

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

1 ¿Cuáles son los beneficios de GET?

¿Qué es GET?

- GET (Global Enterprise Transformation) es el programa de transformación del Grupo ENGIE destinado a armonizar los procesos de Compras, Finanzas y Operaciones en todas las entidades del Grupo.
- Se basa en herramientas y estándares comunes para simplificar los intercambios, reforzar la fiabilidad de los datos y mejorar la eficiencia operativa.
- Para ti, el proveedor, GET significa nuevos métodos digitales de colaboración, procesos estandarizados y una gestión más fluida de pedidos, facturas e información de proveedores.

¿Cuáles son los cambios con GET?

- Con GET, el recibo y confirmación del pedido, la cualificación de proveedores y la licitación se realizan a través de SAP Business Network (Ariba Network).
- Para la mayoría de los proveedores, tienes que esperar al correo electrónico en la primera orden de compra para crear una cuenta.
- La facturación de proveedores no se realiza en SAP Business Network.

Coexisten dos sistemas de envío: en los países en cuestión, las facturas pasan por una plataforma aprobada. De lo contrario, envía tus facturas a las direcciones de correo electrónico específicas de cada entidad e indica el número de pedido.

¿Qué procesos de adquisición se ven afectados por estos cambios?

- Los procesos implicados son la gestión de licitaciones, el envío y recepción de pedidos, así como el envío de facturas según el canal correspondiente.

¿Otras entidades ENGIE cambiarán a SAP Business Network?

- Sí, otras entidades ENGIE usarán SAP Business Network (Ariba Network). Se te informará del cambio de forma previa. Algunas entidades ya están utilizando SAP Business Network.

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

2 SAP Business Network

¿Qué es SAP Business Network (Ariba Network)?

- SAP Business Network es una plataforma digital para la colaboración entre compradores y proveedores.
- En el contexto de GET, se utiliza para recibir y confirmar pedidos, participar en convocatorias y gestionar la información de cualificación.
- La facturación de proveedores de ENGIE sigue el canal correspondiente y no debe presentarse en SAP Business Network.

¿Cómo puedo dar acceso a todos los módulos de SAP Business Network a alguien de mi empresa?

¿Qué roles deberían asignarse?

- Puedes asignarle acceso de administrador o crear un rol y seleccionar todos los permisos.
- Consulta la formación en SAP Business Network sobre administración de cuentas, "Creación de roles y usuarios."

Ya tenemos una cuenta de SAP Business Network, pero no sabemos qué contacto está registrado. ¿Cómo hacerlo?

- Al crear una cuenta, SAP puede sugerir cuentas que puedan pertenecer a tu empresa. Haz clic en "Contactar administrador" para enviar un mensaje al administrador de la cuenta.

¿Cómo sé qué tipo de cuenta tengo?

- Inicia sesión en tu cuenta actual.
El tipo de cuenta, Standard o Enterprise, aparece en la parte superior de la página.

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

2 SAP Business Network

¿Qué papel debería asignarse a una persona para poder gestionar la recepción de órdenes de compra?

- Solo se crea automáticamente un rol de administrador.
El administrador configura y gestiona la cuenta, crea a los usuarios y sus roles.
Pueden seleccionar uno o más derechos de acceso para cada rol.
- Consulta la formación en SAP Business Network sobre administración de cuentas, "Creación de roles y usuarios."

¿Puedo cambiar la información de mi cuenta?
¿Cuál es el camino?

- Sí. Puedes configurar las direcciones de correo electrónico que reciben órdenes de compra y crear usuarios con diferentes accesos y roles.
- Consulta la formación SAP Business Network Supplier sobre Administración de Cuentas.

¿Cómo puedo restablecer mi contraseña o desbloquear mi cuenta de SAP Business Network?

- Desde la página de inicio de sesión de SAP Business Network, utiliza la opción "Olvidaste tu contraseña" y sigue las instrucciones enviadas a la dirección de correo electrónico asociada a la cuenta.
- Si el acceso sigue bloqueado o no conoces al administrador de la cuenta, utiliza la ayuda en línea de SAP Business Network o la opción "Contactar con el administrador".

