



# PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

Guide Utilisateur

---

Dernière modification : 15/07/2025

# INTRODUCTION

- 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)



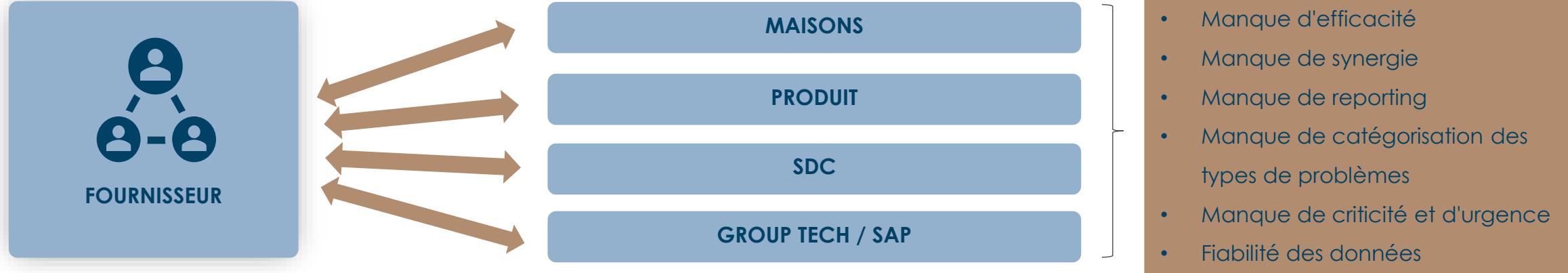
# **PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS**

## **PRESENTATION DU PORTAIL DE SUPPORT FOURNISSEUR**

---

# PRESENTATION DE L'EVOLUTION DU SUPPORT AUX FOURNISSEURS

## 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](mailto: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.

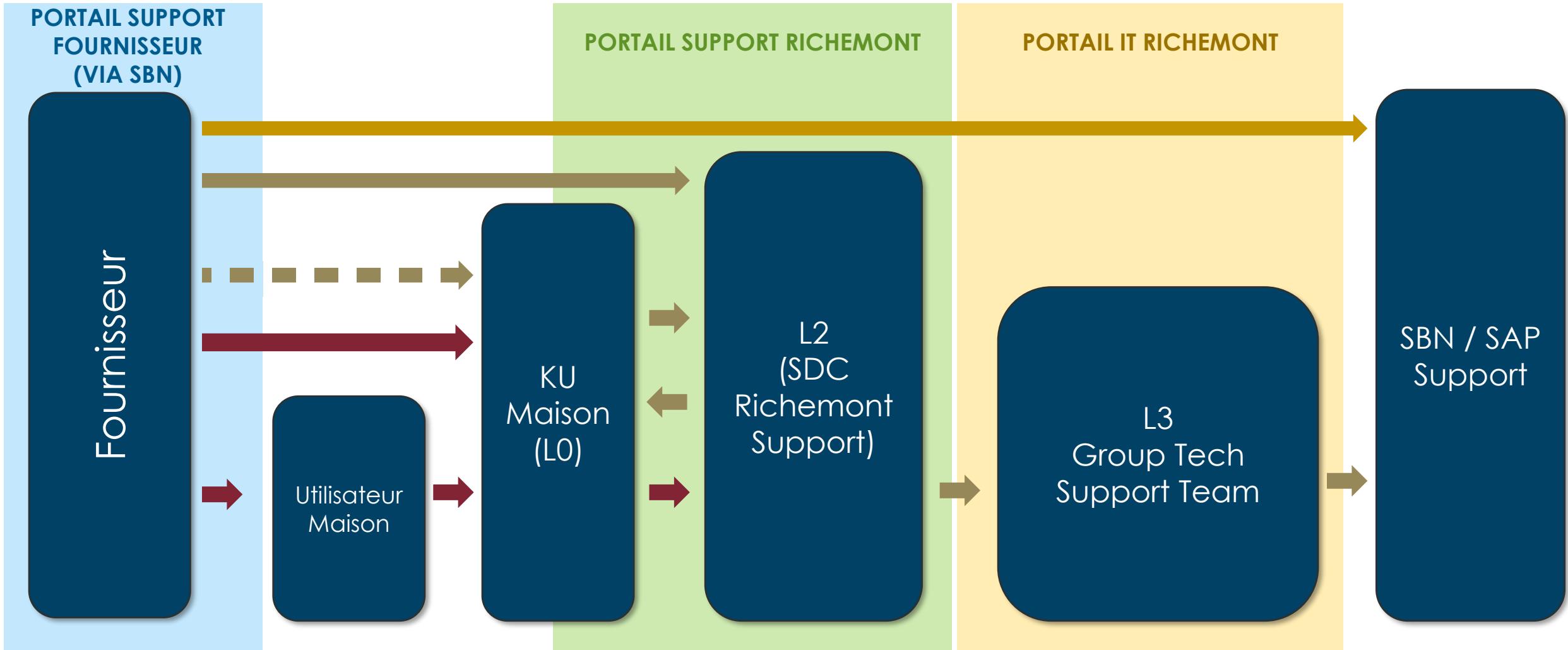
# PRESENTATION DE L'EVOLUTION DU SUPPORT AUX FOURNISSEURS



- › 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



Echange / Contacte (Mail...)



