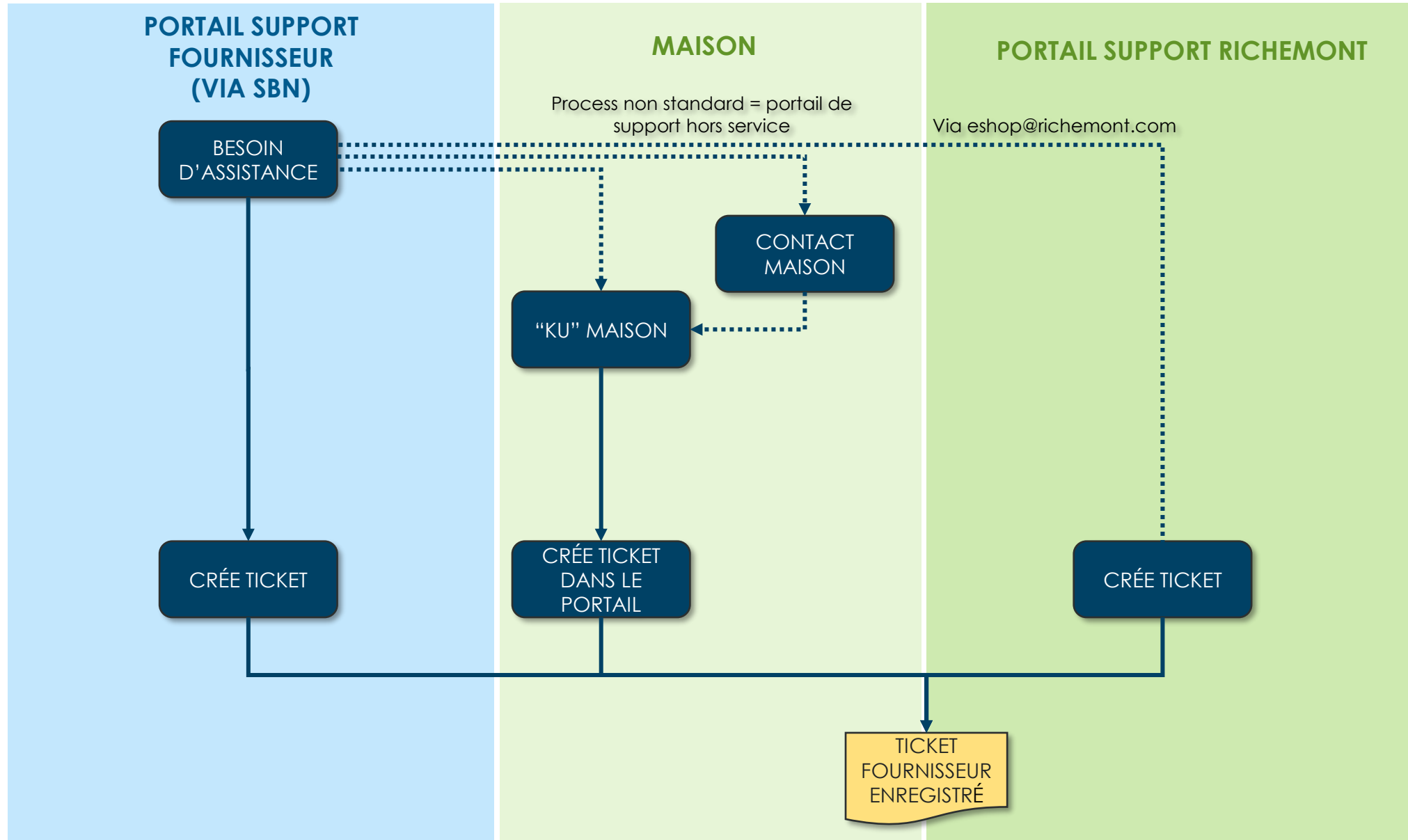
- › Avec la mise en place de cette **plateforme de support aux fournisseurs**, à travers ServiceNow, la demande d'assistance se fait en **quelques clics** et est rapidement dirigée vers l'interlocuteur le plus pertinent pour **apporter une assistance**.
- › Une fois une demande envoyée, elle est redirigée vers le support L2 pour des problématiques d'usage quotidien, vers le Key User Maison pour une problématique business et vers le support L3/SAP pour des problématiques techniques / logiciels. Une notification vous sera envoyée à chaque évolution du statut de la demande d'assistance jusqu'à sa résolution.
- › Une seule plateforme concentrant la totalité de l'historique des demandes avec tous les interacteurs.