¿Hay algún cargo por las solicitudes de soporte de SAP Business Network (Ariba Network)?

- No. El soporte online disponible en el sitio es gratuito.

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

2 SAP Business Network

¿A quién puedo contactar si tengo un problema de cuenta, pedido o facturación?

- Para un problema técnico con la cuenta de SAP Business Network, utiliza la ayuda online de SAP.
- Para hacer el pedido, contacta con la persona de ENGIE que hizo el pedido o con tu contacto habitual.
- Para una factura, utiliza el canal de soporte de la entidad facturada y proporciona el número de factura y el número de pedido.

¿Existe un uso gratuito o de pago de SAP Business Network (Ariba Network) para mis interacciones con ENGIE?

- Depende del tipo de cuenta.
- La cuenta estándar es gratuita y suficiente para interactuar con ENGIE.
- Una cuenta empresarial ofrece más servicios y puede incurrir en una comisión como parte de un acuerdo directo con SAP.
- Comprueba el tipo de cuenta elegida: ENGIE no puede ser responsable de una elección incorrecta ni de las comisiones asociadas.

¿Qué información puedo encontrar en la página principal de mi cuenta?

- El panel de control da acceso a documentos que facilitan tus interacciones con ENGIE e indica el tipo de cuenta a la que estás suscrito.
- Comprueba el tipo de cuenta elegida: ENGIE no puede ser responsable de una elección incorrecta ni de las comisiones asociadas.

La documentación para navegar por la cuenta está disponible en los recursos del proveedor.

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

3 Facturación

¿La nueva dirección de correo electrónico me permite facturar a todas las entidades de ENGIE?

- No. Cada entidad tiene una dirección de correo electrónico específica.
- Ten cuidado, coexisten dos sistemas: en los países en cuestión, las facturas pasan por una plataforma aprobada; en otros lugares, por la dirección de correo electrónico de la entidad.

Si el cambio de GET ha ocurrido y tengo una factura anterior a este cambio para enviarte, ¿a qué dirección debería enviarla?

- Coexisten dos sistemas: en los países en cuestión, el proyecto de ley pasa por una plataforma aprobada.
- Si no es así, y si aún no has enviado tu factura, envíala a la nueva dirección de correo electrónico de la entidad correspondiente.
- Si la factura ya ha sido enviada a una dirección antigua, no la devuelvas: será procesada.

¿Cómo puedo estar seguro de que ENGIE procesa mis facturas?

- Si una factura fechada después del cambio GET se envía a través de una plataforma aprobada o a la nueva dirección de correo electrónico, y cumple con los requisitos del sistema utilizado, será procesada por ENGIE.

¿Necesito enviar mis facturas a SAP Business Network (Ariba Network)?

- No. No es necesario enviar facturas a SAP Business Network.
- Depende del sistema que te corresponda: una plataforma aprobada en los países correspondientes, o la dirección de correo electrónico específica de la entidad.

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

3 Facturación

¿Qué herramienta debería usar para enviar mis facturas?

- Coexisten dos sistemas: una plataforma aprobada en los países correspondientes, o su envío por correo electrónico a la dirección de la entidad. El número de pedido debe estar incluido en la factura.

¿Dónde puedo encontrar la dirección de facturación específica de cada entidad ENGIE?

- Cada entidad ENGIE tiene su propia dirección de facturación.
- Consulta la lista de líneas de dirección proporcionada por ENGIE, el inserto en la orden de compra o la página de ENGIE dedicada a la facturación electrónica.

Si tienes dudas, confirma la dirección con tu contacto de ENGIE antes de enviarla.

¿Qué sistema de envío se aplica a mí?

- El sistema depende del país de la entidad facturada y de tu situación.
- En los países en cuestión, la facturación electrónica a través de una plataforma aprobada es el sistema aplicable, tanto en recepción como en transmisión.
- En otros casos, se aplica el segundo sistema: enviar por correo electrónico a la entidad. Comprueba tu situación y el canal correspondiente antes de enviarlo.