Crée un ticket / incident

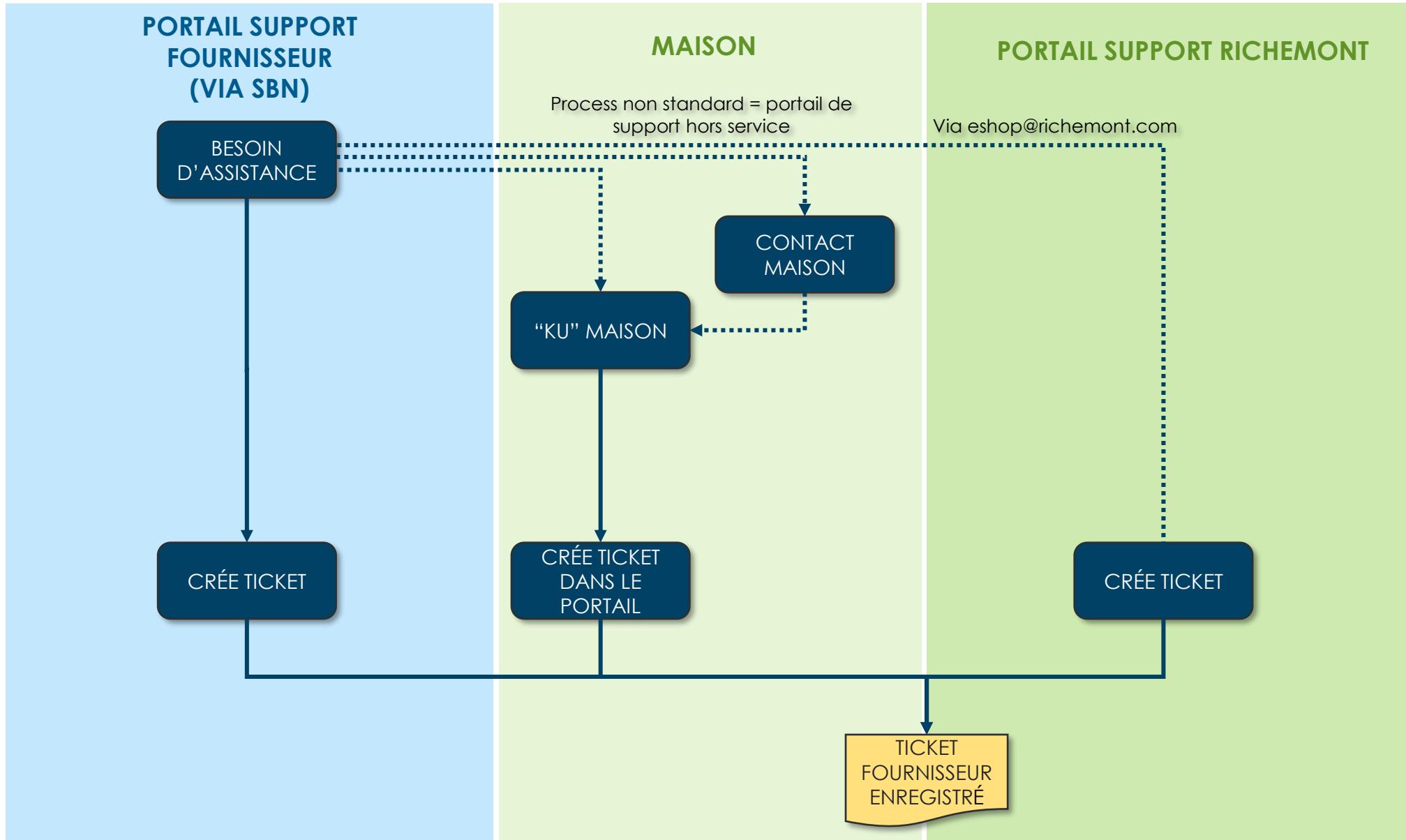


Crée un ticket (process spécifique pour les Maisons ayant un assignment / support group KU, Cf process Maisons KU)

