



# PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

Guida per l'utente

---

Ultima modifica: 21/08/2025

- Il Portale di assistenza ai fornitori, accessibile dalla home page del portale SBN (ex Ariba), consente di creare un ticket per qualsiasi questione tecnica o richiesta di assistenza sulla piattaforma.



ACCESSO AL PORTALE DI  
ASSISTENZA AI FORNITORI



CREAZIONE DI NUOVI TICKET



ACCESSO AI TICKET ESISTENTI



IMPOSTAZIONE DELLA LINGUA

NB: questo documento è interattivo: cliccate sulle diverse aree per navigare e sul logo eSHOP per tornare su questa pagina.

Potete anche cercare per parole (CTRL + F).

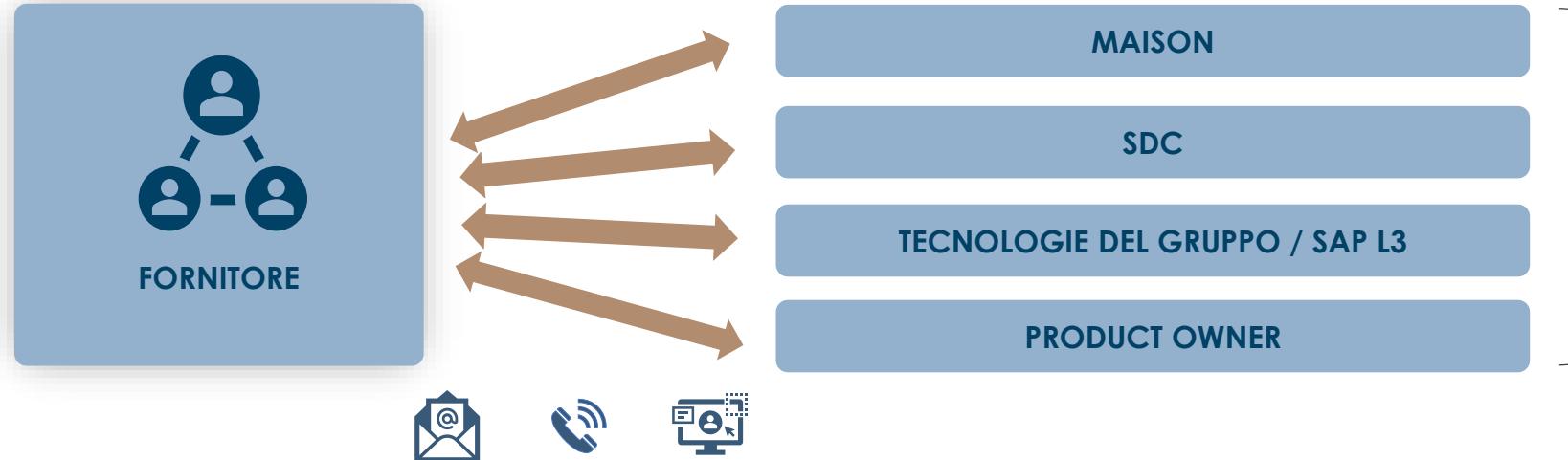
# PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

## PRESENTAZIONE DEL PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

---

# PRESENTAZIONE DELL'EVOLUZIONE DELL'ASSISTENZA AI FORNITORI

## PRIMA DEL PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

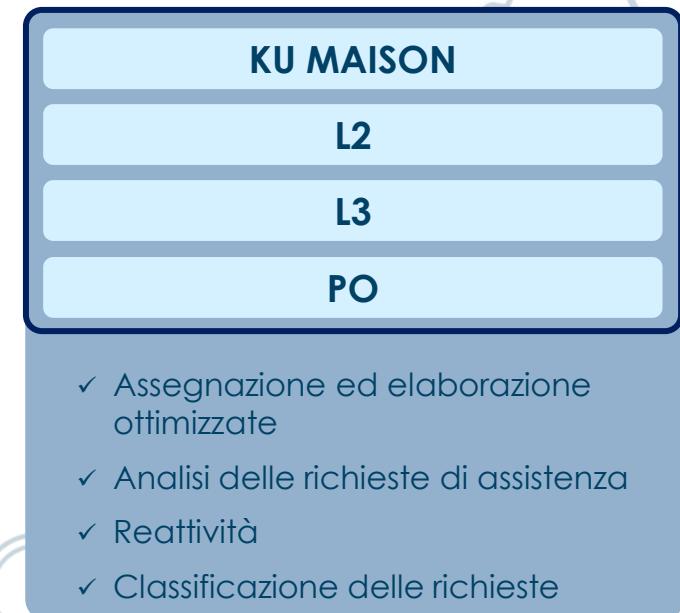


- Mancanza di efficienza
- Nessuna sinergia
- Reporting carente
- Nessuna categorizzazione dei problemi
- Mancanza di criticità e urgenza
- Affidabilità dei dati

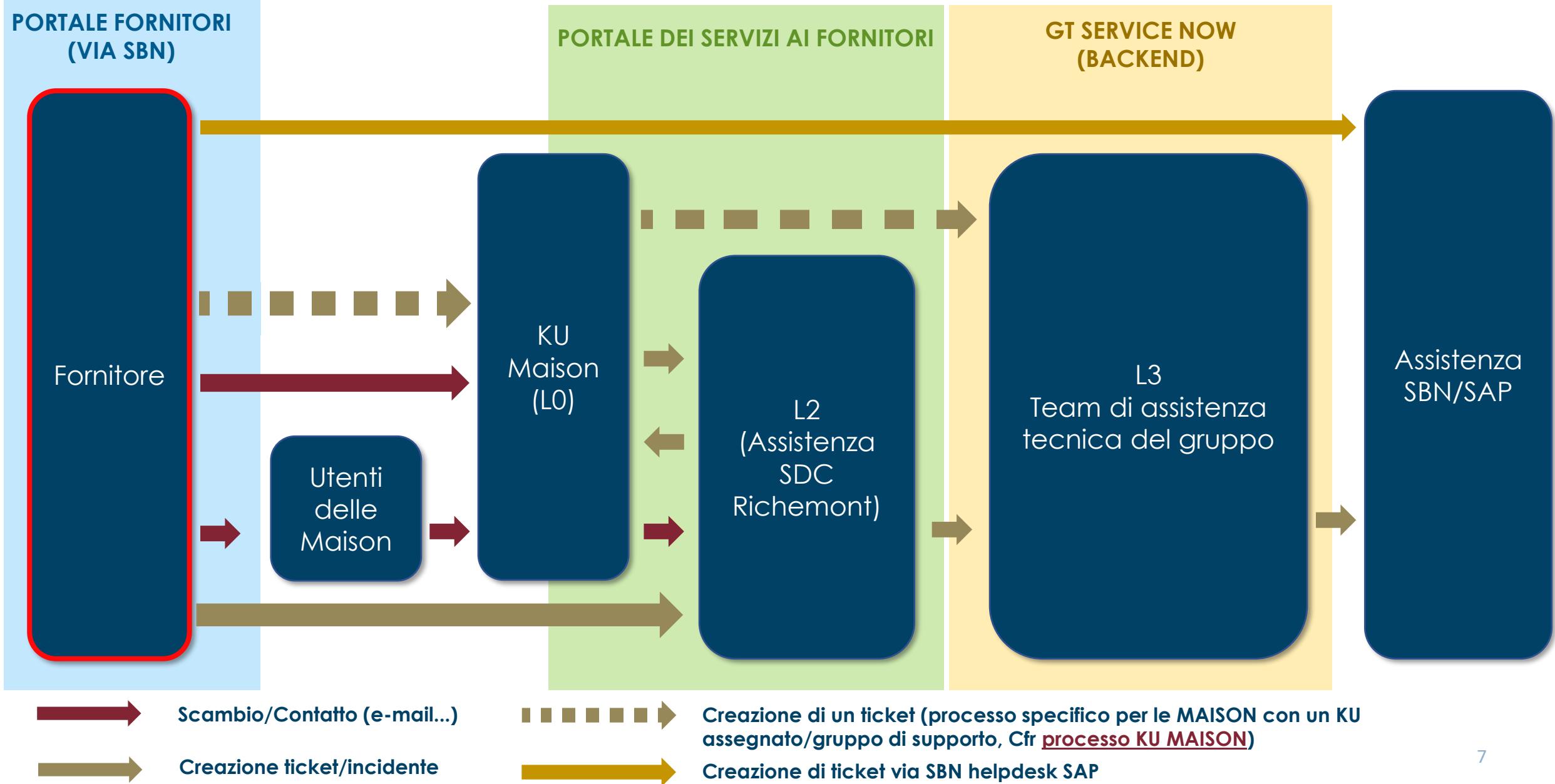
- › L'implementazione di una **piattaforma di assistenza ai fornitori** su richiesta di questi ultimi fa parte del nostro continuo processo di **velocizzazione e semplificazione della nostra collaborazione con i fornitori**.
- › I fornitori contattavano il team di assistenza o richiedevano assistenza scrivendo all'indirizzo [eshop@richemont.com](mailto:eshop@richemont.com). Ciò comportava diversi scambi via e-mail/team, privi di alcuna sinergia tra le diverse parti interessate, il che a sua volta rallentava la valutazione e l'implementazione dell'assistenza.

