

eSHOP

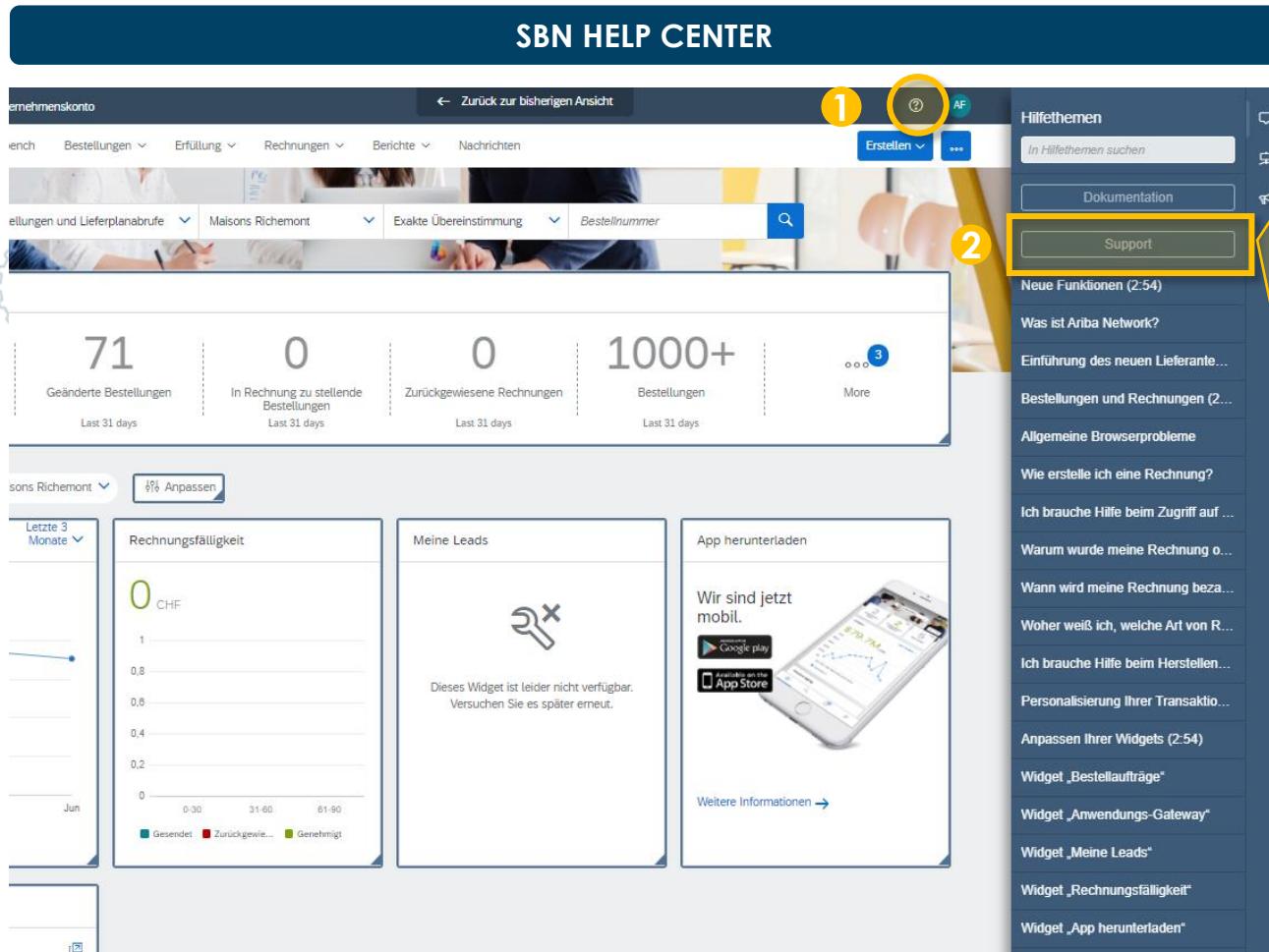


SBN Support
LIEFERANTENLEITFADEN

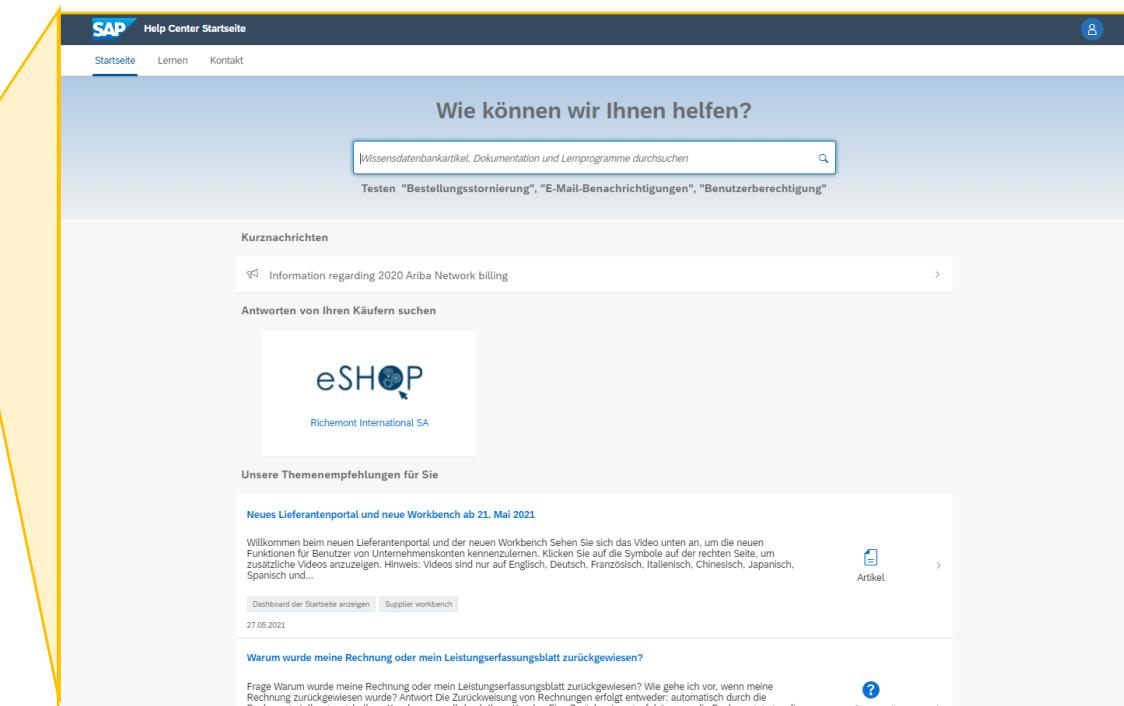
Aktualisiert: Montag, 05. Juli 2021

Wo finde ich das Hilfe-Center auf dem SBN-Portal?

SBN HELP CENTER



The screenshot shows the SBN Help Center interface. At the top, there is a navigation bar with links like "Zurück zur bisherigen Ansicht" and "Erstellen". A yellow circle with the number 1 highlights the question mark icon in the top right corner of the header. A yellow circle with the number 2 highlights the "Support" option in the sidebar menu under "Hilfethemen". The sidebar also lists other topics such as "Dokumentation", "Neue Funktionen (2:54)", and "Was ist Ariba Network?". Below the sidebar, there are three cards: "Rechnungsfälligkeit", "Meine Leads", and "App herunterladen".