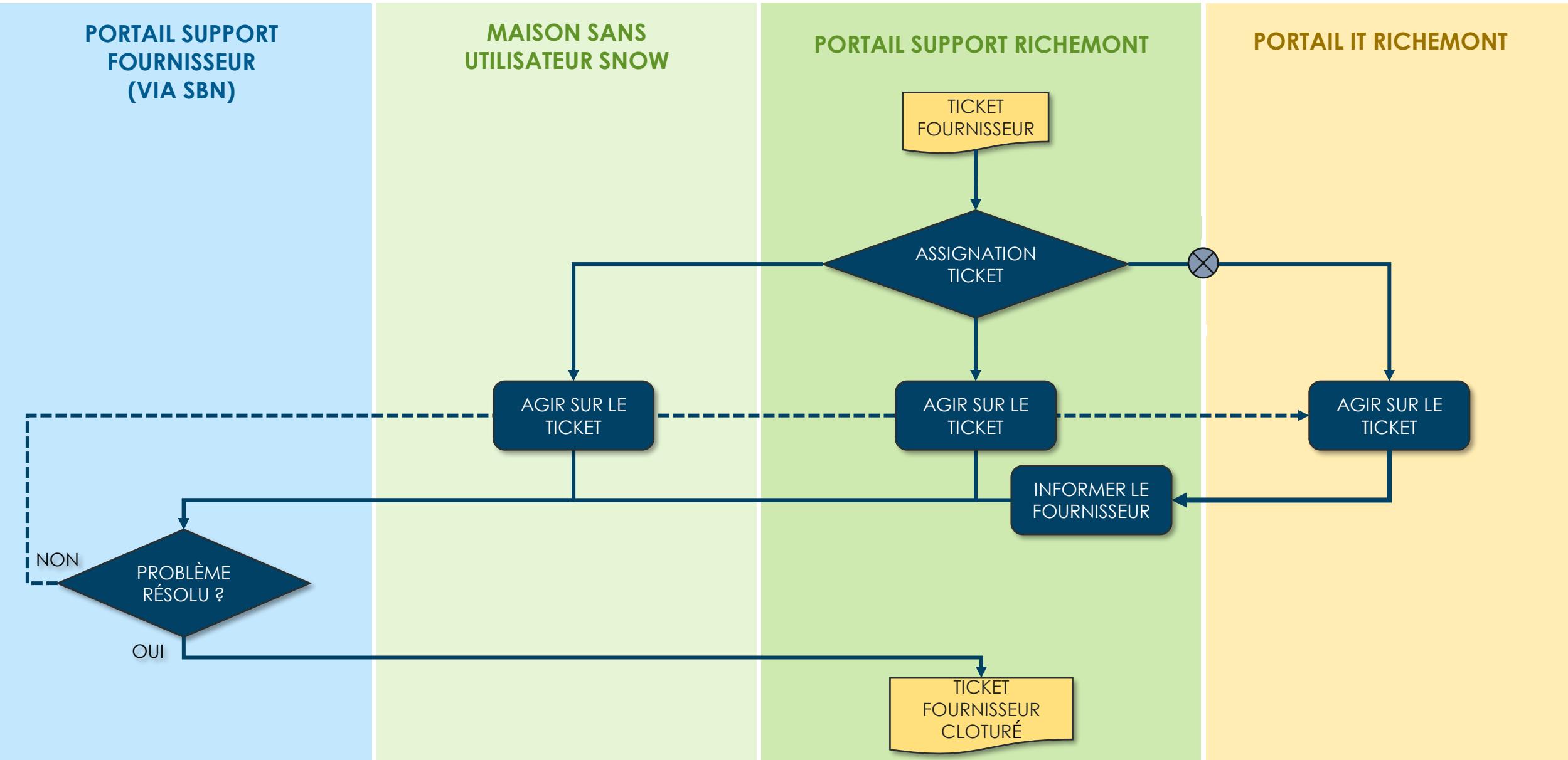


Crée Ticket via SBN helpdesk SAP

# PRESENTATION DE L'EVOLUTION DU SUPPORT AUX FOURNISSEURS

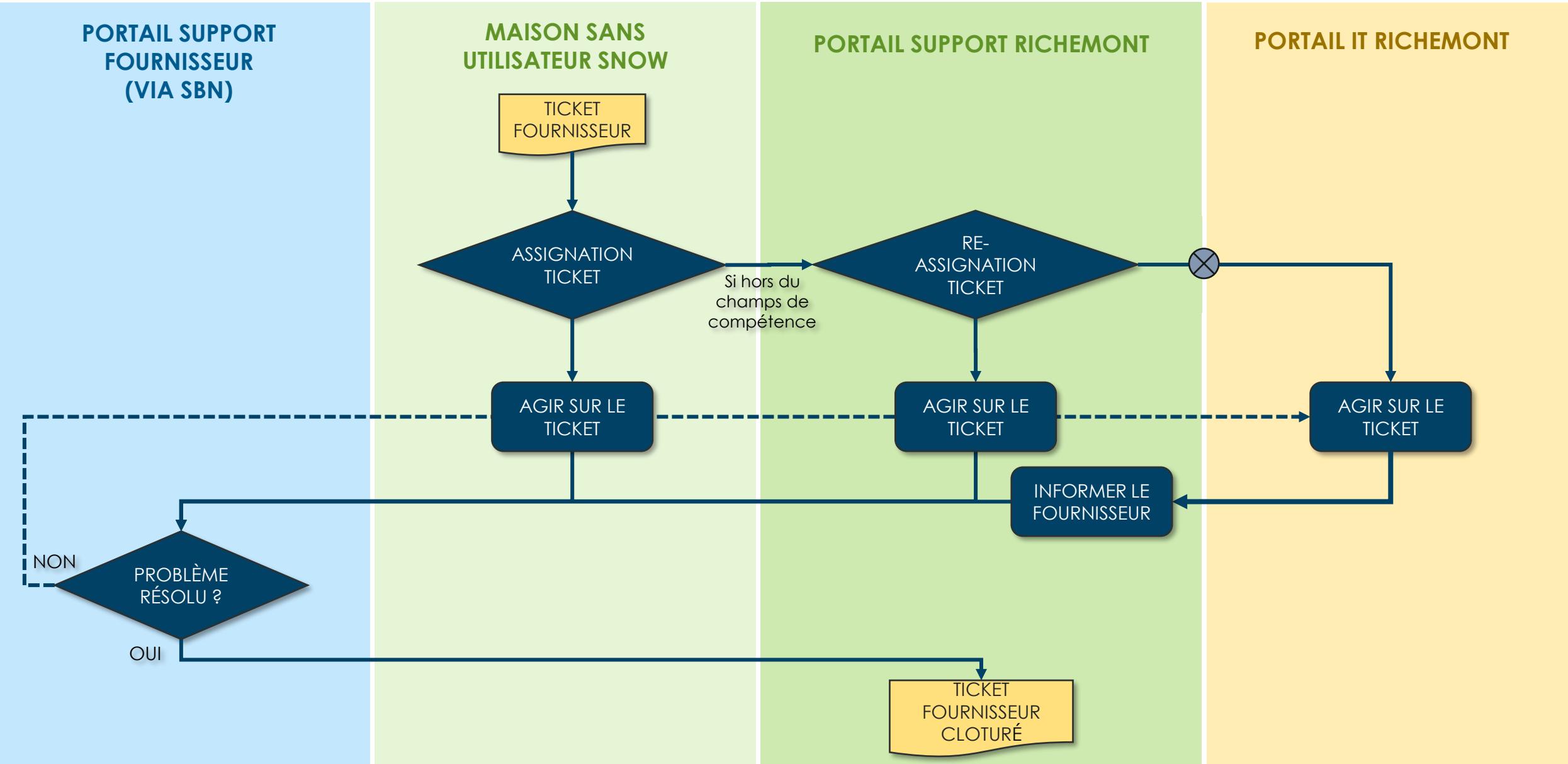


# PRÉSENTATION DE L'ÉVOLUTION DU SUPPORT AUX FOURNISSEURS



# 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

---

# 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 shows the SAP Business Network (ex Ariba) homepage. At the top, there's a navigation bar with links like Accueil, Enrôlement, Workbench, Commandes, Exécution, Factures, Rapports, and Messages. On the right side of the header, there are icons for notifications and user profile. Below the header, there's a large banner image of people working at desks. In the center, there's a summary card with metrics: 11 Postes à confirmer (365 derniers jours), 51 Postes à confirmer (Reconfirmation), 35 Postes à expédier (31 derniers jours), 49 Commande(s) (31 derniers jours), 0 Commande(s) (Bilan confirmation), and a Plus button with a '1' notification. Below this, there's a section titled "Mes widgets" with three cards: "Flux d'activités" showing recent receipts, "Suivi des expéditions" with a tracking form, and "Passerelle d'application". The "Passerelle d'application" card lists "Richemont Apps Launchpad PreProd" and "Richemont - Service Now". A large callout box highlights the "Richemont Supplier Help Center/Contact Request" link, which is enclosed in a yellow border and has a blue number '1' icon next to it.

# 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 shows the SAP Business Network interface with a 'Personnaliser mes widgets' (Personalize my widgets) dialog box overlaid. The dialog box contains several sections:

- Flux d'activités**: Shows a list of received orders with details like date, time, and amount.
- Suivi des expéditions**: A section for tracking shipments.
- Bons de commande**: A chart showing command values over three months.
- Widgets disponibles**: A list of available widgets including 'Passerelle d'application' (highlighted with a yellow box and number 2).
- Passerelle d'application**: A detailed view of the application gateway, listing 'Richemont Apps Launchpad PreProd' and 'Richemont Supplier Help Center/Contact Request'.

At the top right of the dialog box, there is a blue 'Enregistrer' (Save) button with a yellow circle around it, and a grey 'Annuler' (Cancel) button. A large yellow circle with the number 1 is placed over the 'Personnaliser' button in the top left corner of the main interface. A large yellow circle with the number 2 is placed over the 'Passerelle d'application' button in the 'Widgets disponibles' section. A large yellow circle with the number 3 is placed over the 'Enregistrer' button in the dialog box.