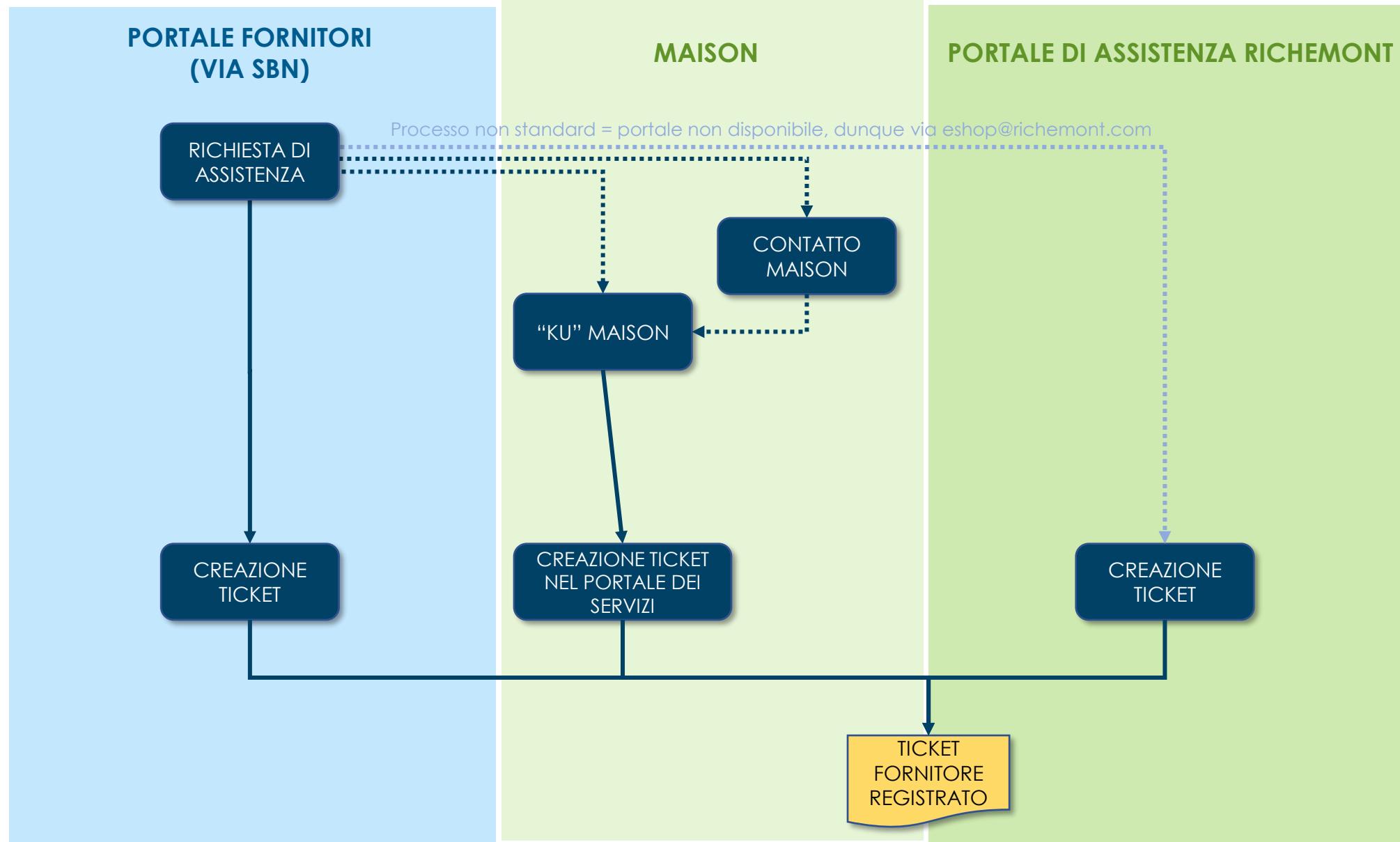
- Con l'implementazione di questa **piattaforma di assistenza ai fornitori** tramite ServiceNow, la richiesta di assistenza viene effettuata con **pochi clic** e viene rapidamente inoltrata al contatto più appropriato per **fornire assistenza**.
- Una volta inviata, la richiesta viene inoltrata all'assistenza L2 per problemi legati all'uso quotidiano, al Key User della Maison per le questioni commerciali e all'assistenza L3/SAP per problemi tecnici/di software. Gli utenti vengono informati di qualsiasi modifica allo stato della richiesta fino alla sua risoluzione.
- Un'unica piattaforma racchiude l'intera cronologia delle richieste con tutti gli interlocutori.