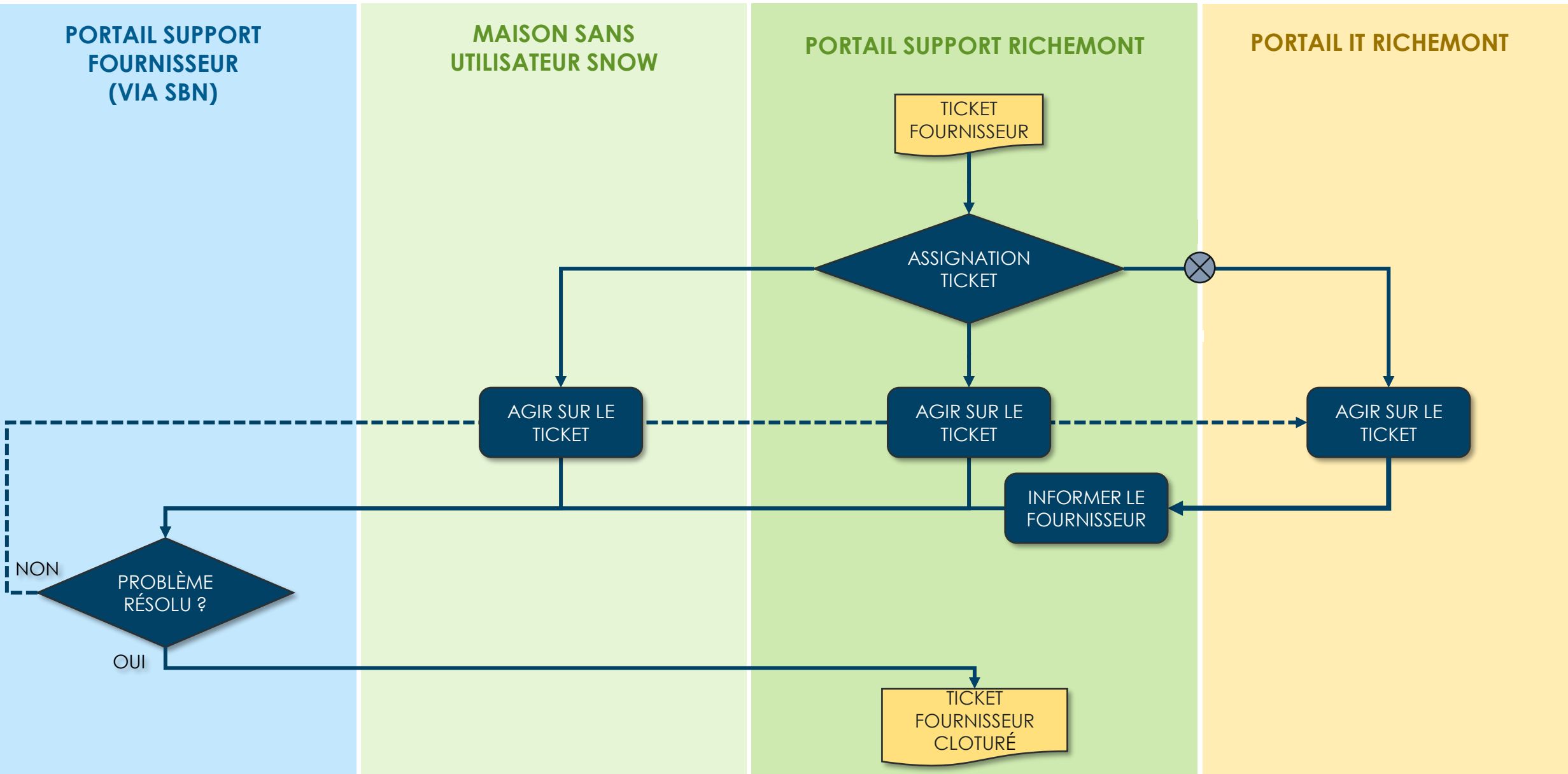
PRESENTATION DE L'EVOLUTION DU SUPPORT AUX FOURNISSEURS



PRESENTATION DE L'EVOLUTION DU SUPPORT AUX FOURNISSEURS

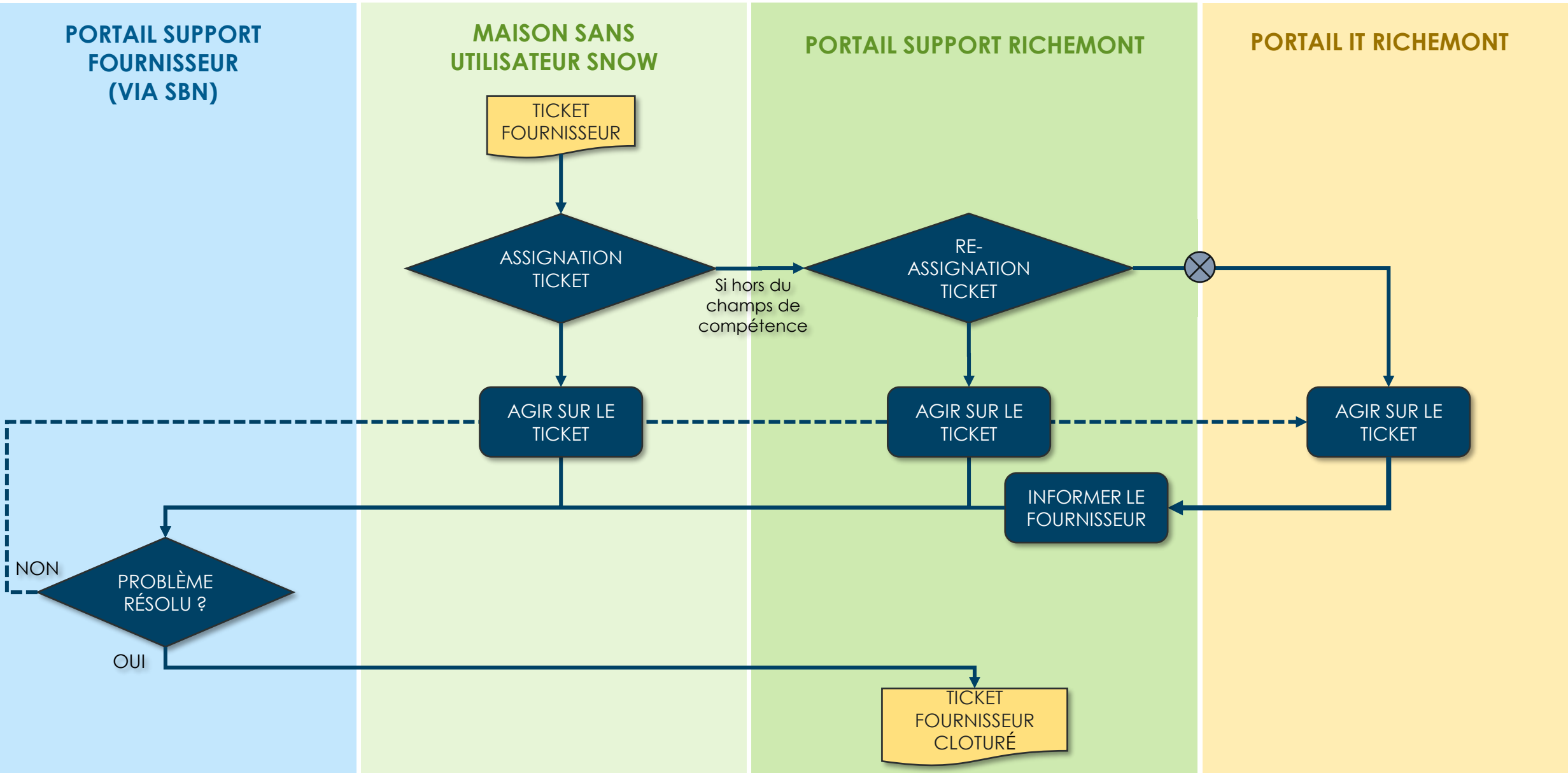


PRESENTATION DE L'EVOLUTION DU SUPPORT AUX FOURNISSEURS



PRESENTATION DE L'EVOLUTION DU SUPPORT AUX FOURNISSEURS

Maisons possédant son propre groupe d'assignation, le KU Maisons est le premier à réceptionner les ticket



- › **SBN – Purchase order process portal (Supply)** : Pour la collaboration de la supply chain (confirmation et avis d'expédition, gestion des commandes).
- › **LTSD Application** : Déclaration fournisseur long terme.
- › **Batch declaration Application** : Pour déclarer les caractéristiques du CoC (Chain of Custody) et la production en série associée.
- › **Certified stones declaration Application** : Pour déclarer les pierres précieuses /informations GIA.





PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

ACCÉDER AU PORTAIL DE SUPPORT FOURNISSEUR



RICHEMONT

ACCÉDER AU PORTAIL DE SUPPORT FOURNISSEUR

- › Dans la page **d'accueil** SAP Business Network (ex Ariba), dans l'onglet « **Passerelle d'application** », cliquez sur **Richemont Supplier Help Center / Contact Request** [1] pour accéder à la plateforme de support fournisseur.

The screenshot displays the SAP Business Network (ex Ariba) dashboard. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Accueil', 'Enrôlement', 'Workbench', 'Commandes', 'Exécution', 'Factures', 'Rapports', and 'Messages'. Below this, a 'Présentation' widget shows five cards with counts: 'Postes à confirmer' (11, 365 derniers jours), 'Postes à confirmer' (51, Reconfirmation), 'Postes à expédier' (35, 31 derniers jours), 'Commande(s)' (49, 31 derniers jours), and 'Commande(s)' (0, Bilan confirmation). A 'Plus' button with a red circle and '1' is also present. Below the 'Présentation' widget is a 'Mes widgets' section with a dropdown for 'Maisons du groupe R...' and a 'Personnaliser' button. The 'Flux d'activités' section shows a list of 'Commande reçue' items with details like date, time, and amount. On the right, the 'Suivi des expéditions' section has a 'Numéro de bon de commande' input field and a 'Suivre' button. The 'Passerelle d'application' section on the far right contains links to 'Richemont Apps Launchpad PreProd' and 'Richemont - Service Now'. A blue box highlights the 'Richemont Supplier Help Center / Contact Request' link, which is marked with a red circle and the number 1.