# ACCÉDER AU PORTAIL DE SUPPORT FOURNISSEUR



- › Une fois sur le portail de support fournisseur, vous verrez apparaître 3 icônes 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

Nous réservons nos droits d'accès aux liens rapides à nous montrer

15



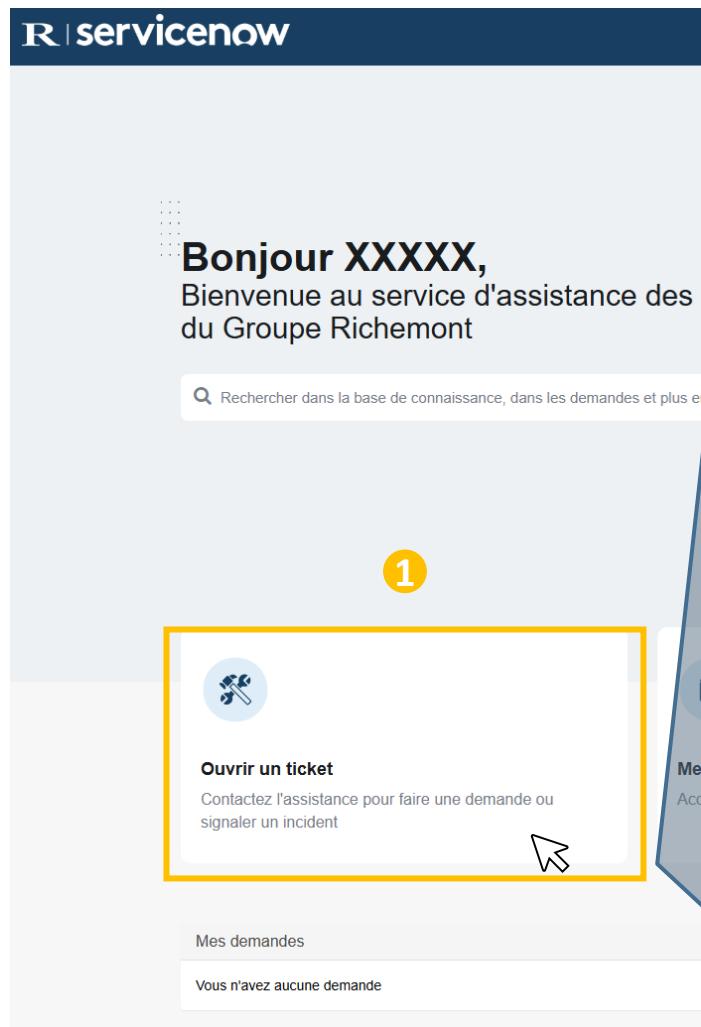
# PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

## OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

---

# 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 ».



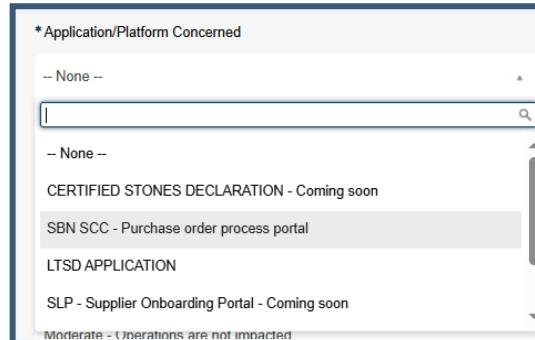
› Selectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez ouvrir un ticket. [2]

The screenshot shows a 'Supplier application' selection page. At the top, there's a header with 'Home / Supplier Catalog / Supplier application' and a search bar. On the left, there's a sidebar with 'Categories' and 'Supplier application' sections, including a 'General' category. The main content area is titled 'Supplier application' with the sub-instruction 'Select the application for which you require support and assistance'. It lists several options: 'Batch declaration Application' (To declare CoC characteristics and associated batch production), 'Certified stones declaration Application' (To declare precious stones characteristics/GIA information), and 'LTSD Application' (Long-term supplier declaration). In the center, there's a box for 'SBN – Purchase order process portal (Ariba)' with the sub-instruction 'For the supply chain collaboration (confirmation and ship notice)'. This box is also highlighted with a yellow box and has a yellow number '2' above it. A cursor arrow points towards this box. To the right of this box, another box for 'SLP - Supplier Onboarding Portal' is partially visible.

# OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

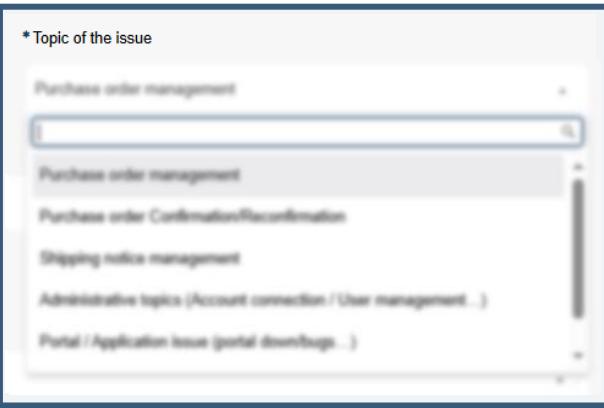
- › Une fois l'application sélectionnée, vous serez redirigé vers un formulaire à compléter et soumettre.
- › **Supplier name** est un champ pré rempli [1]
- › Renseignez un contact en **Watchlist** afin qu'il puisse suivre / interagir sur le ticket. [2]
- › Sélectionnez via le menu déroulant **«Application/Platform 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' submission page in ServiceNow. The 'Supplier name' field contains 'Fournisseur X' and the 'Supplier ANDID' field contains '13213432 - A.'. The 'Watch List' field is highlighted with a yellow border and has a blue icon with the number '1'. The 'Application/Platform Concerned' dropdown is set to 'SBN SCC - Purchase order process portal' and is highlighted with a yellow border and has a blue icon with the number '2'. The 'Topic of the issue' dropdown is set to '-- None --'. The 'Maisons impacted' dropdown is set to '-- None --'. At the bottom right, there is a 'Submit' button. Three yellow circles with numbers 1, 2, and 3 point to the highlighted fields and dropdowns respectively.



# 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]

The screenshot shows the ServiceNow Supplier case creation page. The 'Topic of the issue' field (1) contains the value '-- None --'. The 'Maisons impacted' field (2) also contains the value '-- None --'. A modal window is displayed, listing 'MULTIPLE MAISONS IMPACTED' and several specific sites: CARTIER HORLOGERIE, CARTIER JOAILLERIE, CARTIER PARFUMS, and CARTIER OPERATIONS.

# OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

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

## SBN SCC

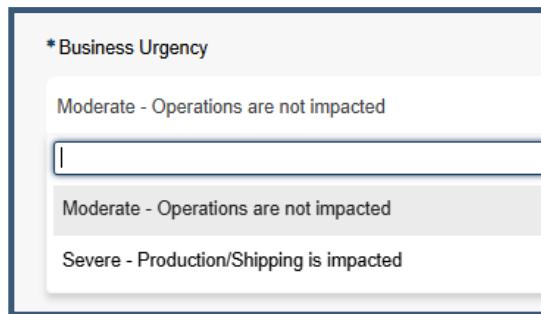
- › Gestion des commandes d'achat
- › Confirmation/Reconfirmation de commande d'achat
- › Gestion des avis d'expédition (ASN)
- › Sujets administratifs (Connexion de compte / Gestion des utilisateurs...)
- › Problème de portail / application (portail hors service / bugs...)
- › Autre / Je ne sais pas

## LTSD

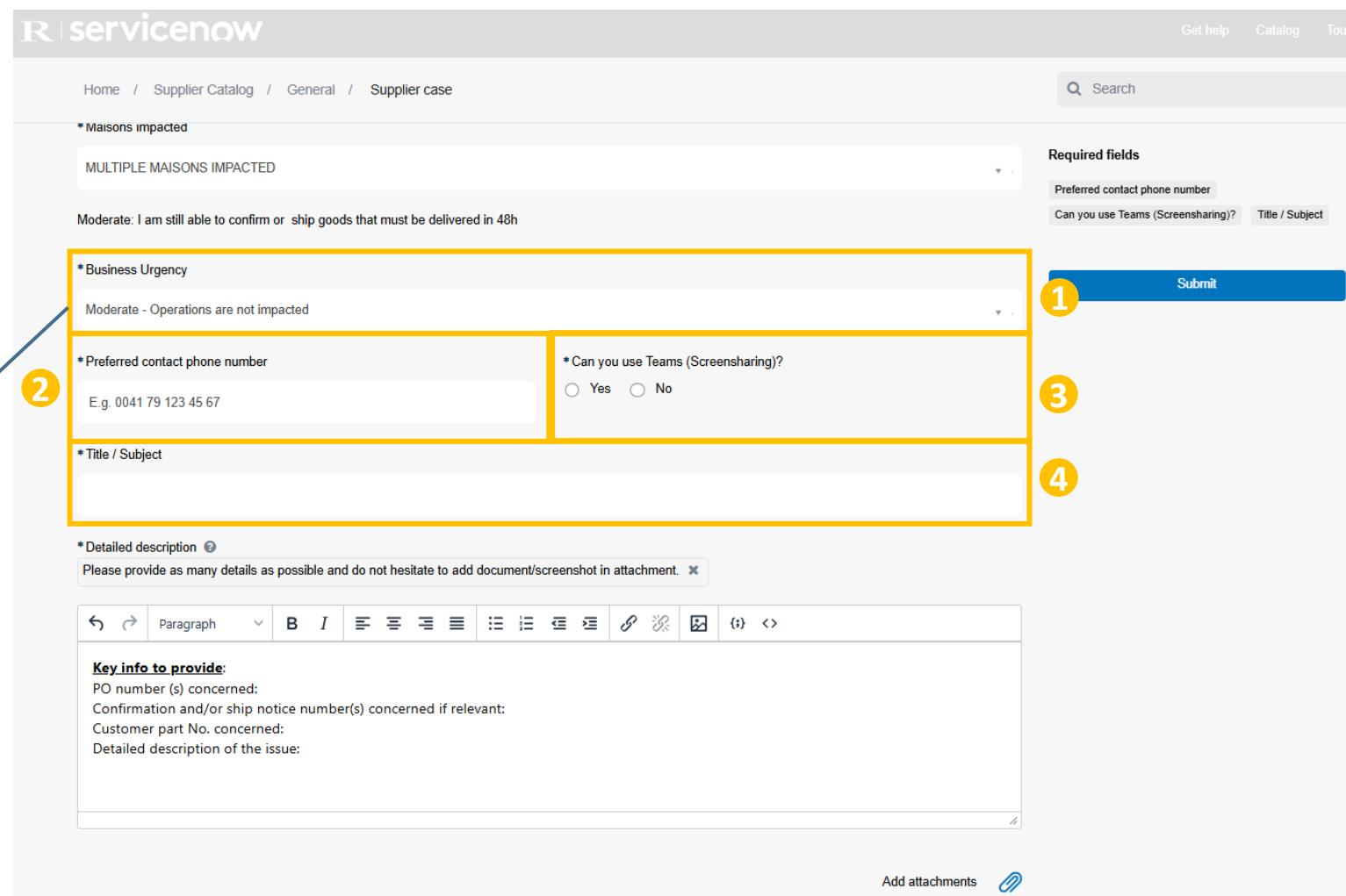
- › Exécution de la requête LTSD (Problème / bugs lors de l'upload)
- › Accès à l'application LTSD
- › Notification de requête LTSD
- › LTSD signé non reçu

# 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) \*



- › 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]