## DOPO IL PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI



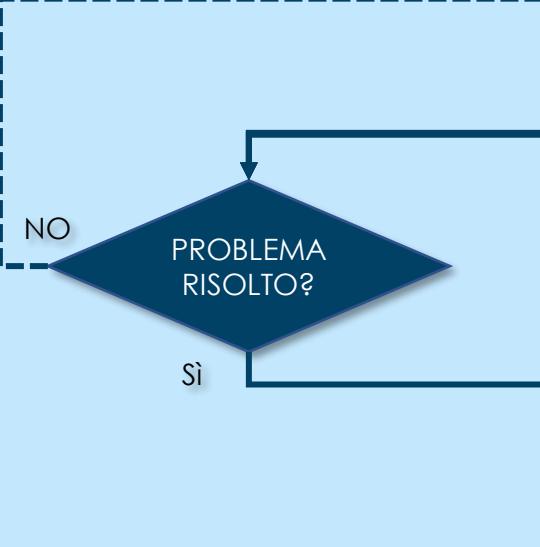
# PRESENTAZIONE DELL'EVOLUZIONE DELL'ASSISTENZA AI FORNITORI





# PRESENTAZIONE DELL'EVOLUZIONE DELL'ASSISTENZA AI FORNITORI

## PORTALE FORNITORI (VIA SBN)



## “KU” MAISON SENZA UTENTE SNOW



## PORTALE DI ASSISTENZA RICHEMON

Se non  
competente

## RIASSEGNAZIONE TICKET

## AZIONI

## INFORMARE IL FORNITORE

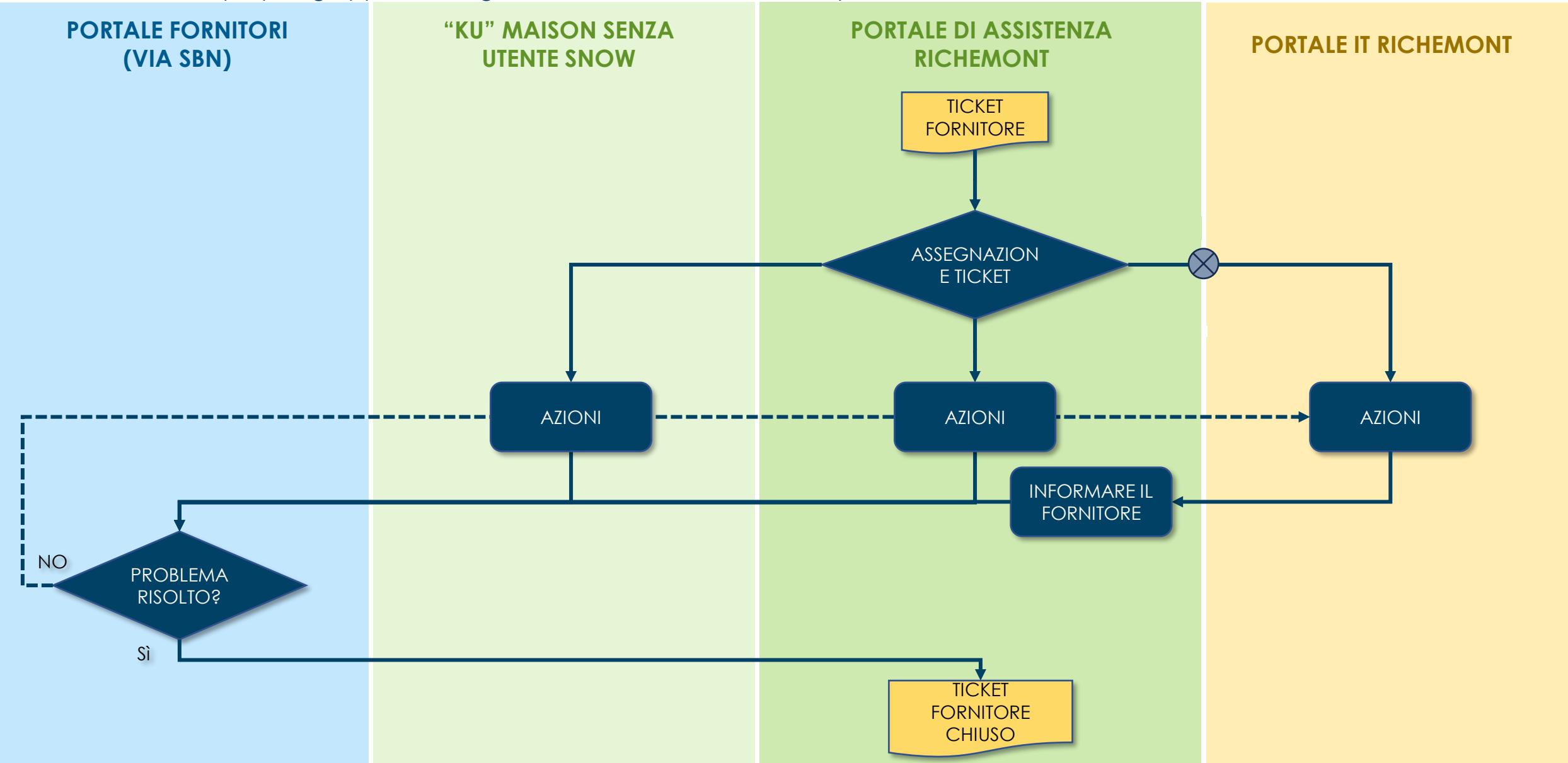


## PORTALE IT RICHEMON

## AZIONI

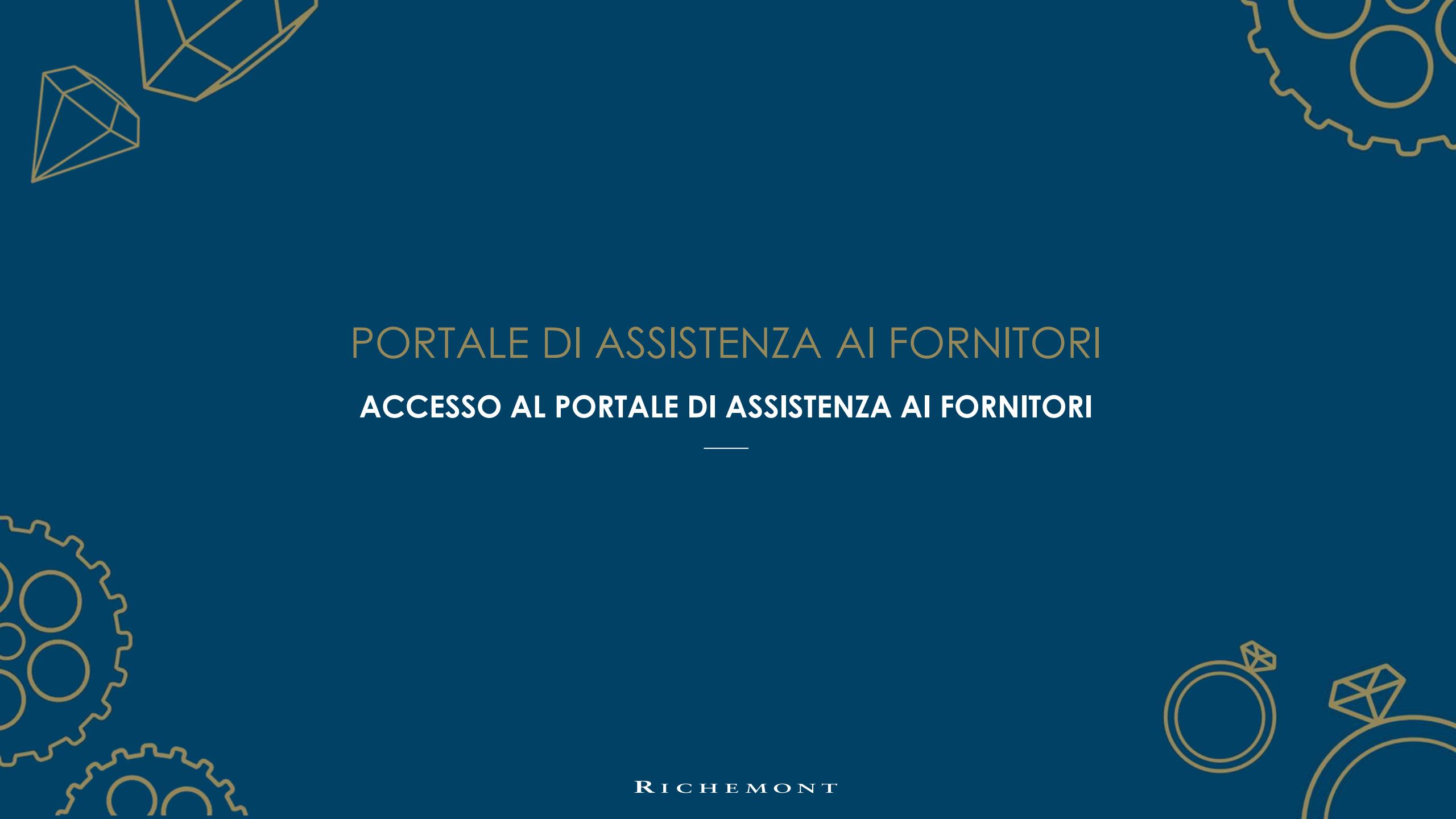
# PRESENTAZIONE DELL'EVOLUZIONE DELL'ASSISTENZA AI FORNITORI

Per le Maison con il proprio gruppo di assegnazione, il KU della Maison è il primo a ricevere i ticket.



- › **SBN - Portale per la gestione degli ordini:** per la collaborazione nella catena di fornitura (conferma e notifica di spedizione, gestione degli ordini).
- › **Applicazione LTSD:** dichiarazione di lungo termine del fornitore.
- › **Applicazione per la dichiarazione dei lotti:** per dichiarare le caratteristiche della CoC (Chain of Custody) e della relativa produzione di massa.
- › **Applicazione per la dichiarazione delle pietre preziose certificate:** per la dichiarazione delle pietre preziose/informazioni GIA.





# PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

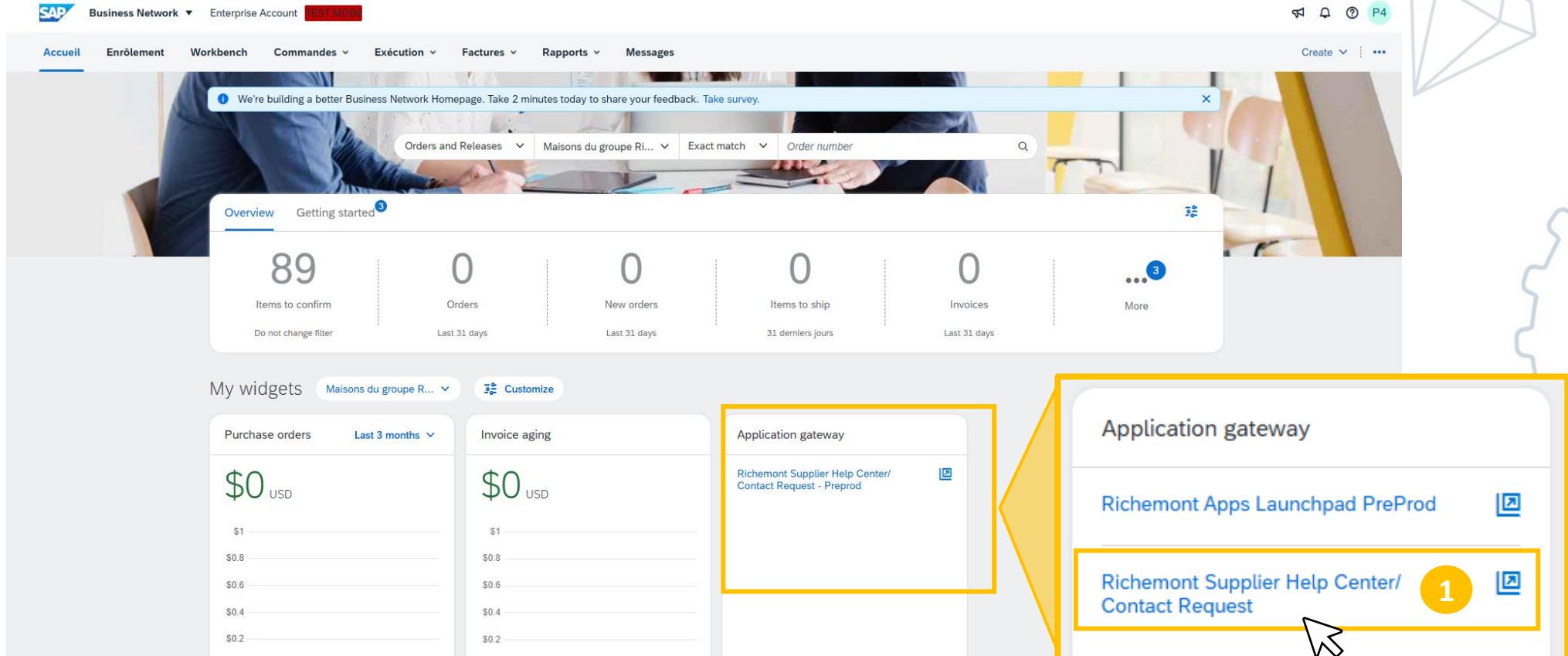
## ACCESSO AL PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

---

# ACCESSO AL PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI



- Per accedere alla piattaforma di assistenza ai fornitori, andate sulla vostra **home page di SAP Business Network** (SBN, ex Ariba), nella sezione **Widget**, scheda “**Application Gateway**” e fate clic su “**Richemont Supplier Help Center/Contact Request**” [1].



