



SBN Support  
**LIEFERANTENLEITFADEN**

---

Aktualisiert: Montag, 05. Juli 2021

RICHMONT

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

## SBN HELP CENTER

Unternehmenskonto Zurück zur bisherigen Ansicht

1

2

Hilfethemen

In Hilfethemen suchen

Dokumentation

Support

Neue Funktionen (2-54)

Was ist Ariba Network?

Einführung des neuen Lieferanten...

Bestellungen und Rechnungen (2...

Allgemeine Browserprobleme

Wie erstelle ich eine Rechnung?

Ich brauche Hilfe beim Zugriff auf ...

Warum wurde meine Rechnung o...

Wann wird meine Rechnung beza...

Woher weiß ich, welche Art von R...

Ich brauche Hilfe beim Herstellen...

Personalisierung Ihrer Transaktio...

Anpassen Ihrer Widgets (2:54)

Widget „Bestellaufträge“

Widget „Anwendungs-Gateway“

Widget „Meine Leads“

Widget „Rechnungsfähigkeit“

Widget „App herunterladen“

SAP Help Center Startseite

Startseite Lernen Kontakt

Wie können wir Ihnen helfen?

Wissensdatenbankartikel, Dokumentation und Lernprogramme durchsuchen

Testen "Bestellungstornierung", "E-Mail-Benachrichtigungen", "Benutzerberechtigung"

Kurznachrichten

Information regarding 2020 Ariba Network billing

Antworten von Ihren Käufern suchen

eSHOP

Richemont International SA

Unsere Themenempfehlungen für Sie

Neues Lieferantenportal und neue Workbench ab 21. Mai 2021

Willkommen beim neuen Lieferantenportal und der neuen Workbench: Sehen Sie sich das Video unten an, um die neuen Funktionen für Benutzer von Unternehmenskonten kennenzulernen. Klicken Sie auf die Symbole auf der rechten Seite, um zusätzliche Videos anzuzeigen. Hinweis: Videos sind nur auf Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch, Chinesisch, Japanisch, Spanisch und...

Dashboard der Startseite anzeigen Supplier workbench

27.05.2021

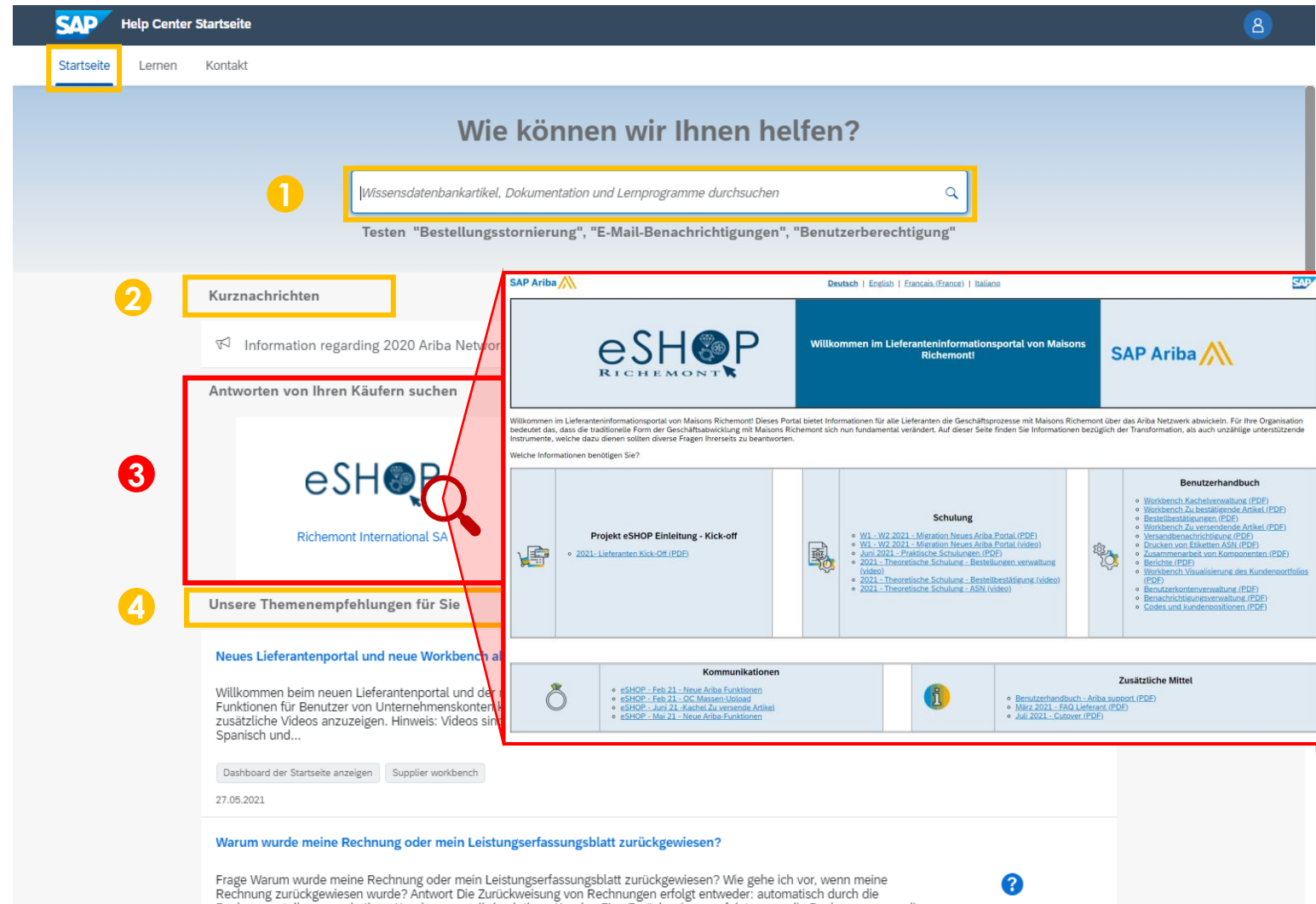
Warum wurde meine Rechnung oder mein Leistungserfassungsblatt zurückgewiesen?