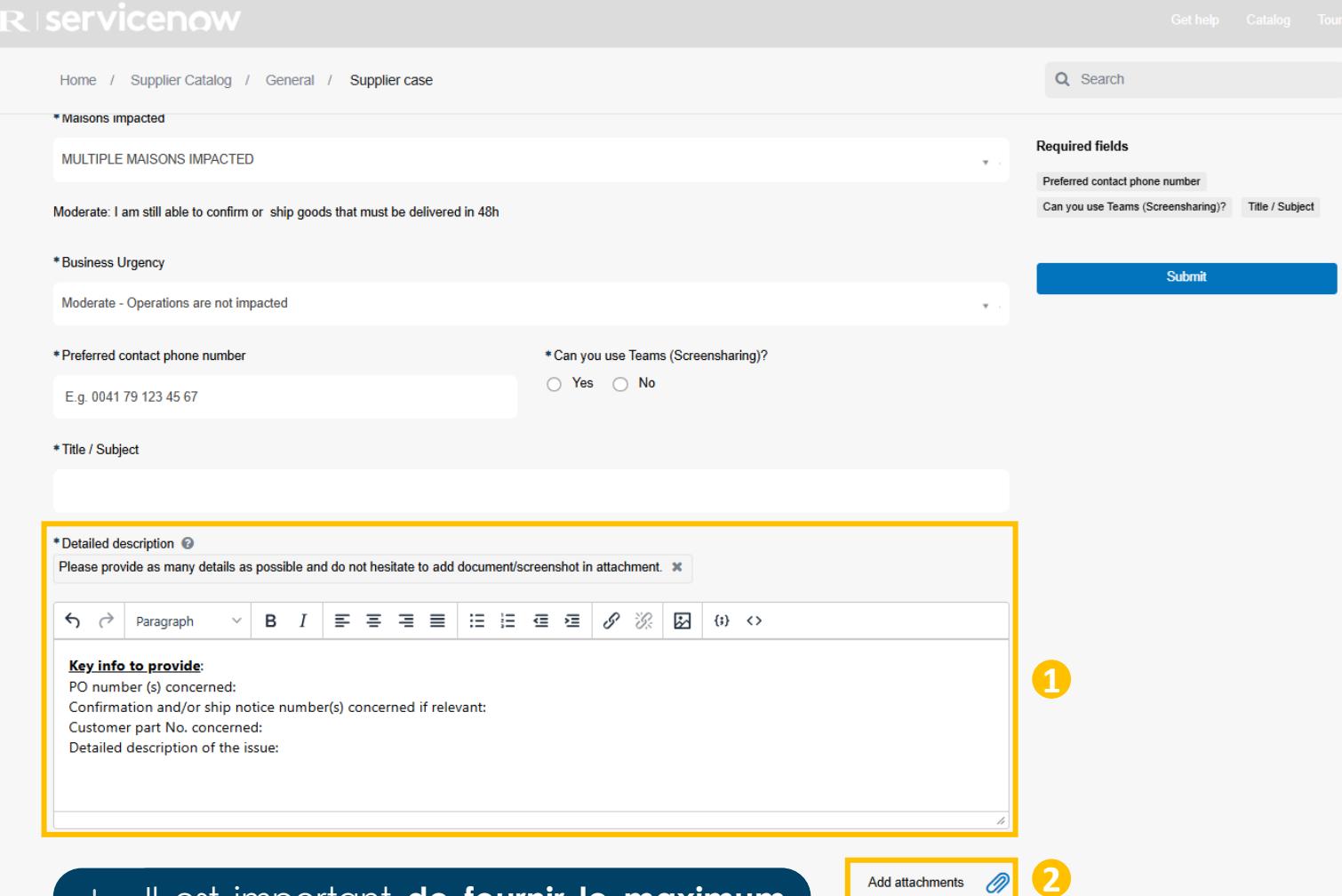
The screenshot shows the 'Supplier Case' creation page in ServiceNow. The 'Business Urgency' field is highlighted with a yellow border and labeled [1]. The 'Preferred contact phone number' field is labeled [2]. The 'Can you use Teams (Screensharing)?' field is labeled [3]. The 'Title / Subject' field is labeled [4]. A callout from the 'Business Urgency' field points to the screenshot of the dropdown menu above. Callouts from the other three fields point to their respective input fields on the form.



\* 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 fichier grâce à l'icône « **Add attachment** » [2] 
- › Dans certains cas, en fonction de votre sélection de « Topic of the issue » un **Template pré rempli** apparaitra 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.



The screenshot shows a ServiceNow interface for creating a new ticket. The top navigation bar includes links for 'Get help', 'Catalog', and 'Tours'. The main page title is 'Supplier Catalog / General / Supplier case'. On the right, there's a sidebar for 'Required fields' with options for 'Preferred contact phone number', 'Can you use Teams (Screensharing)?', and 'Title / Subject'. Below these are 'Submit' and 'Cancel' buttons. The central form contains several fields:

- \* Maisons impacted: MULTIPLE MAISONS IMPACTED. Note: 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)?: Radio buttons for Yes and No.
- \* Title / Subject: (empty field)
- \* Detailed description: A rich text editor with a placeholder: Please provide as many details as possible and do not hesitate to add document/screenshot in attachment. It includes a toolbar with icons for bold, italic, underline, etc. A note below says: 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.