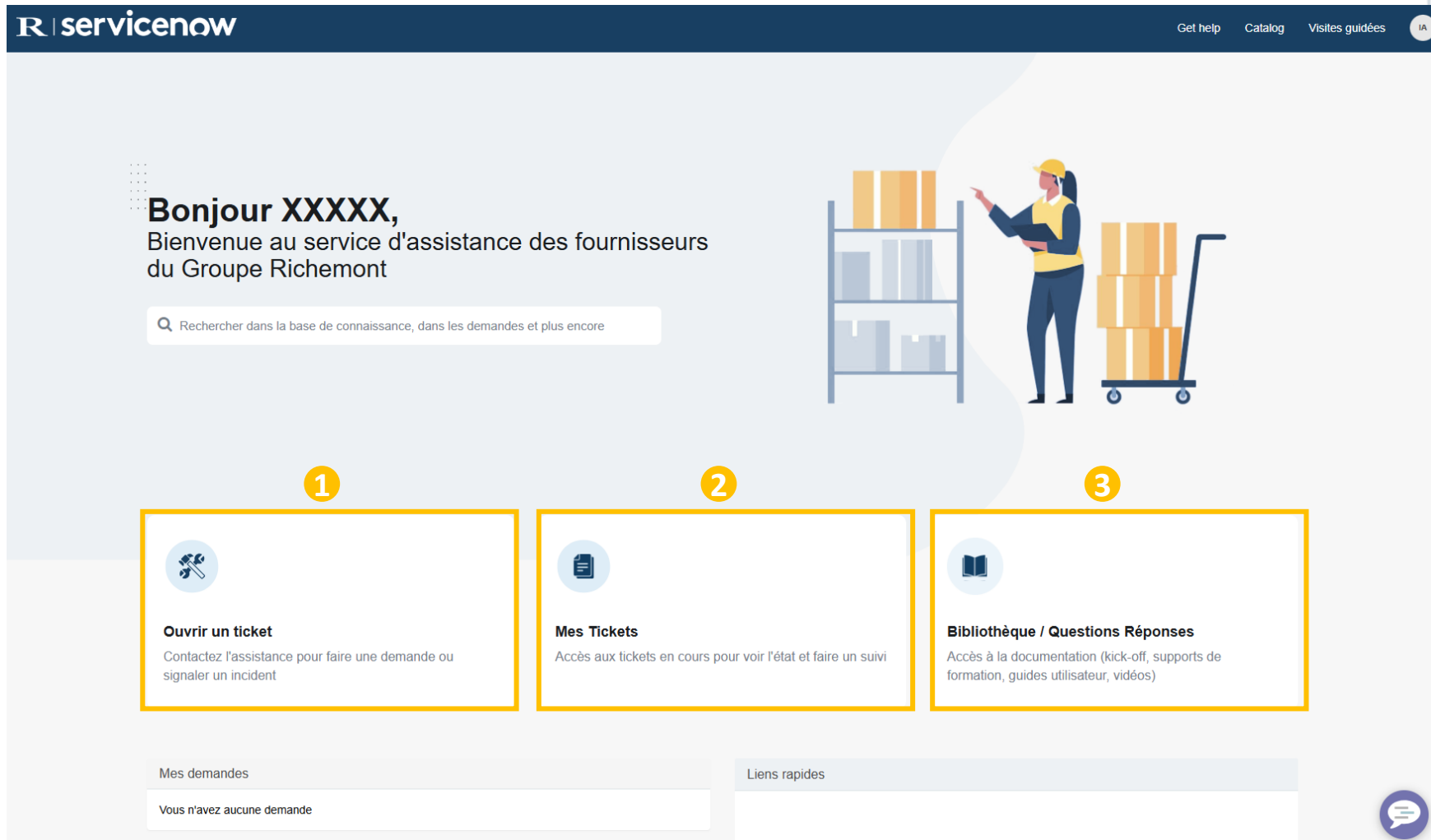
ACCÉDER AU PORTAIL DE SUPPORT FOURNISSEUR

- › Si la passerelle d'application n'apparaît pas dans la **Page d'accueil**, cliquez sur « **Personnaliser** » [1], sélectionnez « **Passerelle d'application** » [2], cliquez sur « **Enregistrer** » [3].

The screenshot displays the SAP Business Network Supplier Portal interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Enrôlement', 'Workbench', 'Commandes', 'Exécution', 'Factures', 'Rapports', and 'Messages'. The main content area shows a dashboard with four key metrics: '11 Postes à confirmer', '48 Postes à confirmer', '35 Postes à expédier', and '46 Commande(s)'. Below this, the 'Mes widgets' section is visible, with a 'Personnaliser' button highlighted by a yellow box and labeled with a red '1'. A blue arrow points from this button to a larger, detailed view of the 'Personnaliser mes widgets' modal. This modal has a title bar with 'Personnaliser mes widgets' and a subtitle 'Ajoutez, supprimez et réorganisez des widgets pour personnaliser votre page d'accueil.' It features a '3 Enregistrer' button in the top right corner. The modal is divided into two main sections: 'Flux d'activités' and 'Widgets disponibles'. The 'Flux d'activités' section shows a list of received orders with details like date, time, and amount. The 'Widgets disponibles' section lists various widgets, including 'Ancienneté des factures', 'Jours pour payer', 'Passerelle d'application', 'Factures payées', 'Taux de paiements ponctuels', and 'Balance des factures rejetées'. The 'Passerelle d'application' widget is highlighted with a yellow box and labeled with a red '2'. A mouse cursor is shown clicking on the '+' icon next to it. A dropdown menu is open for the 'Passerelle d'application' widget, showing options: 'Richemont Apps Launchpad PreProd' and 'Richemont Supplier Help Center/Contact Request'. The '3 Enregistrer' button is also highlighted with a yellow box and labeled with a red '3'.

ACCÉDER AU PORTAIL DE SUPPORT FOURNISSEUR

- › Une fois sur le portail de support fournisseur, vous verrez apparaître 3 icones vous permettant respectivement d'ouvrir un nouveau ticket « **Ouvrir un ticket** » [1], d'accéder à vos tickets en cours ou clôturés « **Mes Tickets** » [2] et une Librairie « **Bibliothèque / Questions Réponses** » [3] dans laquelle vous pourrez retrouver toutes les ressources documentaires liées à l'application que vous utilisez.



R | servicenow Get help Catalog Visites guidées IA

Bonjour XXXXX,
Bienvenue au service d'assistance des fournisseurs du Groupe Richemont

Rechercher dans la base de connaissance, dans les demandes et plus encore

1

Ouvrir un ticket
Contactez l'assistance pour faire une demande ou signaler un incident

2

Mes Tickets
Accès aux tickets en cours pour voir l'état et faire un suivi

3

Bibliothèque / Questions Réponses
Accès à la documentation (kick-off, supports de formation, guides utilisateur, vidéos)