Frage Warum wurde meine Rechnung oder mein Leistungserfassungsblatt zurückgewiesen? Wie gehe ich vor, wenn meine Rechnung zurückgewiesen wurde? Antwort Die Zurückweisung von Rechnungen erfolgt entweder automatisch durch die...

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“

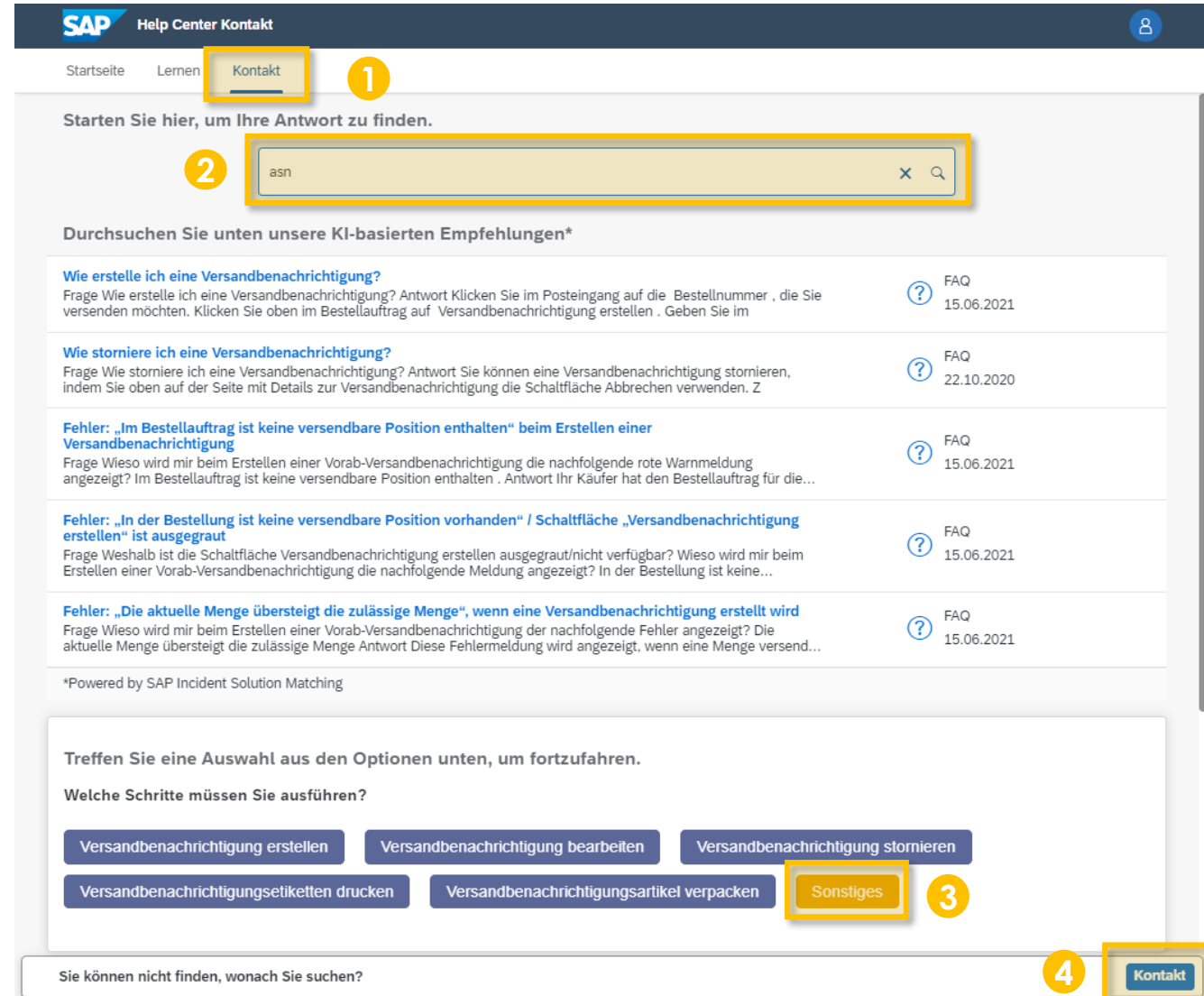
1. Suchfunktionalitäten, um maßgeschneiderte Ergebnisse auf Grundlage von Ihrem Konto, dem Benutzertyp und der Seite, auf der Sie sich befinden, zu bieten.
2. Rubrik, mit der Sie die wichtigen Neuigkeiten in Bezug auf die SBN-Plattform verfolgen können.
3. **Direkter Link zum Lieferanteninformationsportal 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. The top navigation bar includes 'SAP', 'Help Center Startseite', and a user profile icon. Below the navigation bar, there are links for 'Startseite', 'Lernen', and 'Kontakt'. The main content area is titled 'Wie können wir Ihnen helfen?' and features a search bar with the placeholder text 'Wissensdatenbankartikel, Dokumentation und Lernprogramme durchsuchen'. Below the search bar, there are several sections: 'Kurznachrichten' (with a link to 'Information regarding 2020 Ariba Network'), 'Antworten von Ihren Käufern suchen' (with a magnifying glass icon over the eSHOP Richemont International SA logo), 'Unsere Themenempfehlungen für Sie' (with a link to 'Neues Lieferantenportal und neue Workbench'), and 'Kommunikationen' (with a link to 'Warum wurde meine Rechnung oder mein Leistungserfassungsblatt zurückgewiesen?'). A red box highlights the 'Antworten von Ihren Käufern suchen' section, which contains the eSHOP Richemont International SA logo and a magnifying glass icon. A red arrow points from the magnifying glass icon in the red box to the search bar at the top of the page.