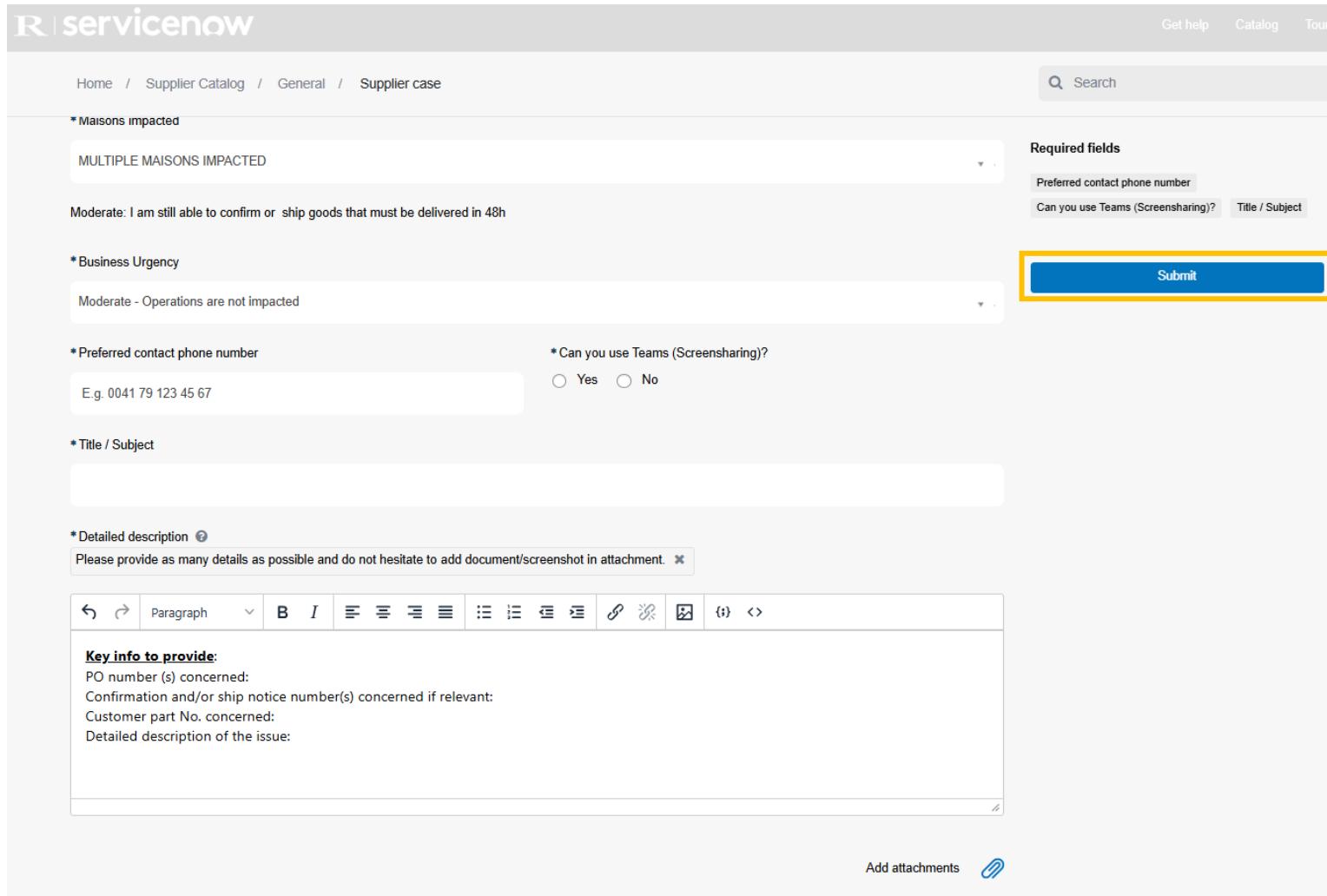


Il est important **de fournir le maximum de détail possible** afin d'optimiser le traitement de votre demande et éviter la multiplication des échanges.



# OUVRIR UN NOUVEAU TICKET

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



The screenshot shows the ServiceNow Supplier Case creation interface. At the top, there's a breadcrumb navigation: Home / Supplier Catalog / General / Supplier case. On the right, there are links for Get help, Catalog, and Tours, along with a search bar. The main area starts with a section titled "Maisons impacted" with a note: "MULTIPLE MAISONS IMPACTED". Below it, a note says: "Moderate: I am still able to confirm or ship goods that must be delivered in 48h". The next section is "Business Urgency" with a note: "Moderate - Operations are not impacted". To the right, under "Required fields", are three mandatory fields: "Preferred contact phone number", "Can you use Teams (Screensharing)?", and "Title / Subject". A large blue "Submit" button is highlighted with a yellow border and a yellow circle containing the number "1". Below these fields, there's a "Title / Subject" input field and a "Detailed description" rich-text editor. The rich-text editor toolbar includes icons for bold, italic, underline, and various alignment options. A note below the editor says: "Please provide as many details as possible and do not hesitate to add document/screenshot in attachment." At the bottom, there's a section titled "Key info to provide:" with fields for "PO number (s) concerned:", "Confirmation and/or ship notice number(s) concerned if relevant:", "Customer part No. concerned:", and "Detailed description of the issue:". An "Add attachments" button with a paperclip icon is located at the very bottom.



# PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

## ACCÉDER AUX TICKETS

---

# 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.

The screenshot shows the ServiceNow Supplier Cases interface. At the top, there's a navigation bar with 'Get help', 'Catalog', and 'Tours' buttons. Below it is a search bar with a magnifying glass icon and the placeholder 'Search'. The main content area is titled 'Supplier Cases' and shows a table of 'My Requests'. The table has columns for 'Request' (listing ticket IDs and descriptions), 'State' (status like 'Open', 'Work in progress', 'Draft'), and 'Updated' (last update time). There are also 'View' and 'Search open requests' buttons at the top of the table. On the left side of the page, there's a welcome message: 'Bonjour XXXXX, Bienvenue au service d'assistance des fournisseurs du Groupe Richemont' and a search bar with the placeholder 'Rechercher dans la base de connaissance, dans les demandes et plus encore'. At the bottom, there are three cards: 'Ouvrir un ticket' (with a wrench icon), 'Mes Tickets' (with a document icon, highlighted with a yellow border and numbered 1), and 'Bibliothèque / Questions Réponses' (with a book icon).

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

# ACCÉDER AUX TICKETS

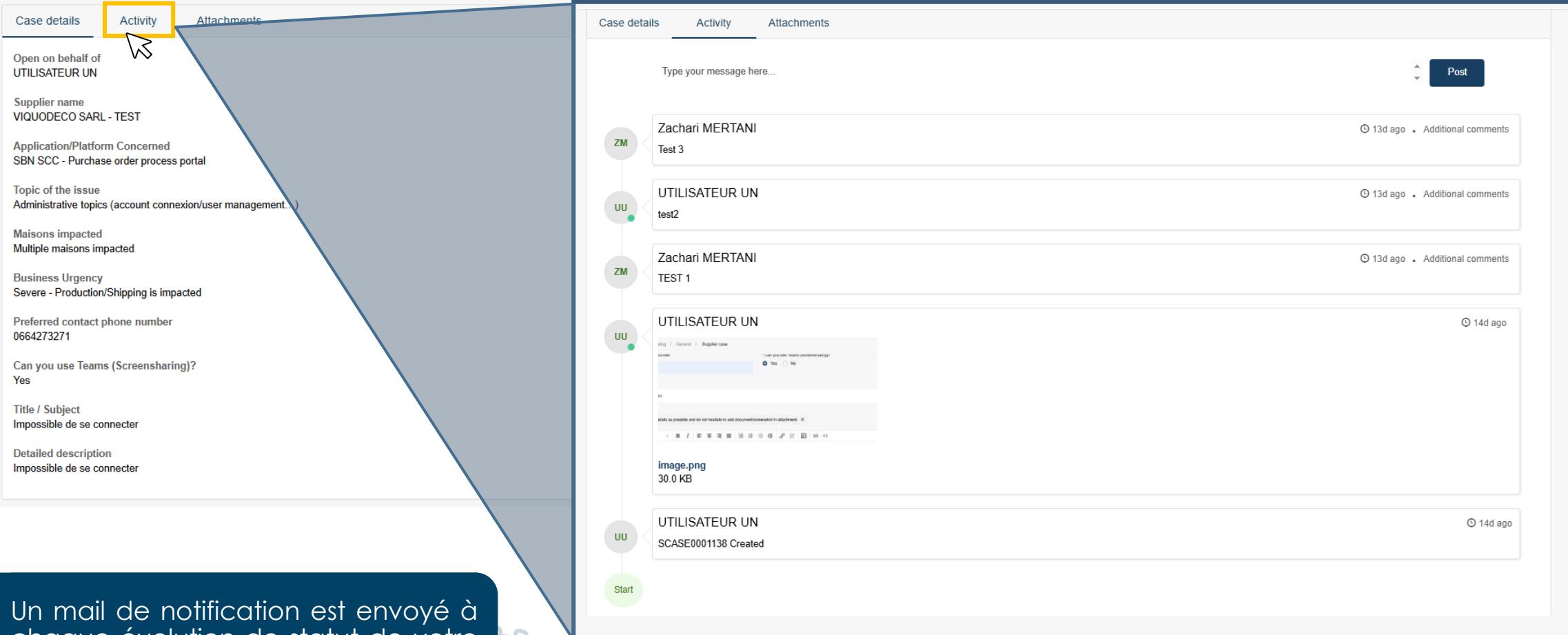
- Une fois un ticket sélectionné, vous aurez accès aux détails que vous avez renseigné ainsi que son statut.