Mes demandes
Vous n'avez aucune demande

Liens rapides

Neuf plugins ont accès de liens rapides à votre portail



PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

OUVRIR UN NOUVEAU TICKET



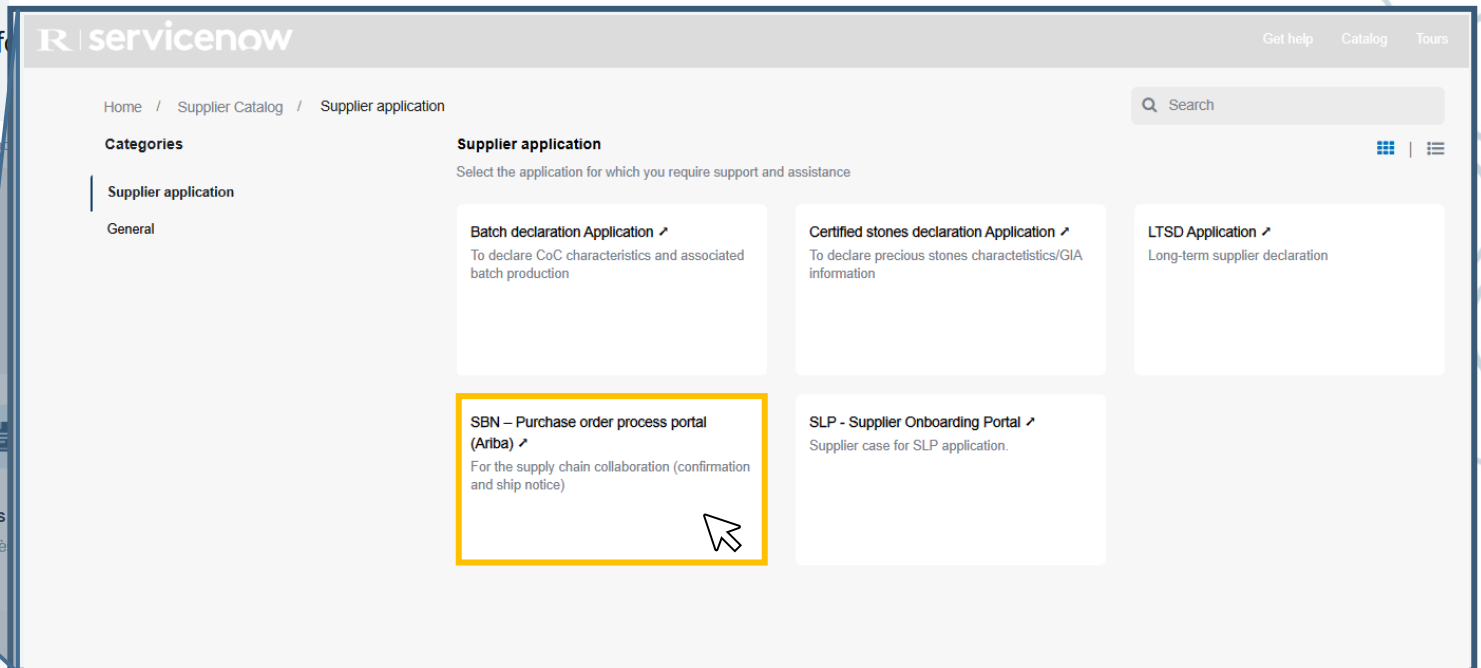
RICHEMONT

OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

- › Dans la page d'accueil, cliquez sur « **Open a ticket** » [1], vous serez redirigé vers une page de sélection d'application.
- › Pour ce support de formation nous prendrons l'exemple de « SBN – Purchase order process portal ».



- › Sélectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez ouvrir un ticket. [2]



OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

› Une fois l'application sélectionnée, vous serez redirigé vers un formulaire à compléter et soumettre.

› **Supplier name** est un champ pré rempli [1]

› Renseignez un contact en **Watchlist** afin qu'il puisse suivre / interagir sur le ticket. [2]

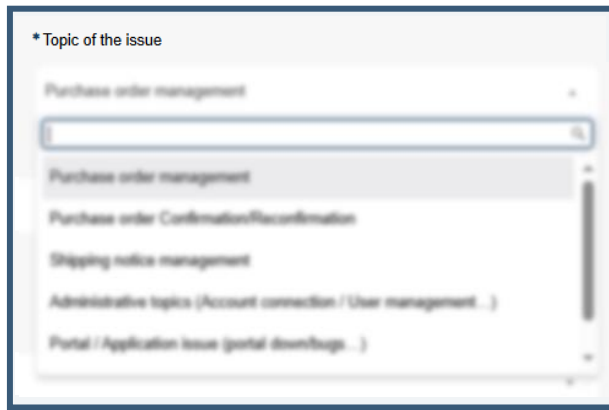
› Sélectionnez via le menu déroulant **«Application/Platform Concerned»** l'application pour laquelle vous souhaitez ouvrir un ticket. Il est pré rempli et modifiable en cas d'erreur. [3]

The screenshot shows the 'Supplier case' form in ServiceNow. The breadcrumb trail is 'Home / Supplier Catalog / General / Supplier case'. The form title is 'Supplier case' with the subtitle 'Submit a supplier case'. A search bar is in the top right. The form contains several fields: 'Open on behalf of' (set to 'UTILISATEUR UN'), 'Watch List' (highlighted with a yellow box and annotation 2), 'Supplier name' (set to 'Fournisseur X', highlighted with a yellow box and annotation 1), 'Supplier ANID' (set to '13213432 - A.', highlighted with a yellow box and annotation 1), '*Application/Platform Concerned' (set to 'SBN SCC - Purchase order process portal', highlighted with a yellow box and annotation 3), '*Topic of the issue' (set to '-- None --'), '*Maisons impacted' (set to '-- None --'), '*Business Urgency' (set to 'Moderate - Operations are not impacted'), '*Preferred contact phone number' (set to 'E.g. 0041 79 123 45 67'), and '*Can you use Teams (Screensharing)?' (radio buttons for 'Yes' and 'No'). A 'Submit' button is at the bottom right. A 'Required fields' section on the right lists: 'Application/Platform Concerned', 'Topic of the issue', 'Maisons impacted', 'Preferred contact phone number', 'Can you use Teams (Screensharing)?', and 'Title / Subject'.

This is a close-up of the '*Application/Platform Concerned' dropdown menu. It shows a search bar at the top, followed by a list of options: '-- None --', 'CERTIFIED STONES DECLARATION - Coming soon', 'SBN SCC - Purchase order process portal' (which is highlighted), 'LTSD APPLICATION', 'SLP - Supplier Onboarding Portal - Coming soon', and 'Moderate - Operations are not impacted'.

OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

- › Sélectionnez le sujet pour lequel vous demandez une assistance via le menu déroulant « **Topic of the issue** » (qui est spécifique à chaque application). [1]



- › Sélectionnez la Maison impactée par le sujet via le menu déroulant « **Maisons impacted** ». Si plus d'une maison est concernée, veuillez sélectionner « Multiple Maisons Impacted ». [2]

A screenshot of the ServiceNow 'Supplier case' form. The form is titled 'Supplier case' and 'Submit a supplier case'. It includes a search bar, a breadcrumb trail (Home / Supplier Catalog / General / Supplier case), and a 'Required fields' section. The form contains several fields: 'Open on behalf of' (UTILISATEUR UN), 'Supplier name' (VIQUODECO SARL - TEST), 'Supplier ANID' (AN01443229130-T), 'Application/Platform Concerned' (SEN SCC - Purchase order process portal), 'Topic of the issue' (highlighted with a yellow box and a red circle with the number 1), and 'Maisons impacted' (highlighted with a yellow box and a red circle with the number 2). A blue arrow points from the 'Maisons impacted' field to a detailed view of the dropdown menu. This menu shows 'MULTIPLE MAISONS IMPACTED' as the selected option, with other options including 'CARTIER HORLOGERIE', 'CARTIER JOAILLERIE', 'CARTIER PARFUMS', and 'CARTIER OPERATIONS'. The form also includes a 'Submit' button and a 'Watch List' section.

- › Les sujets d'assistance sélectionnables dans le menu déroulant varient en fonction du choix d'application :



SBN SCC

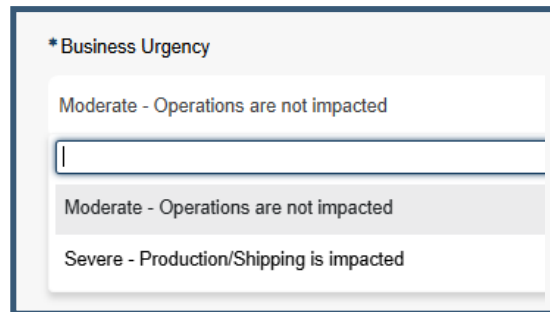
- › Gestion des commandes d'achat
- › Confirmation/Reconfirmation de commande d'achat
- › Gestion des avis d'expédition (ASN)
- › Sujets administratifs (Connexion de compte / Gestion des utilisateurs...)
- › Problème de portail / application (portail hors service / bugs...)
- › Autre / Je ne sais pas

LTSD

- › Exécution de la requête LTSD (Problème / bugs lors de l'upload)
- › Accès à l'application LTSD
- › Notification de requête LTSD
- › LTSD signé non reçu

OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

- › Sélectionnez le niveau d'urgence de la demande d'assistance via le menu déroulant « **Business Urgency** » [1] Par défaut le champ sera "Moderate" il faudra sélectionner "Severe" **uniquement en cas de blocage opérationnel** (ex : incapacité de confirmer ou livrer des biens dans les 48h) *