## › 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' (Contact) page. The interface is in German. At the top, there is a navigation bar with 'Startseite', 'Lernen', and 'Kontakt' (highlighted with a yellow box and a yellow circle with the number 1). Below the navigation bar, there is a search bar (highlighted with a yellow box and a yellow circle with the number 2) containing the text 'asn'. Below the search bar, there is a section titled 'Durchsuchen Sie unten unsere KI-basierten Empfehlungen\*' (Search for our KI-based recommendations below\*). This section contains five FAQ entries, each with a question, an answer, and a date. Below the FAQ section, there is a section titled 'Treffen Sie eine Auswahl aus den Optionen unten, um fortzufahren.' (Select one of the options below to continue). This section contains six buttons: 'Versandbenachrichtigung erstellen', 'Versandbenachrichtigung bearbeiten', 'Versandbenachrichtigung stornieren', 'Versandbenachrichtigungsetiketten drucken', 'Versandbenachrichtigungsartikel verpacken', and 'Sonstiges' (highlighted with a yellow box and a yellow circle with the number 3). At the bottom of the page, there is a footer bar with the text 'Sie können nicht finden, wonach Sie suchen?' (You cannot find what you are searching for?) and a 'Kontakt' button (highlighted with a yellow box and a yellow circle with the number 4).

**SAP Help Center Kontakt**

Startseite Lernen **Kontakt** 1

Starten Sie hier, um Ihre Antwort zu finden.