The screenshot shows a ServiceNow ticket interface for a supplier ticket. The ticket number is SCASE0001138. The state is "Work in progress", updated 13d ago, and created 14d ago. The ticket title is "Impossible de se connecter". It is assigned to Bertrand VOILLARD and opened by UTILISATEUR UN. The case progress shows it moving from "Open" to "Work in Progress". The "Case details" tab is selected, displaying the following information:

Case details	Activity	Attachments
Open on behalf of UTILISATEUR UN		
Supplier name VIAQUODECO 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		

# ACCÉDER AUX TICKETS

- 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 shows the 'Case details' and 'Activity' tabs for a ticket. The 'Activity' tab is selected and highlighted with a yellow box and a cursor icon. The 'Case details' tab is visible on the left. The 'Attachments' tab is also present at the top. The main area displays a message history:

- Zachari MERTANI: Test 3 (13d ago)
- UTILISATEUR UN: test2 (13d ago)
- Zachari MERTANI: TEST 1 (13d ago)
- UTILISATEUR UN: (image of a form) (14d ago)
- image.png (30.0 KB) (14d ago)
- UTILISATEUR UN: SCASE0001138 Created (14d ago)



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 image shows a transition between two views of a ticket management system. On the left, a 'Case details' panel is visible with various fields filled out. A mouse cursor is hovering over the 'Activity' tab at the top of this panel. A large blue arrow points from this panel to the right, where an 'Activity' tab is highlighted in yellow. The right panel displays a messaging interface with a yellow header bar containing a text input field ('Type your message here...') and a 'Post' button. Below this are several messages from different users, each accompanied by a small profile icon and a timestamp. One message includes a screenshot of a ticket creation form. The overall theme features a light gray background with decorative gear icons on the sides.

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...

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 14d ago

image.png 30.0 KB

UTILISATEUR UN SCASE0001138 Created 14d ago

Start



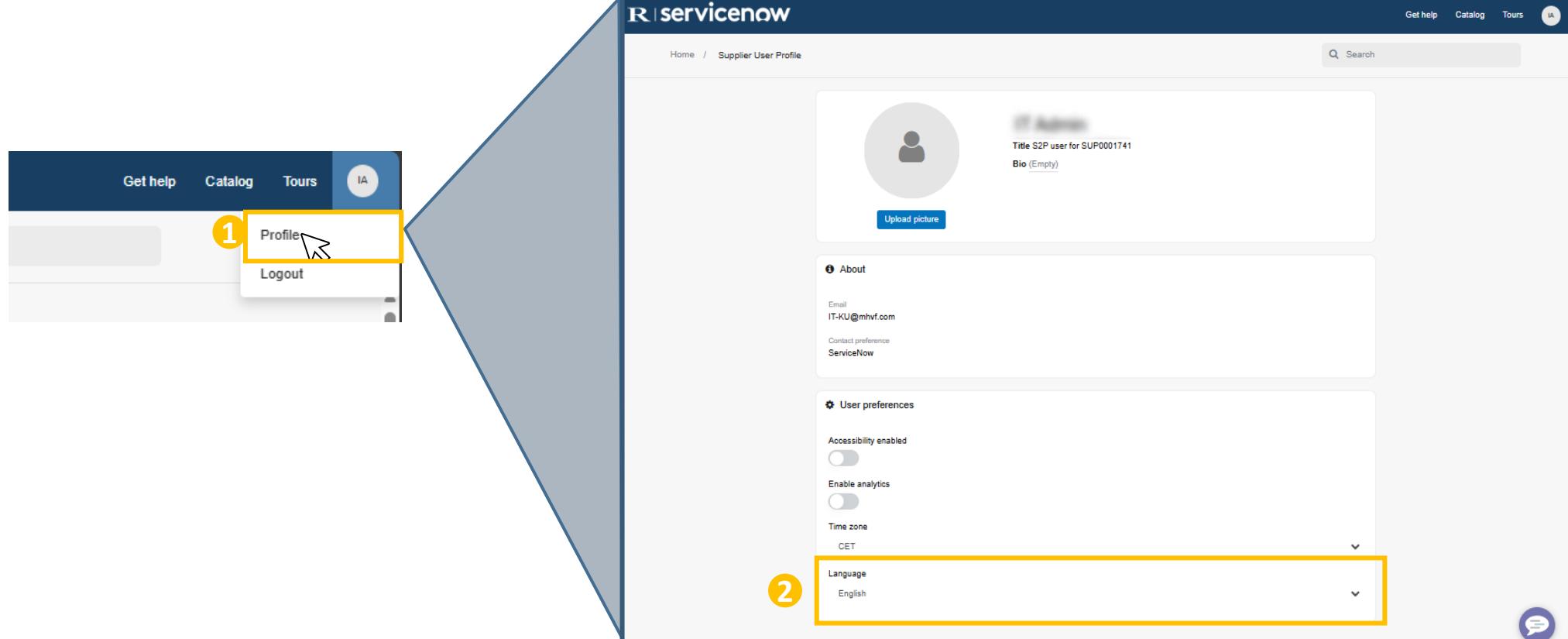
# PORTAIL DE SUPPORT AUX FOURNISSEURS

## PARAMÉTRAGE - LANGUE

---

# PARAMÉTRAGE - LANGUE

- › 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.



The Richemont logo watermark is a faint, light blue watermark located in the center of the page. It features the brand's name "RICHEMONT" in a bold, serif font, with each letter enclosed in a small circle. The watermark is slightly faded and positioned behind the main text.

RICHEMONT