# ACCESSO AL PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI



› Se il widget non viene visualizzato sulla home page, fate clic su “Customize” [1], selezionate “Application Gateway” [2] e fate clic su “Save” [3].

The image shows the SAP Business Network home page on the left and the 'Customize my widgets' dialog box on the right. The home page features various widgets like 'Items to confirm', 'Orders', 'New orders', and 'Items to ship'. The 'Customize' button in the top right of the home page is highlighted with a yellow circle and labeled '1'. The 'Application gateway' widget in the bottom right is also highlighted with a yellow circle and labeled '2'. The 'Save' button in the top right of the dialog box is highlighted with a yellow circle and labeled '3'.

**Customize my widgets**  
Add, remove, and rearrange widgets to personalize your home page.

There is no recent activity to display.

1

2

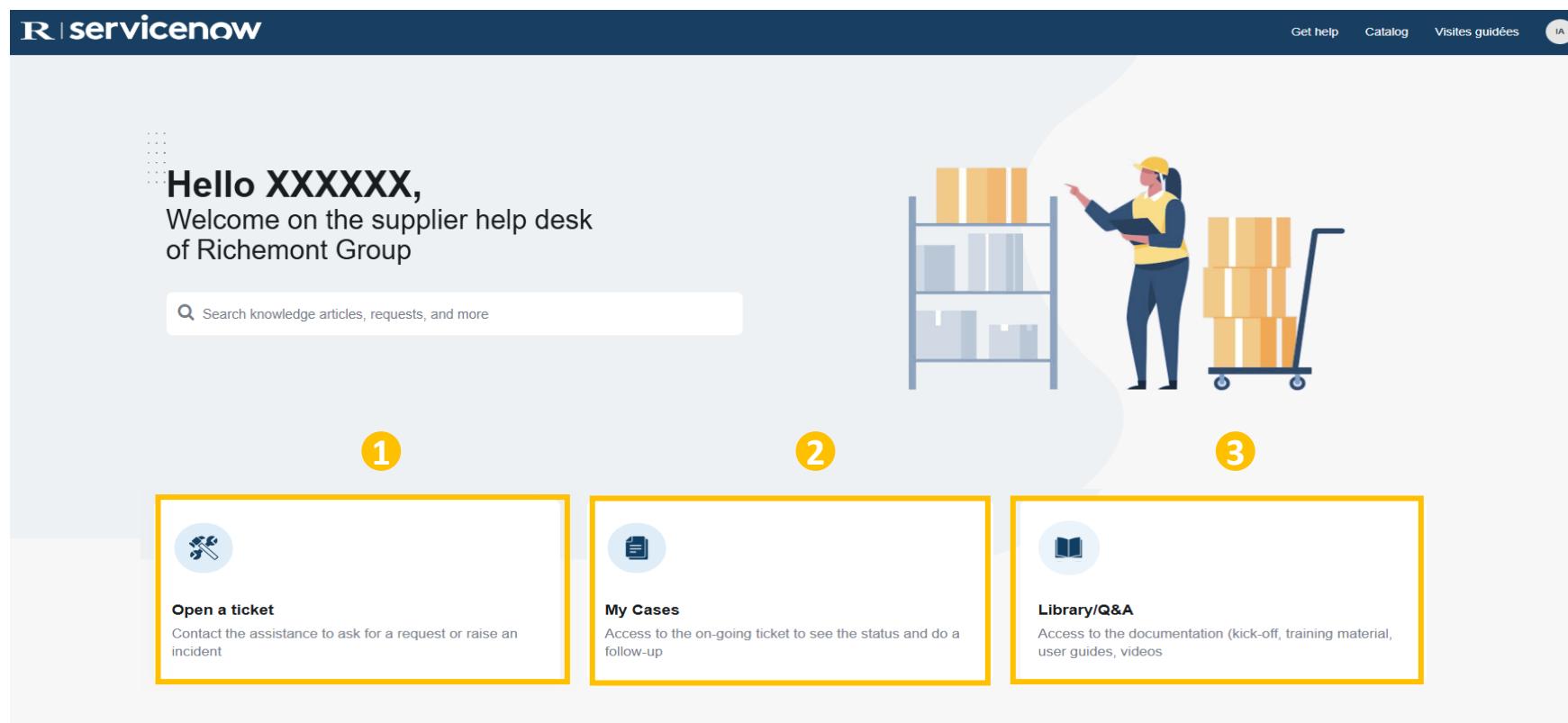
3

14

# ACCESSO AL PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

› Una volta entrati nel portale di assistenza ai fornitori, vedrete 3 icone:

- **“Open a ticket”** [1] per creare un nuovo ticket;
- **“My Tickets”** [2] per accedere ai ticket in corso o chiusi;
- **“Library/Questions and Answers”** [3] in cui potete trovare tutti i documenti legati all'applicazione che state usando.