¿Cómo puedo rastrear una factura rechazada, bloqueada o impagada?

- Consulta el estado y el motivo proporcionados por la plataforma aprobada o el canal de correo electrónico utilizado. Correcto y luego retransmite solo si el estado o la notificación lo requiere.
- Para una factura bloqueada o impagada sin una razón clara, contacta con la persona de contacto de ENGIE indicada en el formulario de pedido, especificando el número de factura, el número de pedido y la entidad facturada.

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

4 Órdenes de compra

Si no tengo una cuenta de SAP Business Network (Ariba Network), ¿puedo seguir recibiendo órdenes de compra ENGIE?

- Sí. Recibes el formulario de pedido por correo electrónico incluso sin acceso a la plataforma.
- Sin embargo, no puedes confirmar el pedido electrónicamente, ya que esta acción se realiza en SAP Business Network.

¿Podemos confirmar el pedido mediante un acuse de recibo de nuestra propia herramienta informática?

- No. La confirmación solo es posible a través de tu cuenta de SAP Business Network (Ariba Network).

¿Cómo confirmo un pedido?

- Consulta la documentación de SAP Business Network "Cómo crear una confirmación de pedido".

¿Se puede modificar una orden o debe aceptarse en su totalidad?

- Aunque la plataforma te permita técnicamente confirmar o modificar todo o parte de un pedido, contacta con tu contacto habitual en ENGIE antes de hacer cualquier cambio.
- También puedes rellenar información de envío y fechas de entrega de ciertos artículos.

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

4 Órdenes de compra

Si no tengo una cuenta de SAP Business Network (Ariba Network), ¿puedo seguir recibiendo órdenes de compra ENGIE?

- Sí. Recibes el formulario de pedido por correo electrónico incluso sin acceso a la plataforma.
- Sin embargo, no puedes confirmar el pedido electrónicamente, ya que esta acción se realiza en SAP Business Network.

¿Cuándo puedo rechazar una orden?

- Aunque el rechazo sea técnicamente posible en SAP Business Network, contacta con tu contacto habitual en ENGIE antes de cualquier rechazo para verificar los elementos indicados.

Si los costes de envío no aparecen en el formulario de pedido, ¿puedo añadirlos creando una nueva línea?

- Si falta algún elemento en el formulario de pedido, contacta con tu contacto habitual en ENGIE.

¿Es posible especificar las órdenes de duración?

- Sí. Se indican la fecha de inicio del servicio, la fecha de finalización y la frecuencia del contrato.

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

4 Órdenes de compra

¿Podemos recibir el formulario de pedido en formato PDF?

- Sí. El formulario de pedido se envía automáticamente en formato PDF.

Al enviar un pedido, ¿tenemos que indicar en SAP Business Network cuándo las mercancías salen de nuestra fábrica o puerto?

- Puedes transmitir esta información directamente a tu contacto habitual o a la persona que hizo el pedido en ENGIE.
- Durante la confirmación, también puedes rellenar la fecha de envío esperada.

Al enviar un pedido, ¿tenemos que indicar en SAP Business Network cuándo llegan los productos a vuestra plataforma logística?

- Puedes proceder como hasta ahora o transmitir esta información directamente a tu contacto habitual o a la persona que realizó el pedido en ENGIE.

CONSULTA LAS PREGUNTAS FRECUENTES DEL PROGRAMA

5 Catálogos

¿Puedo poner un catálogo a disposición de ENGIE?

- Ponte en contacto con tu contacto habitual en ENGIE si quieres configurar un catálogo en SAP Business Network.

¿Puedo poner a disposición ENGIE un desvío de salida?

- Ponte en contacto con tu contacto habitual en ENGIE para organizar un despliegue en SAP Business Network.
- Esto puede requerir una cuenta empresarial, que puede conllevar cargos como parte de un acuerdo directo con SAP. Comprueba el tipo de cuenta que has elegido.