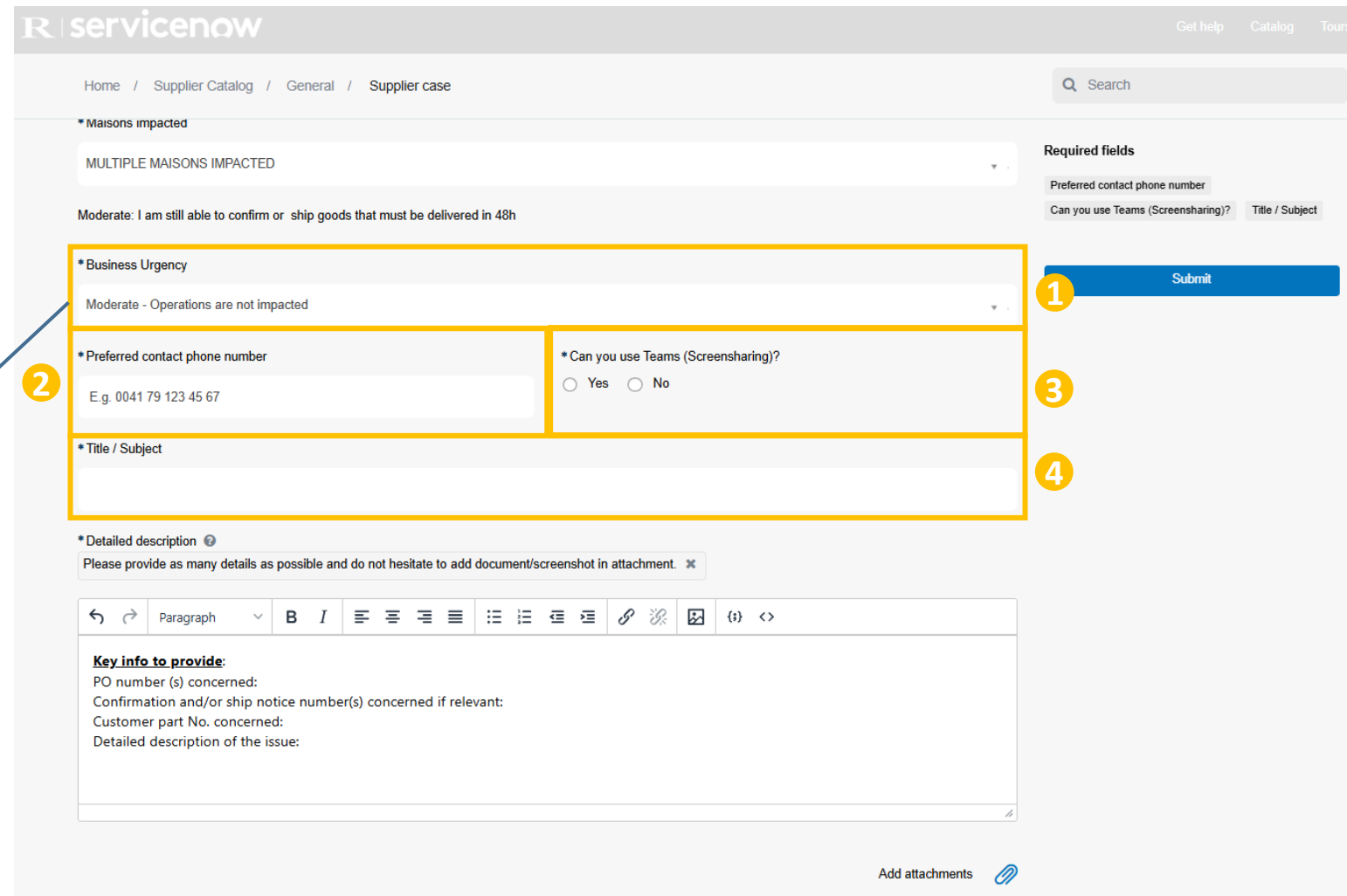
*Business Urgency

Moderate - Operations are not impacted

Moderate - Operations are not impacted

Severe - Production/Shipping is impacted

- › Renseignez un **numéro de téléphone**, avec le **code pays** (ex : 0041 32 45...) [2]
- › Sélectionnez la possibilité d'utiliser le **partage d'écran via Teams** en appel vidéo / audio. [3]
- › Renseignez le **titre** de votre demande d'assistance. [4]



Home / Supplier Catalog / General / Supplier case

*Maisons impacted

MULTIPLE MAISONS IMPACTED

Moderate: I am still able to confirm or ship goods that must be delivered in 48h

*Business Urgency

Moderate - Operations are not impacted

*Preferred contact phone number

E.g. 0041 79 123 45 67

*Can you use Teams (Screensharing)?

☐ Yes ☐ No

*Title / Subject

*Detailed description

Please provide as many details as possible and do not hesitate to add document/screenshot in attachment.

Key info to provide:

PO number (s) concerned:

Confirmation and/or ship notice number(s) concerned if relevant:

Customer part No. concerned:

Detailed description of the issue:

Add attachments

1 Submit

2

3


4



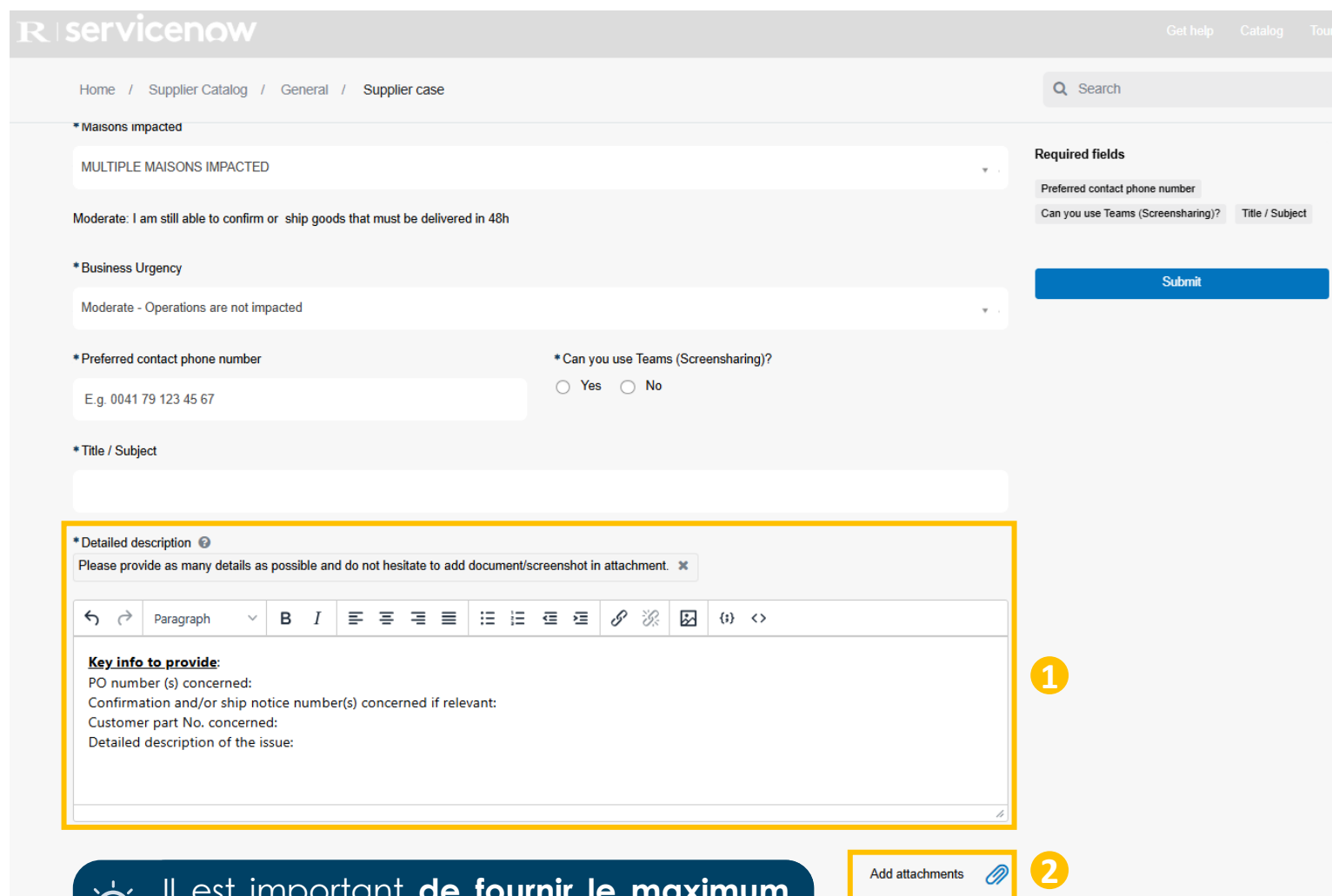
* Il est impératif de **bien évaluer le niveau d'urgence** pour ne pas discréditer vos prochaines demandes d'assistance en cas d'abus.

OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

› Renseignez les informations relatives à votre demande d'assistance dans le champ « **Detailed description** » [1].

› Vous avez la possibilité de **coller des captures d'écran directement** dans la zone de description et/ou joindre des fichiers grâce à l'icône « **Add attachment** » [2] 

› Dans certains cas, en fonction de votre sélection de « Topic of the issue » un **Template pré rempli** apparaîtra afin de vous indiquer **les informations clés minimales** pour vous apporter une assistance et étudier votre ticket. N'hésitez pas cependant à fournir **plus de détail** si vous estimez que c'est nécessaire.



Home / Supplier Catalog / General / Supplier case

* Maisons impacted
MULTIPLE MAISONS IMPACTED

Moderate: I am still able to confirm or ship goods that must be delivered in 48h

* Business Urgency
Moderate - Operations are not impacted

* Preferred contact phone number
E.g. 0041 79 123 45 67


* Can you use Teams (Screensharing)?
☐ Yes ☐ No

* Title / Subject

* Detailed description ⓘ
Please provide as many details as possible and do not hesitate to add document/screenshot in attachment. ✕

Paragraph B I [Formatting icons]

Key info to provide:
PO number (s) concerned:
Confirmation and/or ship notice number(s) concerned if relevant:
Customer part No. concerned:
Detailed description of the issue:

Add attachments 

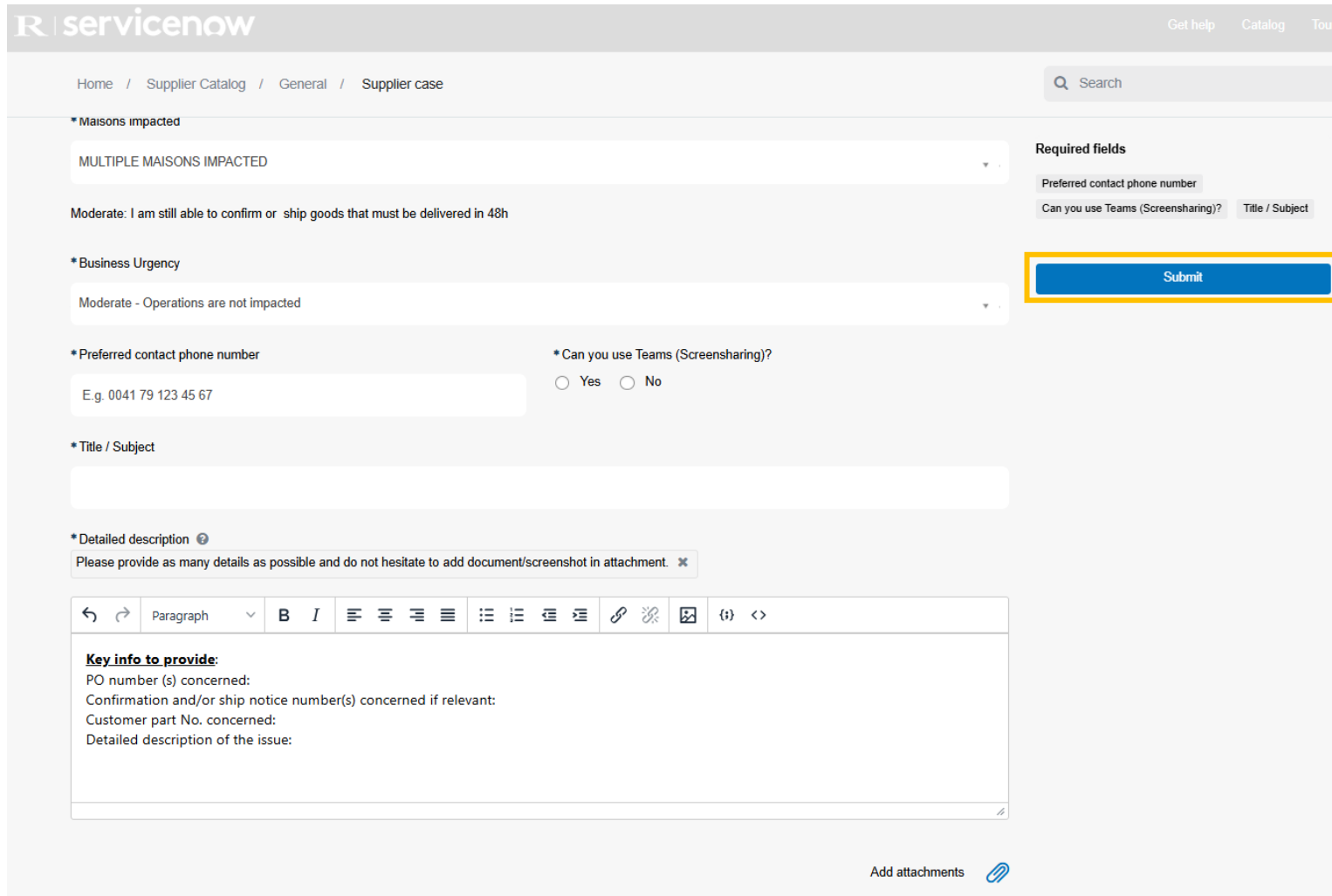
1 2



Il est important de fournir le maximum de détail possible afin d'optimiser le traitement de votre demande et éviter la multiplication des échanges.

OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

› Une fois tous les champs remplis, cliquez sur « **Submit** » pour soumettre le ticket. [1]



Home / Supplier Catalog / General / Supplier case

*Maisons impacted

MULTIPLE MAISONS IMPACTED

Moderate: I am still able to confirm or ship goods that must be delivered in 48h

*Business Urgency

Moderate - Operations are not impacted

*Preferred contact phone number

E.g. 0041 79 123 45 67

*Can you use Teams (Screensharing)?

☐ Yes ☐ No

*Title / Subject

*Detailed description

Please provide as many details as possible and do not hesitate to add document/screenshot in attachment.

Paragraph B I [Formatting icons]

Key info to provide:
PO number (s) concerned:
Confirmation and/or ship notice number(s) concerned if relevant:
Customer part No. concerned:
Detailed description of the issue:

Submit

Add attachments



PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

ACCÉDER AUX TICKETS



RICHEMONT

ACCÉDER AUX TICKETS

- › Dans la page d'accueil, cliquez sur « **My Cases** » [1].
Vous serez redirigé vers une page listant les tickets que vous avez émis ou qui vous sont assignés.
Cliquez sur le numéro de ticket pour y accéder.