2 asn x

Durchsuchen Sie unten unsere KI-basierten Empfehlungen\*

**Wie erstelle ich eine Versandbenachrichtigung?**  
Frage Wie erstelle ich eine Versandbenachrichtigung? Antwort Klicken Sie im Posteingang auf die Bestellnummer , die Sie versenden möchten. Klicken Sie oben im Bestellauftrag auf Versandbenachrichtigung erstellen . Geben Sie im  
FAQ 15.06.2021

**Wie storniere ich eine Versandbenachrichtigung?**  
Frage Wie storniere ich eine Versandbenachrichtigung? Antwort Sie können eine Versandbenachrichtigung stornieren, indem Sie oben auf der Seite mit Details zur Versandbenachrichtigung die Schaltfläche Abbrechen verwenden. Z  
FAQ 22.10.2020

**Fehler: „Im Bestellauftrag ist keine versendbare Position enthalten“ beim Erstellen einer Versandbenachrichtigung**  
Frage Wieso wird mir beim Erstellen einer Vorab-Versandbenachrichtigung die nachfolgende rote Warnmeldung angezeigt? Im Bestellauftrag ist keine versendbare Position enthalten . Antwort Ihr Käufer hat den Bestellauftrag für die...  
FAQ 15.06.2021

**Fehler: „In der Bestellung ist keine versendbare Position vorhanden“ / Schaltfläche „Versandbenachrichtigung erstellen“ ist ausgegraut**  
Frage Weshalb ist die Schaltfläche Versandbenachrichtigung erstellen ausgegraut/nicht verfügbar? Wieso wird mir beim Erstellen einer Vorab-Versandbenachrichtigung die nachfolgende Meldung angezeigt? In der Bestellung ist keine...  
FAQ 15.06.2021

**Fehler: „Die aktuelle Menge übersteigt die zulässige Menge“, wenn eine Versandbenachrichtigung erstellt wird**  
Frage Wieso wird mir beim Erstellen einer Vorab-Versandbenachrichtigung der nachfolgende Fehler angezeigt? Die aktuelle Menge übersteigt die zulässige Menge Antwort Diese Fehlermeldung wird angezeigt, wenn eine Menge versend...  
FAQ 15.06.2021

\*Powered by SAP Incident Solution Matching

Treffen Sie eine Auswahl aus den Optionen unten, um fortzufahren.

Welche Schritte müssen Sie ausführen?

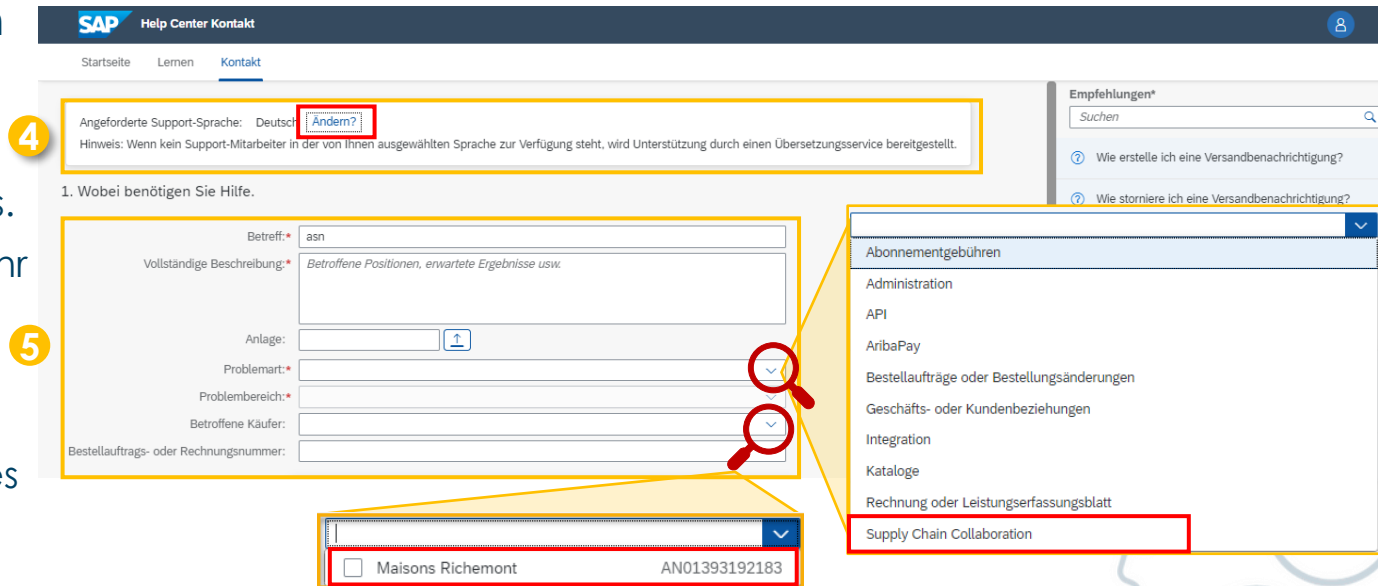
Versandbenachrichtigung erstellen Versandbenachrichtigung bearbeiten Versandbenachrichtigung stornieren