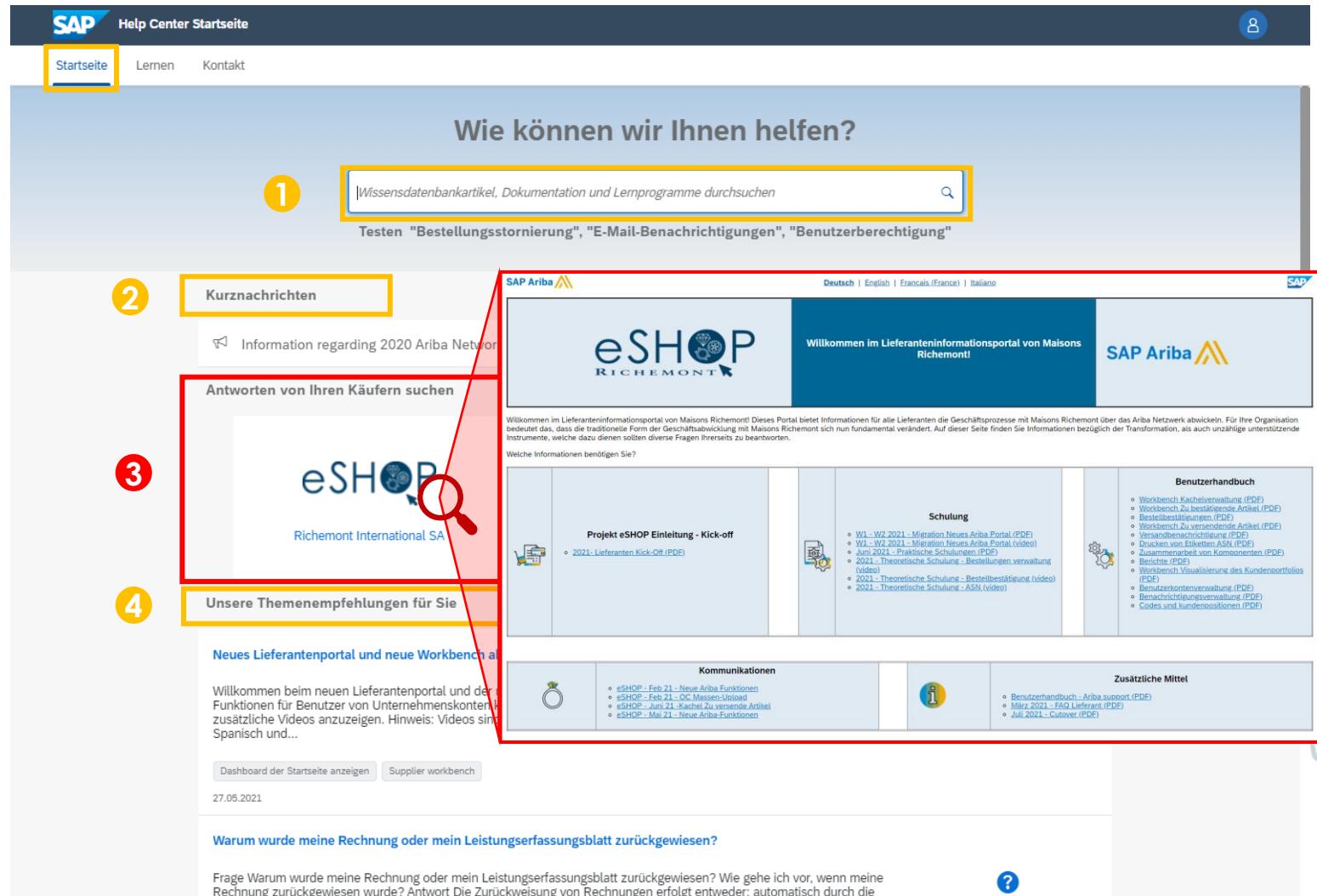
The screenshot shows the SAP Help Center Startseite. It features a search bar at the top with the placeholder "Wissensdatenbankartikel, Dokumentation und Lernprogramme durchsuchen". Below the search bar, there is a section titled "Wie können wir Ihnen helfen?" with a sub-section "Testen "Bestellungsstornierung", "E-Mail-Benachrichtigungen", "Benutzerberechtigung"".

On the left, there is a sidebar with sections like "Kurznachrichten" and "Antworten von Ihren Käufern suchen". The main content area displays a list of support articles. One article is highlighted with a yellow box and has a yellow arrow pointing from the number 2 in the previous screenshot. The article title is "Warum wurde meine Rechnung oder mein Leistungserfassungsblatt zurückgewiesen?".

1. Klicken Sie von Ihrem Konto aus auf das Logo „(?)“ „Help Center“ in der oberen rechten Ecke Ihres Bildschirms
2. Wählen Sie „Support“, um auf die Startseite des SBN Help Center zu gelangen

› Menü „Startseite“

1. Suchfunktionalitäten, um maßgeschneiderte Ergebnisse auf Grundlage von Ihrem Konto, dem Benutzertyp und der Seite, auf der Sie sich befinden, zu bieten.
2. Rubrik, mit der Sie die wichtigen Neuigkeiten in Bezug auf die SBN-Plattform verfolgen können.
3. Direkter Link zum **Lieferanteninformationsportal von Maisons Richemont**, um alle Unterlagen zum Projekt SBN/eSHOP zu finden.
4. Support-Artikel und personalisierte Unterlagen je nach der Seite, auf der Sie sich befinden.



The screenshot shows the SAP Help Center Startseite. At the top left is the SAP logo and the title "Help Center Startseite". Below it are three navigation links: "Startseite" (highlighted with a yellow box), "Lernen", and "Kontakt". On the right side is a user icon.

In the center, there's a search bar with the placeholder "Wissensdatenbankartikel, Dokumentation und Lernprogramme durchsuchen" and a magnifying glass icon. Below the search bar is a note: "Testen "Bestellungsstornierung", "E-Mail-Benachrichtigungen", "Benutzerberechtigung"".