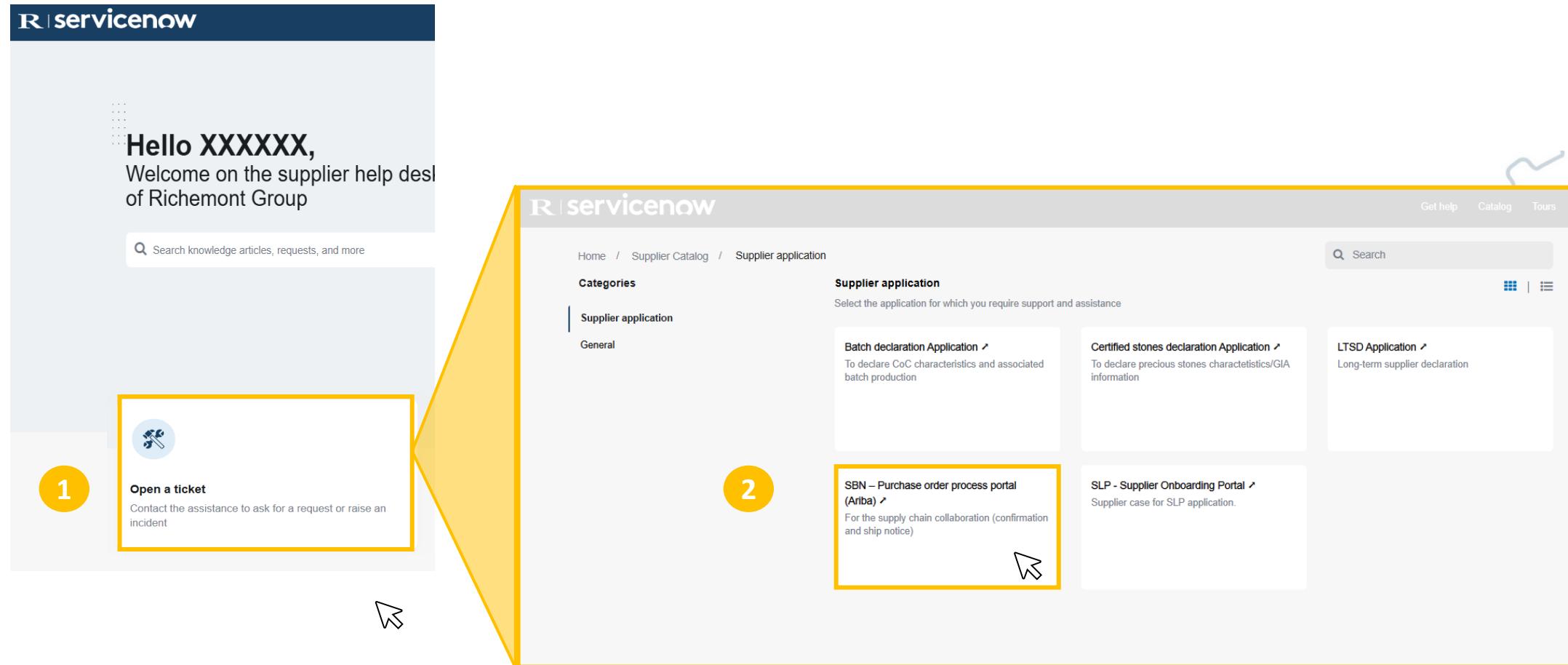


# PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

## CREAZIONE DI NUOVI TICKET

---

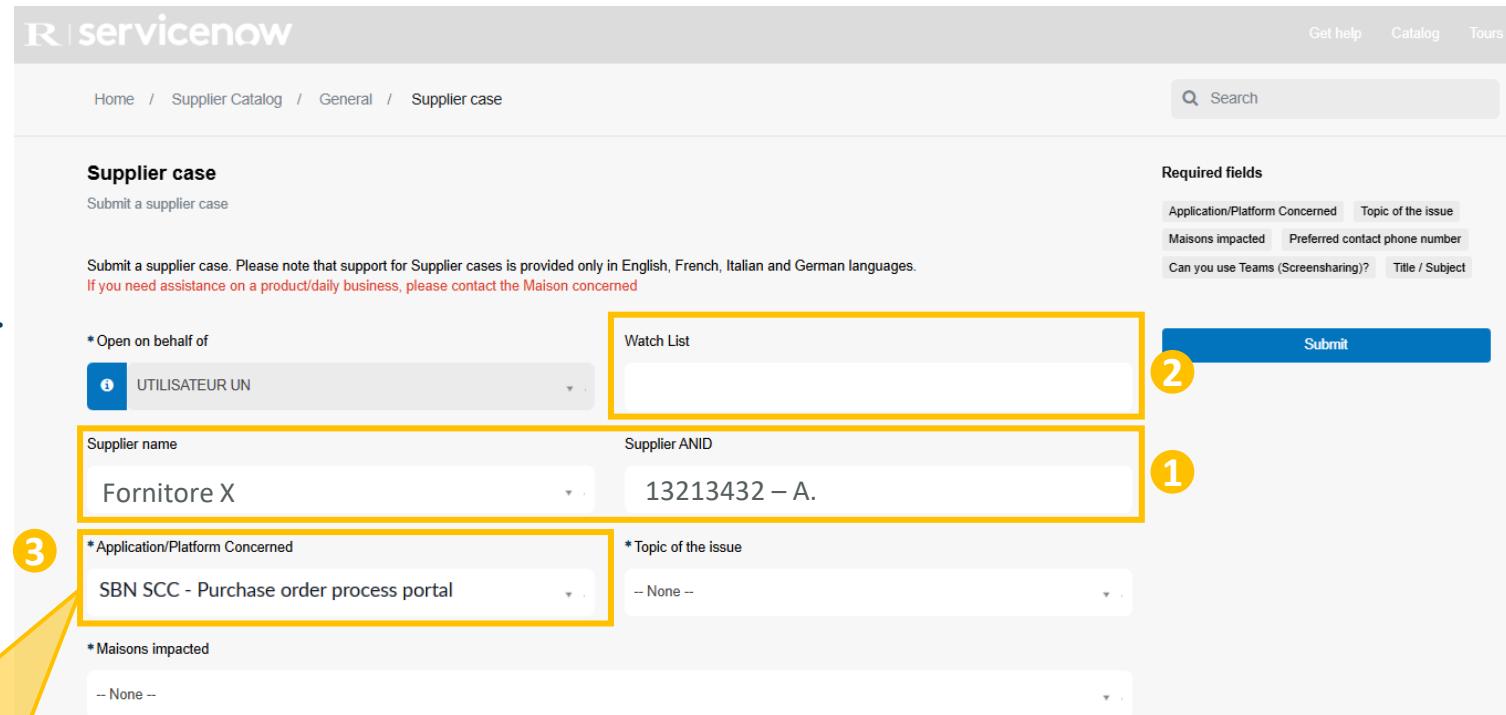
- › Sulla home page, fate clic su “**Open a ticket**” **[1]**: sarete reindirizzati su una pagina in cui dovete selezionare l'applicazione per cui avete bisogno di assistenza.
- › Aprite l'applicazione per cui desiderate aprire un ticket. **[2]**



NB: [Per questa formazione useremo l'esempio “SBN - Portale per la gestione degli ordini”].

# CREAZIONE DI NUOVI TICKET - COME COMPILEARE IL MODULO

- › Una volta selezionata l'applicazione, sarete reindirizzati a un modulo da compilare e inviare.
- › **Nome del fornitore** e **ANID** vengono compilati automaticamente **[1]**.
- › Potete fornire un contatto in **Watchlist** che può seguire/interagire. **[2]**
- › In caso di errore, potete modificare l'applicazione per la quale desiderate aprire un ticket tramite il menu a tendina **“Application / Platform Concerned”** **[3]**.



Supplier case

Submit a supplier case

Submit a supplier case. Please note that support for Supplier cases is provided only in English, French, Italian and German languages. If you need assistance on a product/daily business, please contact the Maison concerned.

\* Open on behalf of

UTILISATEUR UN

Watch List

2

Supplier name

Fornitore X

Supplier ANID

13213432 - A.

1

\* Application/Platform Concerned

SBN SCC - Purchase order process portal

\* Topic of the issue

-- None --

\* Maisons impacted

-- None --

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

\* Business Urgency

Moderate - Operations are not impacted

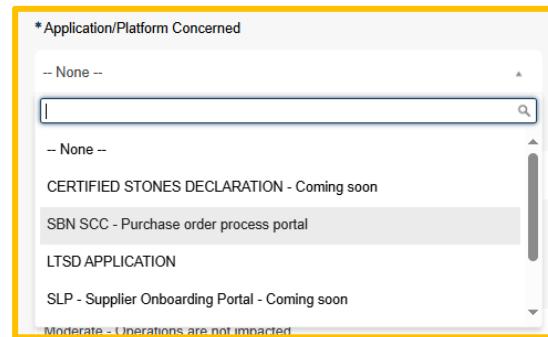
\* Preferred contact phone number

E.g. 0041 79 123 45 67

\* Can you use Teams (Screensharing)?

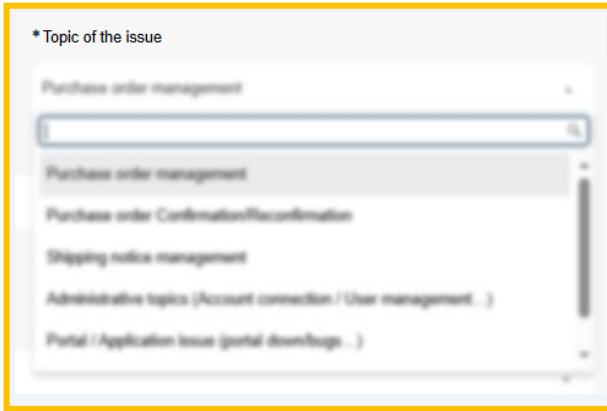
Yes  No

Submit



# CREAZIONE DI NUOVI TICKET - COME COMPILEARE IL MODULO

- Selezionate l'argomento per cui state richiedendo assistenza tramite il menu a tendina **"Topic of the issue"** [4] (specifico per ogni applicazione, vedere slide successiva).



- Selezionate la Maison interessata tramite il menu a tendina **"Maisons impacted"**. Se è interessata più di una Maison, selezionate **"Multiple Maisons Impacted"**. [5]

- › **L'argomento del problema** viene selezionato dal menu a tendina e varia a seconda dell'applicazione:

## SBN SCC

- › Gestione degli ordini
- › Conferma/riconferma degli ordini
- › Gestione degli avvisi di spedizione (ASN)
- › Argomenti amministrativi (accesso all'account/gestione degli utenti, ecc.)
- › Problemi con il portale/l'applicazione (portale non disponibile/bug, ecc.)
- › Altro/non so

## LTSD

- › Richiesta LTSD in corso (problemi/bug durante il caricamento)
- › Accesso all'applicazione LTSD
- › Notifica di richiesta LTSD
- › Mancata ricezione di LTSD firmato

# APRIRE UN NUOVO TICKET - COME COMPILEARE IL MODULO



- › Selezionate il livello di urgenza della richiesta di assistenza tramite il menu a tendina **“Business Eme** Come standard, il campo è impostato su **Selezione “Severe” solo in caso di blocco delle attività** (ad es. impossibilità di confermare o consegnare la merce entro 48 ore)\*



- › Inserite il **numero di telefono** del contatt
- › Selezionate l'opzione per utilizzare la **co** videochiamate/chiamate audio, se disponibili
- › Inserite il **titolo** della richiesta di assistenza. [9]

**R | servicenow**

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** [6]

Moderate - Operations are not impacted

**\* Preferred contact phone number** [7]

E.g. 0041 79 123 45 67

**\* Can you use Teams (Screensharing)?**

Yes  No [8]