R | servicenow

Bonjour XXXXX,
Bienvenue au service d'assistance des fournisseurs
du Groupe Richemont

Rechercher dans la base de connaissance, dans les demandes et plus encore

1 Mes Tickets

Accès aux tickets en cours pour voir l'état et faire un suivi

Bibliothèque / Questions Réponses

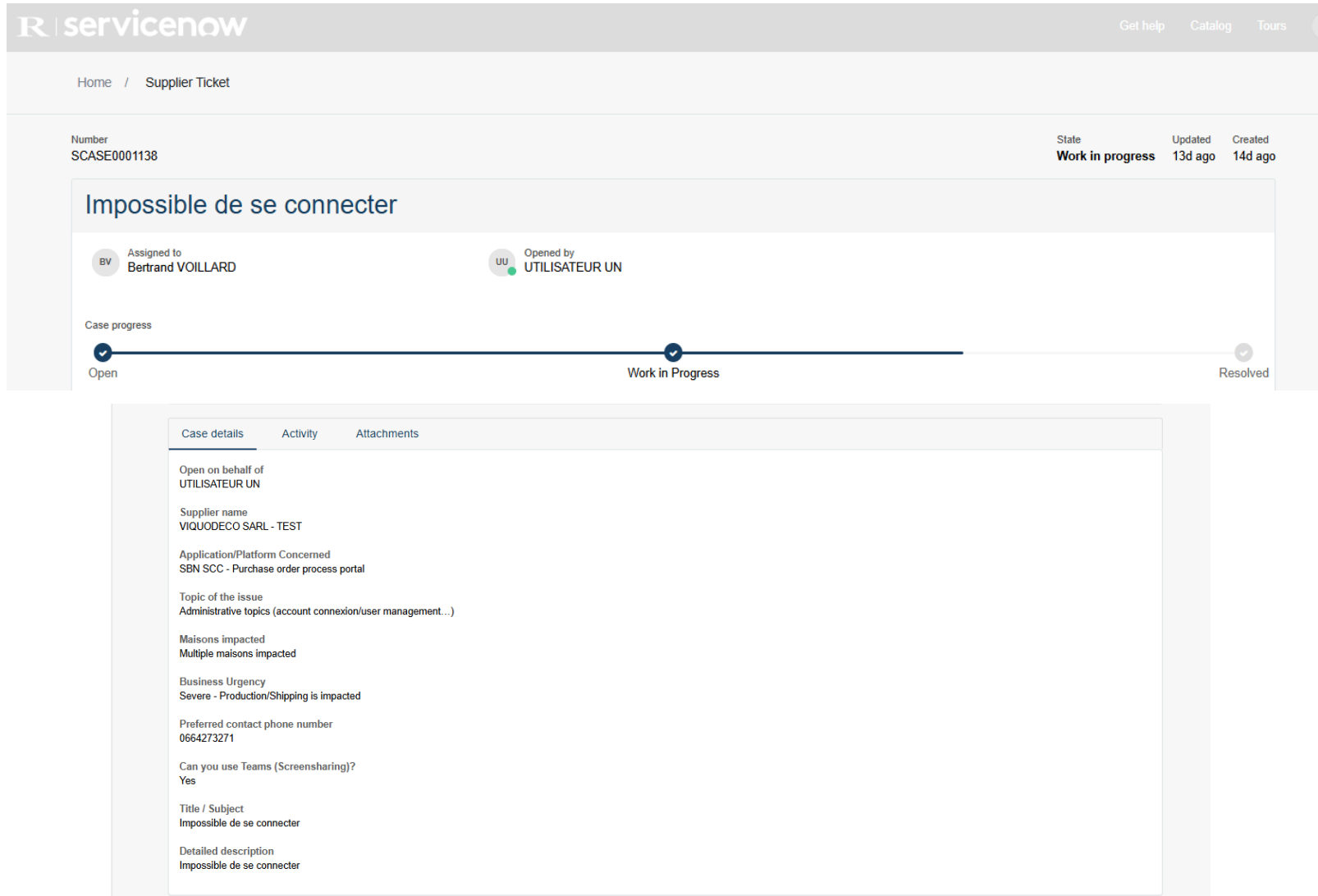
Accès à la documentation (kick-off, support formation, guides utilisateur, vidéos)

My Requests

View Open cases Search open requests

Request	State	Updated
zx/vz/x SCASE0001143 1 - Critical	Open	13d ago
Impossible de se connecter SCASE0001138 1 - Critical	Work in progress	13d ago
дсфсдф SCASE0001118 2 - High	Open	15d ago
[SBN] - ASDAS AS - This is a test SCASE0001117 4 - Low	Open	16d ago
probleme asn SCASE0001072 2 - High	Draft	about a month ago

- › Une fois un ticket sélectionné, vous aurez accès aux détails que vous avez renseigné ainsi que son statut.



ServiceNow | Get help | Catalog | Tours | UU

Home / Supplier Ticket

Number: SCASE0001138

State: **Work in progress** | Updated: 13d ago | Created: 14d ago

Impossible de se connecter

Assigned to: **BV** Bertrand VOILLARD | Opened by: **UU** UTILISATEUR UN

Case progress:

- Open
- Work in Progress
- Resolved

Case details | Activity | Attachments

Open on behalf of: UTILISATEUR UN

Supplier name: VIQUODECO SARL - TEST

Application/Platform Concerned: SBN SCC - Purchase order process portal

Topic of the issue: Administrative topics (account connexion/user management...)

Maisons impacted: Multiple maisons impacted

Business Urgency: Severe - Production/Shipping is impacted

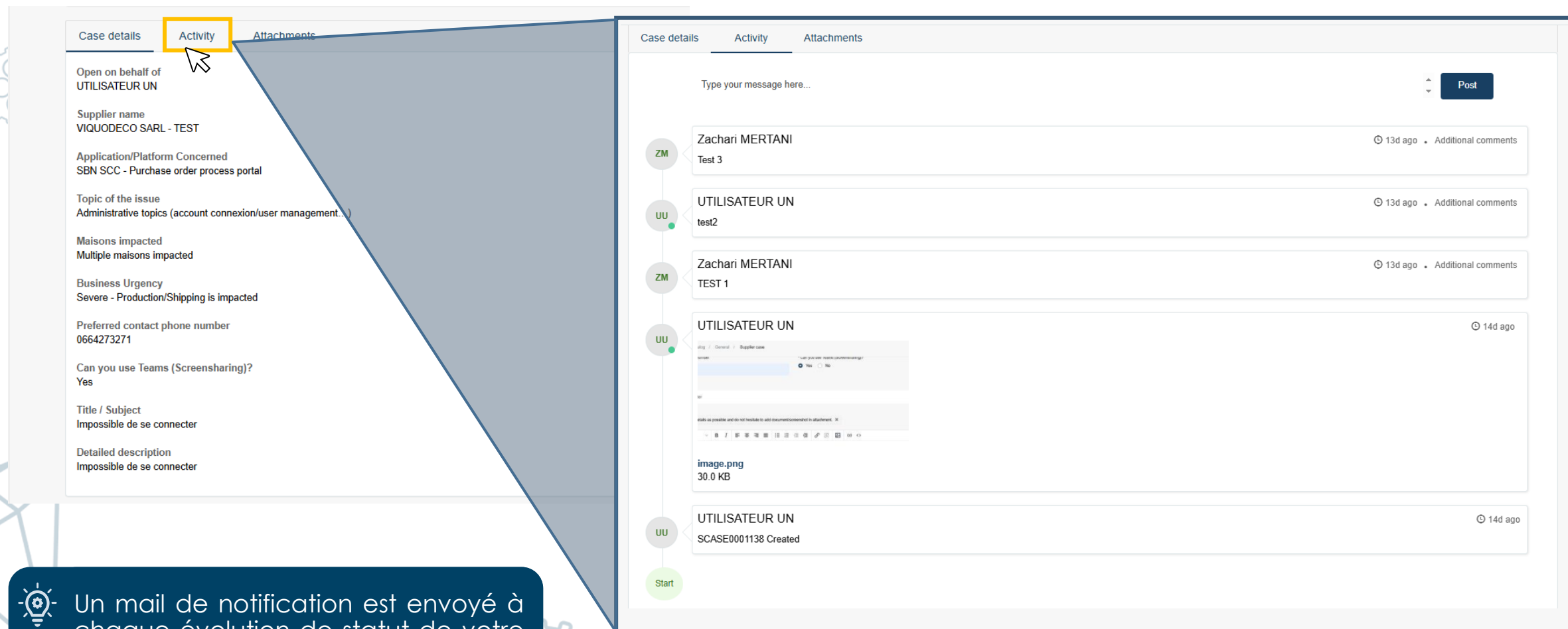
Preferred contact phone number: 0664273271

Can you use Teams (Screensharing)? Yes

Title / Subject: Impossible de se connecter

Detailed description: Impossible de se connecter

- › En cliquant sur « **Activity** » vous pourrez accéder à la conversation avec l'équipe Support afin qu'elle puisse vous guider jusqu'à résolution de votre ticket.