Feature 1 is highlighted with a yellow box around the search bar area.

Feature 2 is highlighted with a yellow box around the "Kurznachrichten" section, which contains a note about the 2020 Ariba Network.

Feature 3 is highlighted with a red box around the "Antworten von Ihren Käufern suchen" section, which includes the eSHOP logo and a magnifying glass icon.

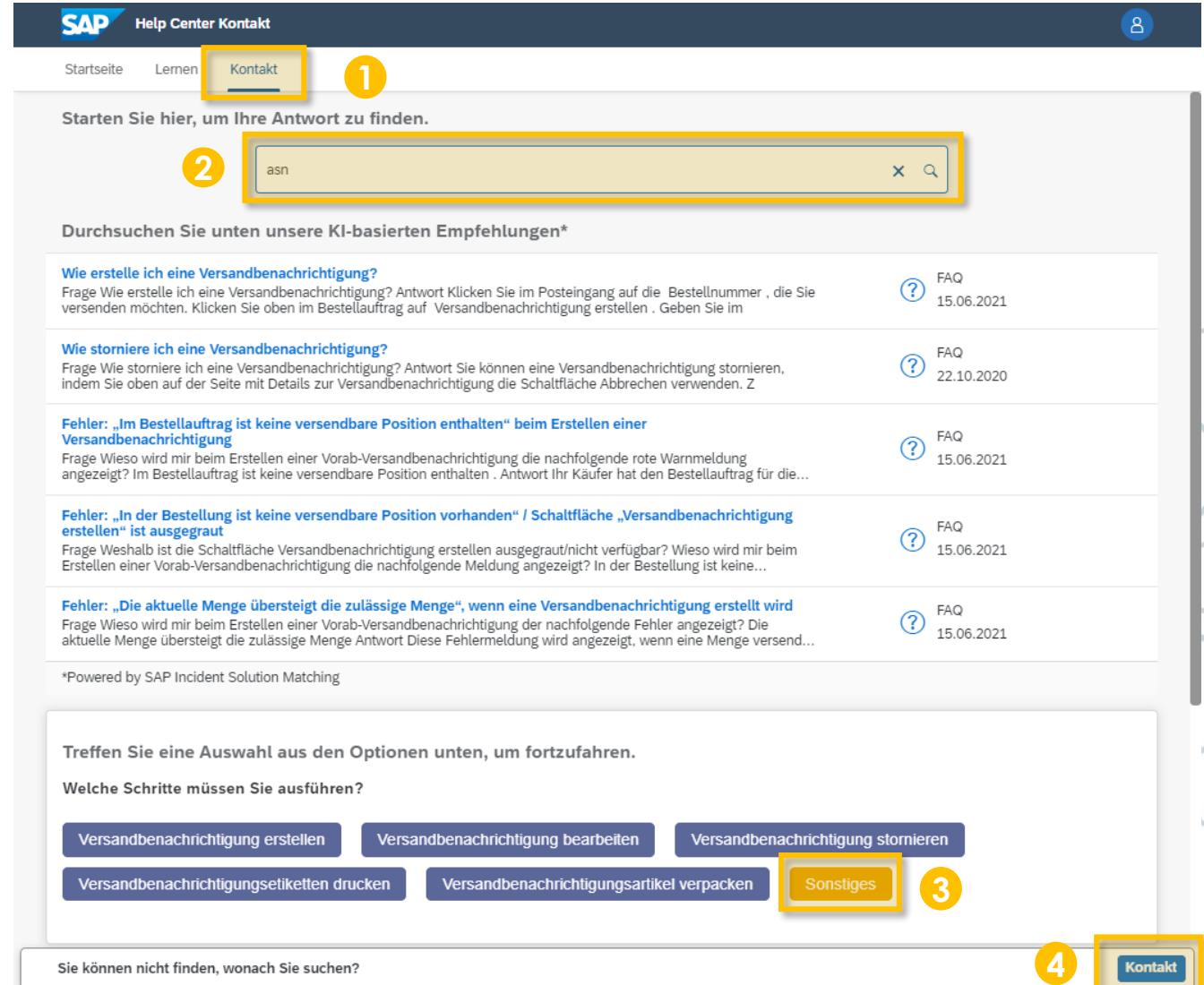
Feature 4 is highlighted with a yellow box around the "Unsere Themenempfehlungen für Sie" section, which includes a note about the new supplier portal and workbench.