**\* Title / Subject** [9]

**\* Detailed description** [9]  
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

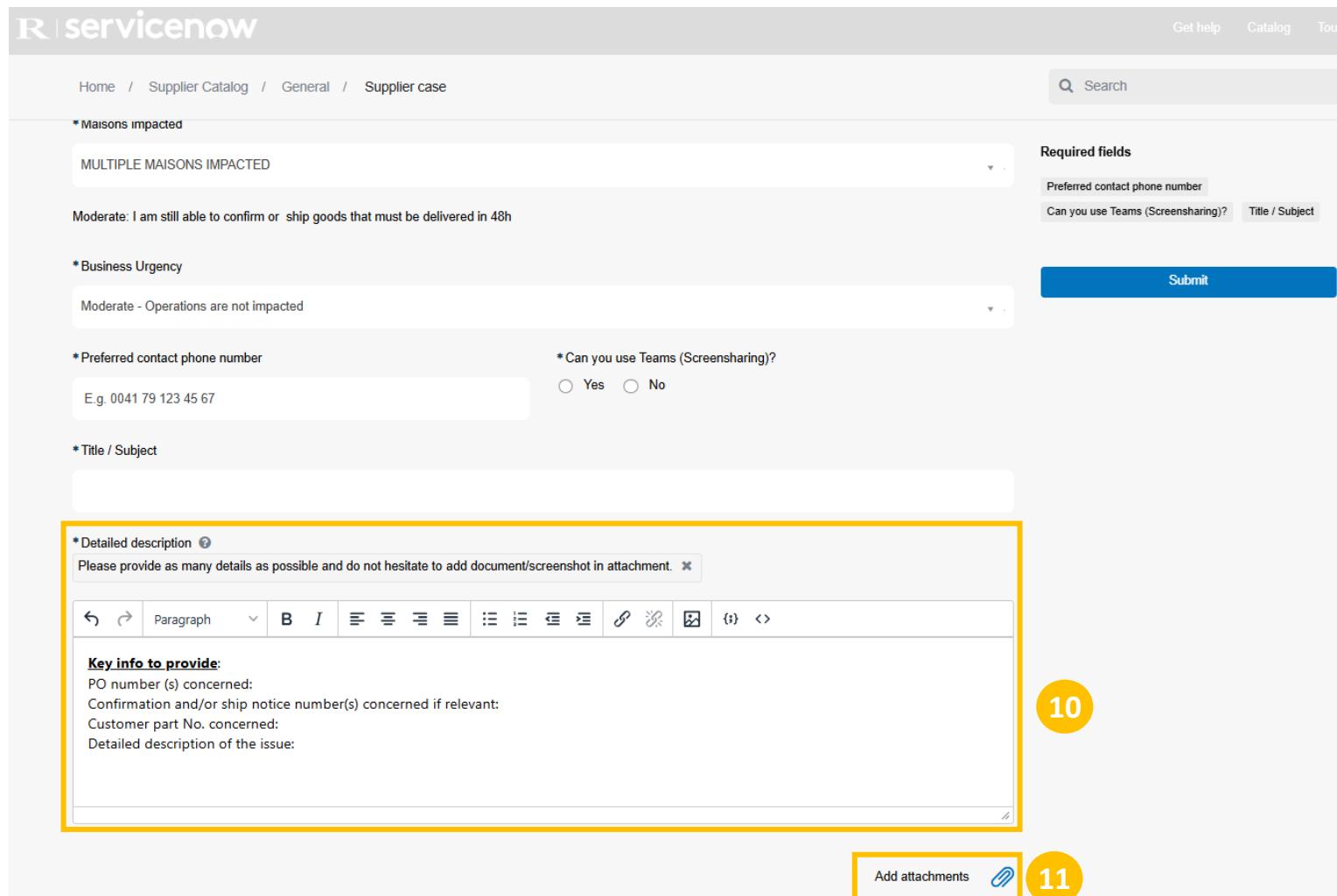


\*È indispensabile **valutare adeguatamente il livello di urgenza** affinché anche le vostre future richieste ricevano la dovuta attenzione.

› Inserite le informazioni relative alla vostra richiesta di assistenza nel campo **“Detailed description”** [10].

› Avete la possibilità di **incollare screenshot direttamente** nel campo della descrizione e/o allegare file utilizzando il pulsante **“Add attachment”** [11].

› In alcuni casi, in base al “Topic of the issue” selezionato, apparirà un **modello precompilato** che mostra **le informazioni essenziali** necessarie affinché possiate ottenere l’assistenza richiesta. Tuttavia, siete liberi di fornire **più dettagli** se lo ritenete necessario.



The screenshot shows the ServiceNow Supplier Catalog - General - Supplier case page. The 'Detailed description' field is highlighted with a yellow border and labeled '10'. The 'Add attachments' button is also highlighted with a yellow border and labeled '11'.

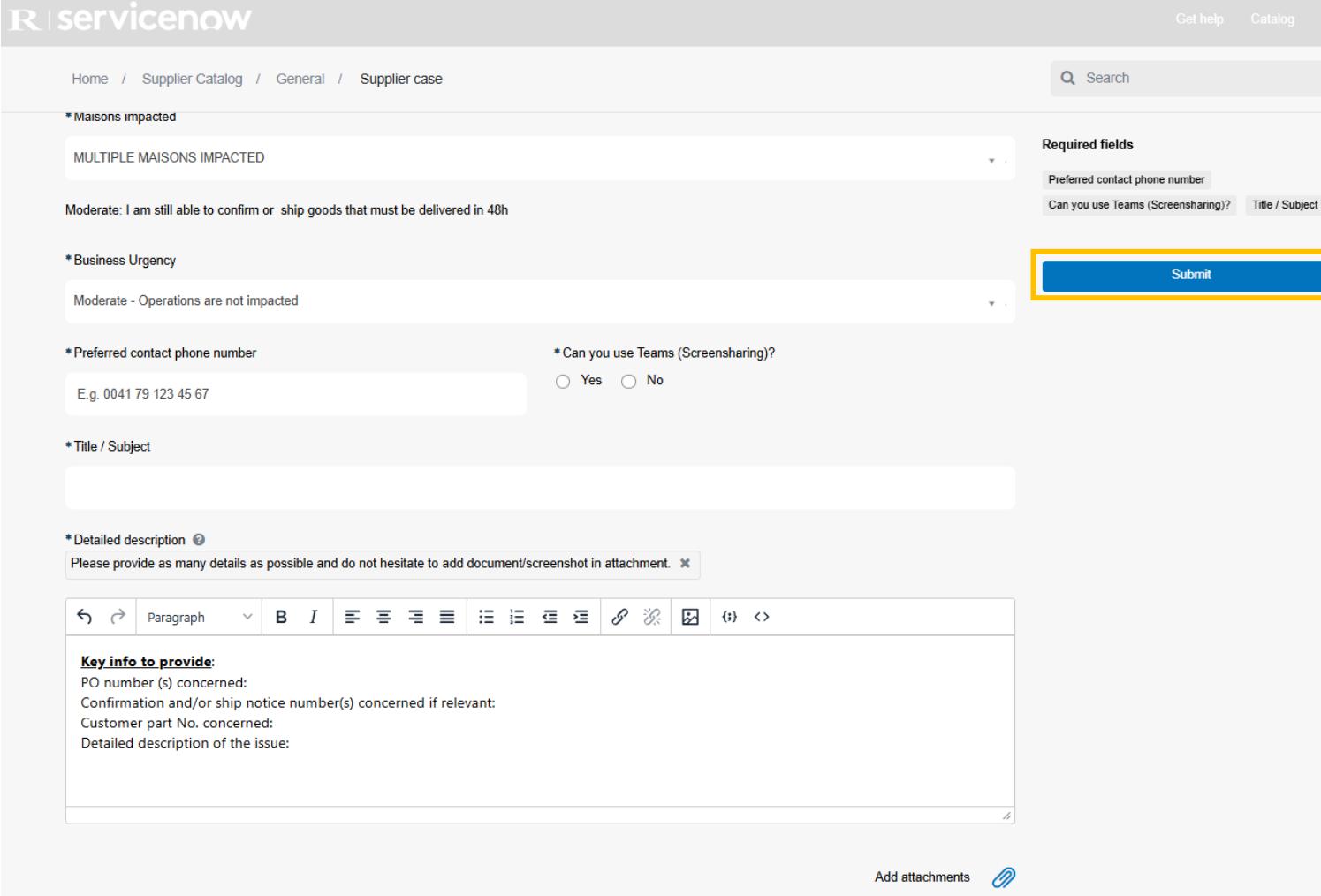


È importante **fornire il maggior numero di dettagli possibile**, al fine di ottimizzare l’elaborazione della richiesta ed evitare scambi di comunicazione superflui.

# APRIRE UN NUOVO TICKET - COME COMPILEARE IL MODULO



› Una volta compilati tutti i campi, fate clic su “**Submit**” per inviare il ticket. **[12]**



The image shows a screenshot of the ServiceNow Supplier Case creation form. The top navigation bar includes 'Home', 'Supplier Catalog', 'General', and 'Supplier case'. The search bar is empty. The main content area has a title 'MULTIPLE MAISONS IMPACTED' and a note: 'Moderate: I am still able to confirm or ship goods that must be delivered in 48h'. Below this, there are sections for 'Business Urgency' (set to 'Moderate - Operations are not impacted'), 'Preferred contact phone number' (input field with placeholder 'E.g. 0041 79 123 45 67'), and 'Can you use Teams (Screensharing)?' (radio buttons for 'Yes' and 'No'). A 'Required fields' section lists 'Preferred contact phone number', 'Can you use Teams (Screensharing)?', and 'Title / Subject'. The 'Submit' button is highlighted with a yellow box and the number '12' in a yellow circle. The bottom section contains a rich text editor toolbar and a 'Key info to provide' section 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 at the bottom right.



# PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

## ACCESSO AI TICKET ESISTENTI

---

# ACCESSO AI TICKET ESISTENTI

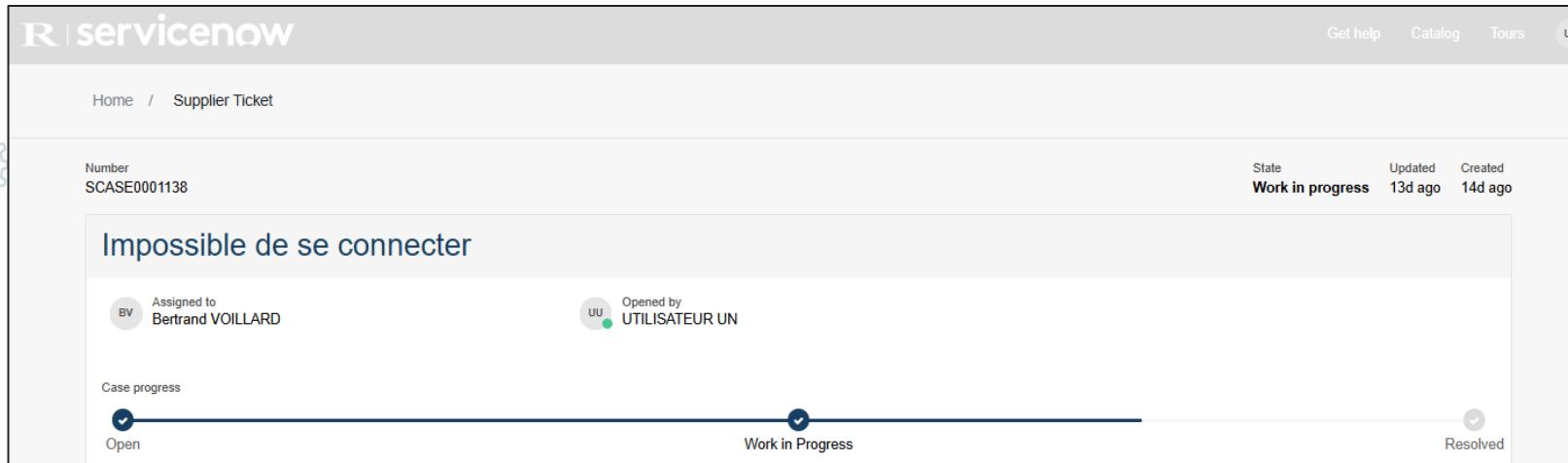
- › Sulla home page di Service NOW, fate clic su **“My Cases”** **[1]**.  
Sarete reindirizzati su una pagina che elenca tutti i ticket emessi o creati per voi. Fate clic sul numero del ticket per accedervi e visualizzarne il contenuto.

Request	State	Updated
zxlvzx SCASE0001 1 - Critical	Open	13d ago
Impossible de se connecter SCASE0001138 1 - Critical	Work in progress	13d ago
probleme asn SCASE0001118 2 - High	Open	15d ago
[ISBN] - ASDAS AS - This is a test SCASE0001117 4 - Low	Open	16d ago
probleme asn SCASE0001072 2 - High	Draft	about a month ago

1

# ACCESSO AI TICKET ESISTENTI

› Una volta selezionato un ticket, potrete accedere ai dettagli forniti e al suo stato.



Home / Supplier Ticket

Number SCASE0001138

State Work in progress Updated 13d ago Created 14d ago

Impossible de se connecter

Assigned to Bertrand VOILLARD

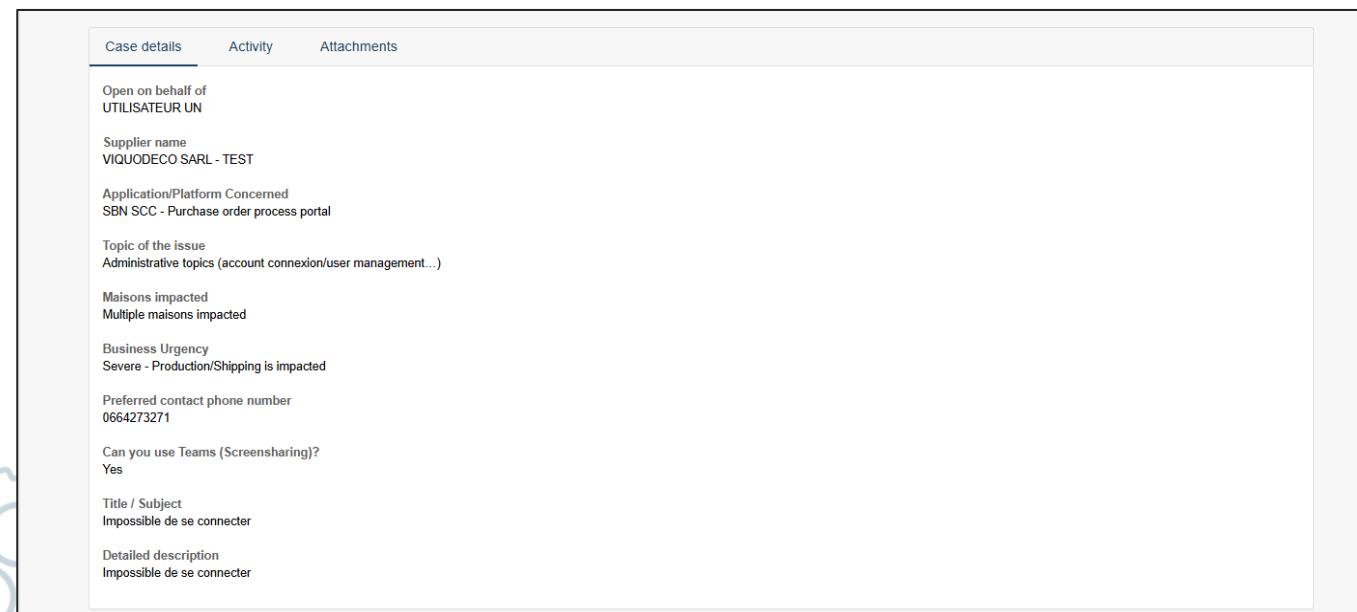
Opened by UTILISATEUR UN

Case progress

Open Work in Progress Resolved

Case details

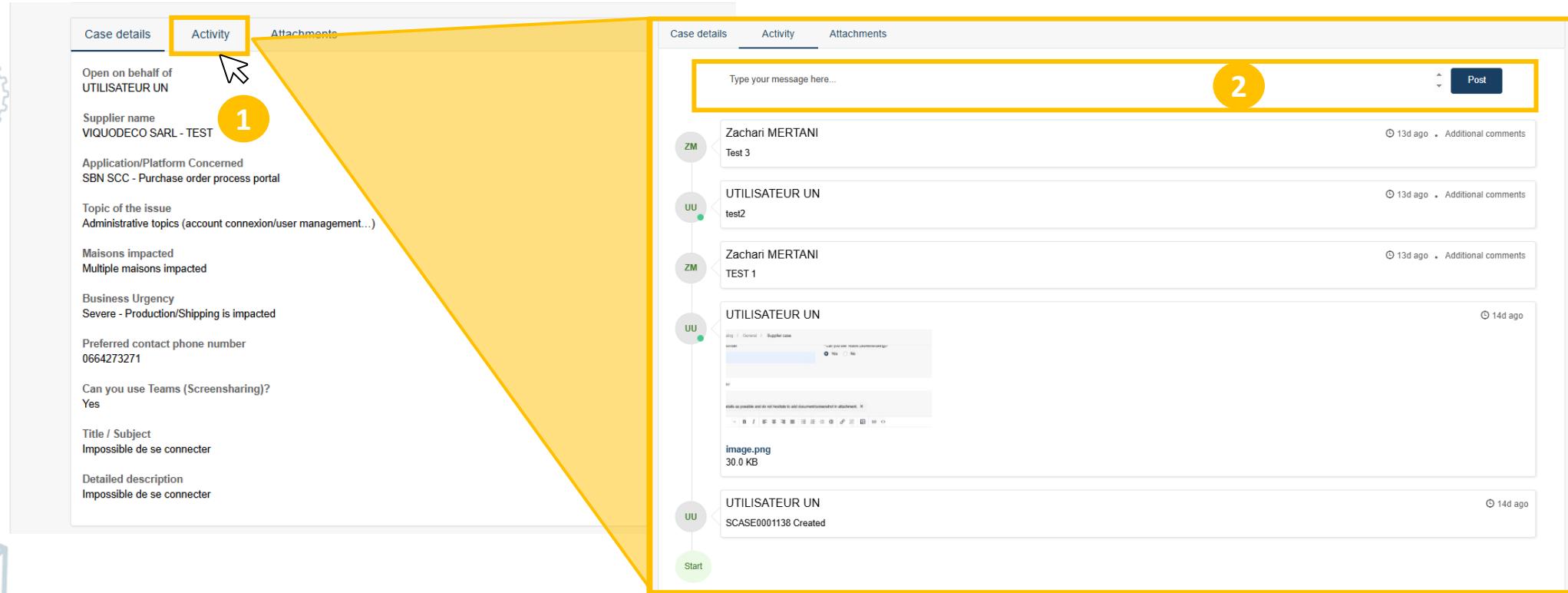
- Open on behalf of UTILISATEUR UN
- Supplier name VIQUODECO SARL - TEST
- Application/Platform Concerned SBN SCC - Purchase order process portal
- Topic of the issue Administrative topics (account connexion/user management...)
- Maisons impacted Multiple maisons impacted
- Business Urgency Severe - 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