The screenshot displays the eSHOP ticket management interface. On the left, the 'Case details' tab is active, showing information about the user (UTILISATEUR UN), supplier (VIQUODECO SARL - TEST), and the issue (Administrative topics). The 'Activity' tab is highlighted with a yellow box and a mouse cursor. On the right, the 'Activity' tab is selected, showing a conversation history. The conversation starts with a 'Start' button, followed by messages from Zachari MERTANI and UTILISATEUR UN. A message from UTILISATEUR UN includes an attachment named 'image.png' (30.0 KB). The interface also shows a 'Post' button for sending new messages.

Case details | **Activity** | Attachments

Open on behalf of
UTILISATEUR UN

Supplier name
VIQUODECO SARL - TEST

Application/Platform Concerned
SBN SCC - Purchase order process portal

Topic of the issue
Administrative topics (account connexion/user management...)

Maisons impacted
Multiple maisons impacted

Business Urgency
Severe - Production/Shipping is impacted

Preferred contact phone number
0664273271

Can you use Teams (Screensharing)?
Yes

Title / Subject
Impossible de se connecter

Detailed description
Impossible de se connecter

Type your message here... Post

Zachari MERTANI
Test 3
13d ago · Additional comments

UTILISATEUR UN
test2
13d ago · Additional comments

Zachari MERTANI
TEST 1
13d ago · Additional comments

UTILISATEUR UN
image.png
30.0 KB
14d ago

UTILISATEUR UN
SCASE0001138 Created
14d ago

Start



Un mail de notification est envoyé à chaque évolution de statut de votre demande d'assistance

ACCÉDER AUX TICKETS

› Vous pouvez dans l'encadré jaune converser à travers la messagerie instantanée avec le support.

The screenshot displays the eSHOP ticketing interface. On the left, the 'Case details' tab is active, showing information about the user 'UTILISATEUR UN', the supplier 'VIQUODECO SARL - TEST', and the issue topic 'Administrative topics (account connexion/user management...)'. A yellow arrow points to the 'Activity' tab. On the right, the 'Activity' tab is active, showing a chat window. The chat window has a yellow border and a 'Post' button. The chat history shows messages from Zachari MERTANI and UTILISATEUR UN, with timestamps and 'Additional comments' links. A file attachment 'image.png' (30.0 KB) is visible in the chat history. The chat window is highlighted with a yellow border, indicating where users can communicate with support.

Case details Activity Attachments

Open on behalf of
UTILISATEUR UN

Supplier name
VIQUODECO SARL - TEST

Application/Platform Concerned
SBN SCC - Purchase order process portal

Topic of the issue
Administrative topics (account connexion/user management...)

Maisons impacted
Multiple maisons impacted

Business Urgency
Severe - Production/Shipping is impacted

Preferred contact phone number
0664273271

Can you use Teams (Screensharing)?
Yes

Title / Subject
Impossible de se connecter

Detailed description
Impossible de se connecter

Case details Activity Attachments

Type your message here... Post

Zachari MERTANI
Test 3
13d ago · Additional comments

UTILISATEUR UN
test2
13d ago · Additional comments

Zachari MERTANI
TEST 1
13d ago · Additional comments

UTILISATEUR UN
image.png
30.0 KB
14d ago

UTILISATEUR UN
SCASE0001138 Created
14d ago

Start



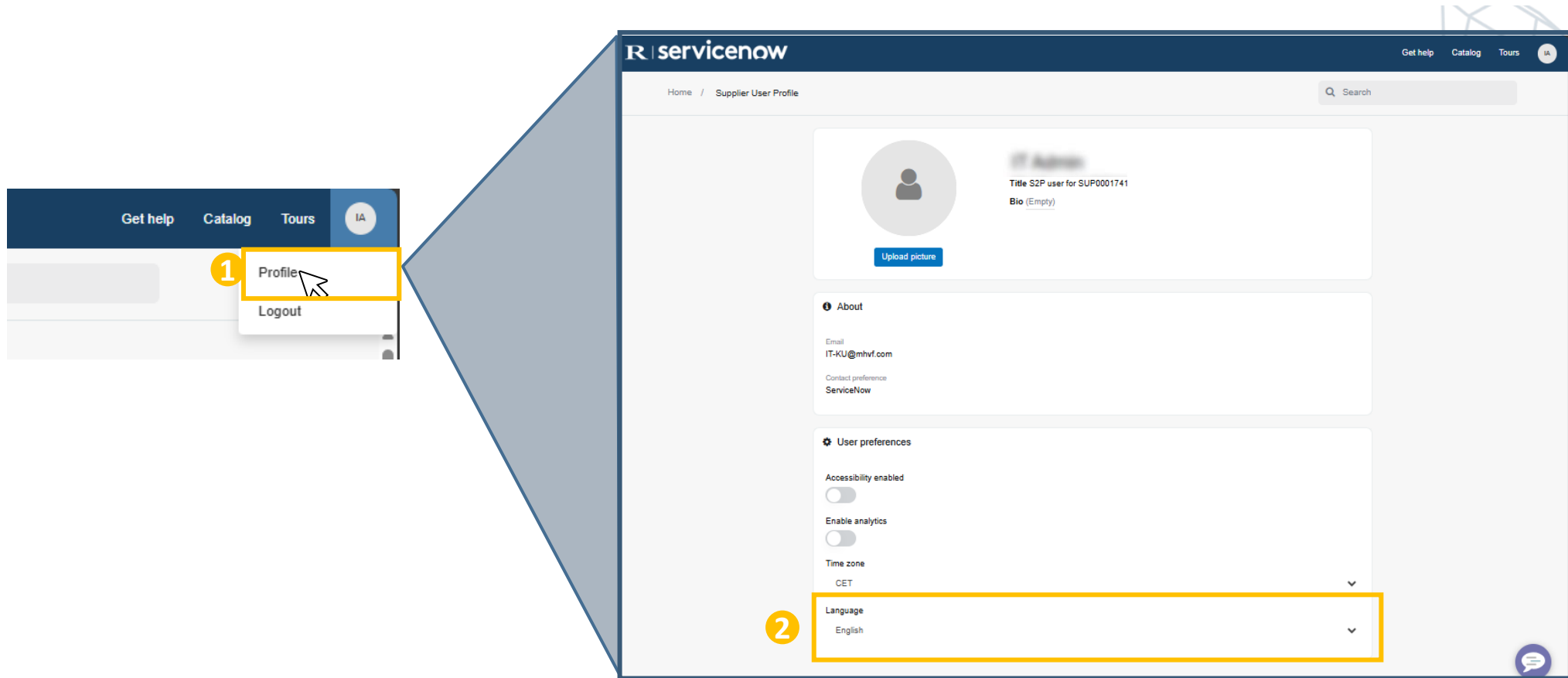
PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

PARAMÉTRAGE - LANGUE



RICHEMONT

- › Dans la page d'accueil, cliquez sur votre « **Profile** » [1] en haut à droite de l'écran, vous serez redirigé vers une page vous permettant de changer la langue.





RICHEMONT