On the right side of the page, there's a sidebar for "SAP Ariba" with sections like "Willkommen im Lieferanteninformationsportal von Maisons Richemont!", "Projekt eSHOP Einleitung - Kick-off", "Schulung", "Kommunikationen", and "Zusätzliche Mittel". A red box highlights the entire sidebar area.

At the bottom, there's a question "Warum wurde meine Rechnung oder mein Leistungserfassungsblatt zurückgewiesen?" and a help icon.

› Menü „Kontakt“ [1]

1. Schneller Zugriff auf Ihre laufenden Serviceanfragen und deren Überwachung
2. Sie benötigen Hilfe bei einem neuen Problem? Beginnen Sie damit, den Betreff Ihrer Frage einzugeben [2].
3. Falls Sie keine Antwort auf Ihre Frage finden, klicken Sie auf „Sonstiges“ [3] und dann auf „Kontakt“[4].



The screenshot shows the SAP Help Center Kontakt page. At the top, there are navigation links: Startseite, Lernen, and Kontakt, with Kontakt highlighted. A yellow circle labeled '1' is around the Kontakt link. Below it, a search bar contains the text 'asn', with a yellow circle labeled '2' around it. The search results section is titled 'Durchsuchen Sie unten unsere KI-basierten Empfehlungen*' and lists several FAQ entries related to shipping notifications:

- Wie erstelle ich eine Versandbenachrichtigung? (FAQ, 15.06.2021)
- Wie storniere ich eine Versandbenachrichtigung? (FAQ, 22.10.2020)
- Fehler: „Im Bestellaufrag ist keine versendbare Position enthalten“ beim Erstellen einer Versandbenachrichtigung (FAQ, 15.06.2021)
- Fehler: „In der Bestellung ist keine versendbare Position vorhanden“ / Schaltfläche „Versandbenachrichtigung erstellen“ ist ausgegraut (FAQ, 15.06.2021)
- Fehler: „Die aktuelle Menge übersteigt die zulässige Menge“, wenn eine Versandbenachrichtigung erstellt wird (FAQ, 15.06.2021)

At the bottom of the results, it says '*Powered by SAP Incident Solution Matching'.

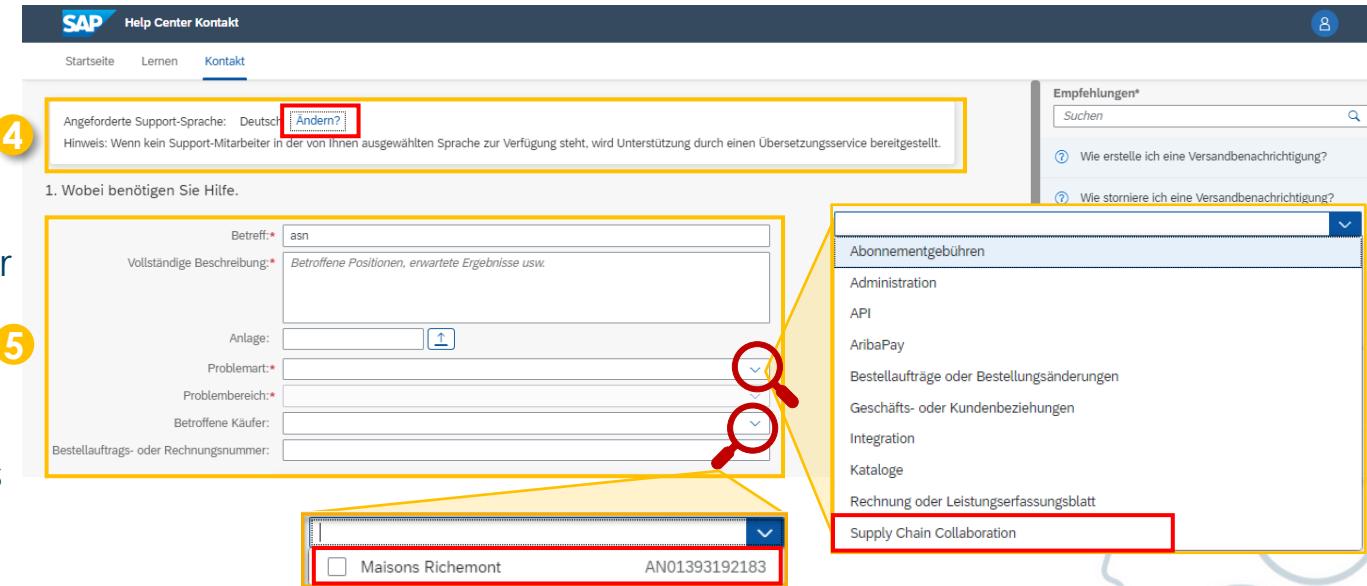
Below the results, there's a section titled 'Treffen Sie eine Auswahl aus den Optionen unten, um fortzufahren.' with the question 'Welche Schritte müssen Sie ausführen?' followed by a row of buttons:

- Versandbenachrichtigung erstellen
- Versandbenachrichtigung bearbeiten
- Versandbenachrichtigung stornieren
- Versandbenachrichtigungssetiketten drucken
- Versandbenachrichtigungsartikel verpacken
- Sonstiges (yellow box, yellow circle labeled '3')

At the very bottom, it says 'Sie können nicht finden, wonach Sie suchen?' with a yellow circle labeled '4' and a yellow box around the Kontakt link.

4. Wählen Sie die Sprache aus, in der Sie den Support kontaktieren möchten.
5. Füllen Sie das Support-Formular aus:

- › **Betreff:** Erfassen Sie den Betreff Ihres Problems.
- › **Vollständige Beschreibung:** Beschreiben Sie Ihr Problem in einigen Zeilen.
- › **Problemart und Problembereich:** Wählen Sie „Supply Chain Collaboration“
- › **Problembereich:** Wählen Sie den Bereich Ihres Problems über das Dropdown-Menü aus
- › **Betroffene Käufer:** Wählen Sie „Maisons Richemont“



Angeforderte Support-Sprache: Deutsch Ändern?
Hinweis: Wenn kein Support-Mitarbeiter in der von Ihnen ausgewählten Sprache zur Verfügung steht, wird Unterstützung durch einen Übersetzungsservice bereitgestellt.

1. Wobei benötigen Sie Hilfe.

Betreff: * asn
Vollständige Beschreibung: * Betroffene Positionen, erwartete Ergebnisse usw.
Anlage:
Problemart: *
Problembereich: *
Betroffene Käufer:
Bestellauftrags- oder Rechnungsnummer:

Abonnementgebühren
Administration
API
AribaPay
Bestellaufträge oder Bestellungsänderungen
Geschäfts- oder Kundenbeziehungen
Integration
Kataloge
Rechnung oder Leistungserfassungsblatt
Supply Chain Collaboration

Dieses Formular muss in englischer Sprache ausgefüllt werden.

→ Wenn Sie kein Englisch sprechen, können Sie einen Online-Übersetzer verwenden, um das Formular auszufüllen. In diesem Fall sollten Sie daran denken, in der Beschreibung Ihres Problems die Sprache anzugeben, in der Sie kontaktiert werden möchten

6. Geben Sie die Auswirkungen Ihres Problems auf Ihre Arbeit an:
 › Beeinträchtigung, jedoch keine Unterbrechung kritischer Funktionen

7. Erfassen Sie Ihre Kontaktinformationen (Vorname, Nachname, Unternehmen usw.). Der Support wird sich mit den eingegebenen Informationen an Sie wenden, stellen Sie also sicher, dass diese korrekt sind.

8.

Wählen Sie für die schnellste Lösung Ihres Problems diese Kontaktmethode aus.

Empfohlen
Telefon
Ein Support-Techniker wird auf Ihre Serviceanforderung telefonisch antworten.
 Voraussichtliche Wartezeit in Minuten: 52
 Mein Telefongespräch nicht aufzeichnen

Andere ausählbare Methoden:

E-Mail
Ein Support-Techniker wird auf Ihre Serviceanforderung per E-Mail antworten.

Zurück Einreichen Abbrechen

6.

2. Inwiefern beeinträchtigt dies Ihre regulären Geschäftsprozesse?

Geschäftliche Auswirkungen:*

Informationsanforderung
Keine Arbeitsunterbrechung
Beeinträchtigung, jedoch keine Unterbrechung kritischer Funktionen

7.

3. Prüfen Sie, ob Ihre Kontaktdaten korrekt sind:

Vorname:*

Nachname:*

Benutzername:

Unternehmen:*

E-Mail:*

Telefon:*

Durchwahl:

Telefon bestätigen:*

Meine Telefonnummer ist richtig.

Ariba Network-ID:*

Informationen zur Verwendung Ihrer Daten durch SAP Ariba finden Sie in der [SAP-Ariba-Vertraulichkeitserklärung](#).

8. Wählen Sie Ihren bevorzugten Kommunikationskanal (E-Mail, Telefon) aus.