- 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

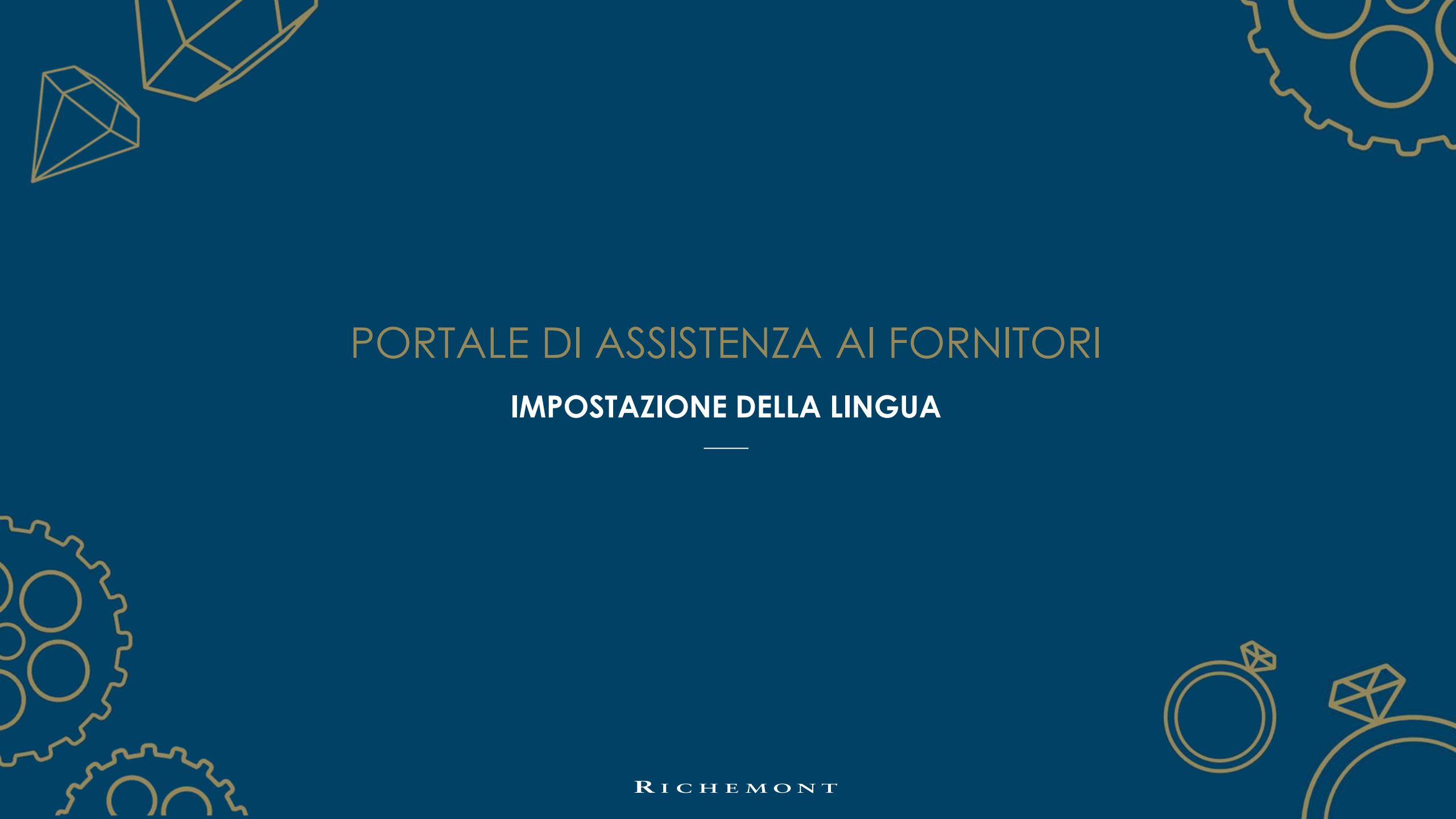
- › Cliccando su “**Activity**” [1], potrete accedere alle comunicazioni con il team di assistenza, in modo che possa guidarvi fino alla risoluzione del vostro ticket.



- › Potete iniziare una discussione con il vostro contatto di assistenza scrivendo un messaggio e cliccando su “**Post**” [2] per inviarlo.



Non appena lo stato della vostra richiesta di assistenza cambia, riceverete una notifica via e-mail.

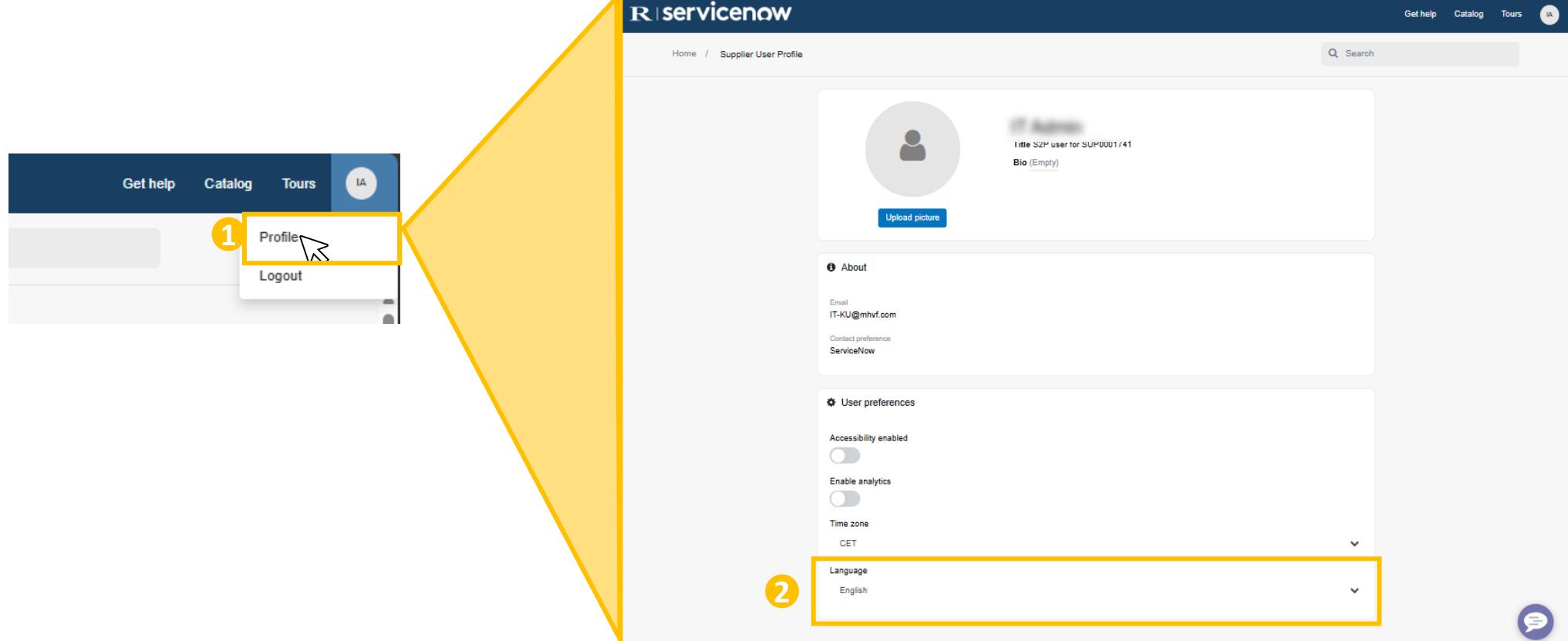


# PORTALE DI ASSISTENZA AI FORNITORI

## IMPOSTAZIONE DELLA LINGUA

---

- › Sulla home page, fate clic sul vostro “**Profile**” **[1]** in alto a destra, dove ci sono le vostre iniziali. Sarete reindirizzati a una pagina che vi consente di cambiare la lingua **[2]**.





Richemont