Versandbenachrichtigungsetiketten drucken Versandbenachrichtigungsartikel verpacken **Sonstiges** 3

Sie können nicht finden, wonach Sie suchen? 4 **Kontakt**

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“



The screenshot shows the SAP Help Center 'Kontakt' (Contact) page. It includes a language selection dropdown (labeled '4') with 'Deutsch' and an 'Ändern?' button. Below is a text area for the subject ('Betreff: asn') and a larger text area for the description ('Vollständige Beschreibung: Betroffene Positionen, erwartete Ergebnisse usw.'). There are dropdown menus for 'Anlage', 'Problemart', and 'Problembereich' (labeled '5'). A search for 'Maisons Richemont' is shown in the 'Betroffene Käufer' field. A sidebar on the right shows a list of categories, with 'Supply Chain Collaboration' highlighted.

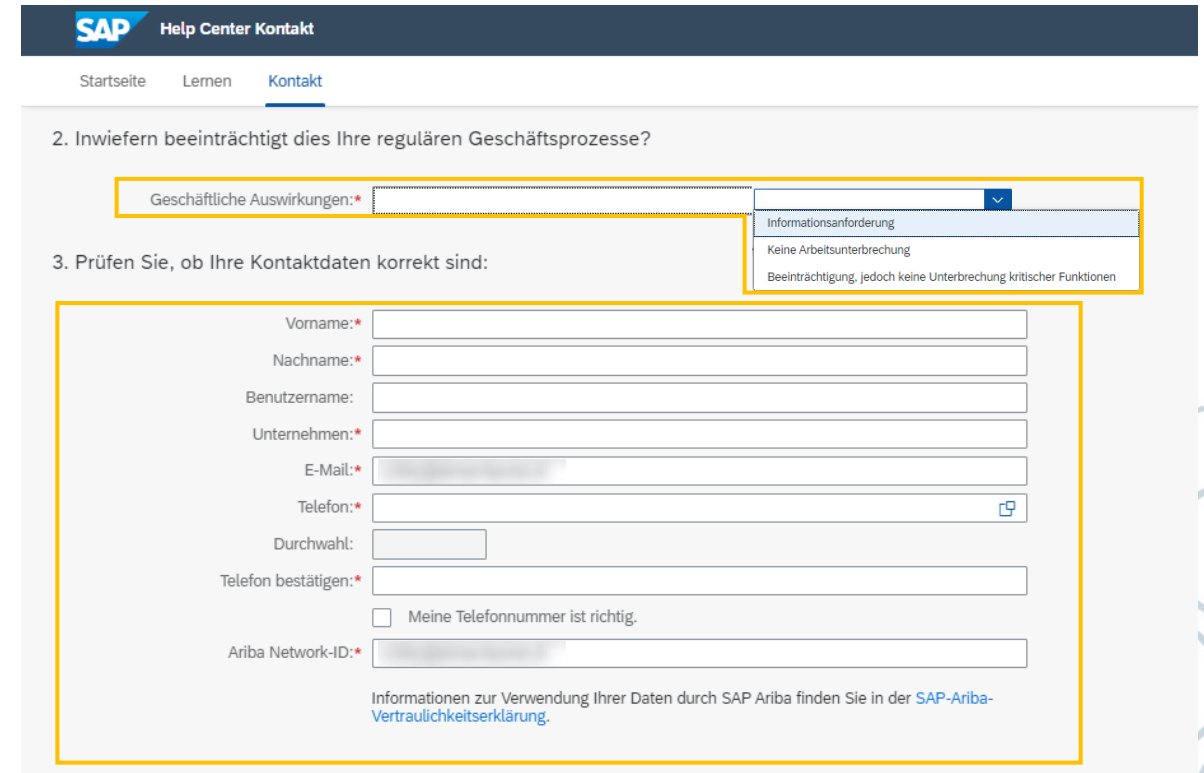
**Dieses Formular muss in englischer Sprache ausgefüllt werden.**

→ 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.

6

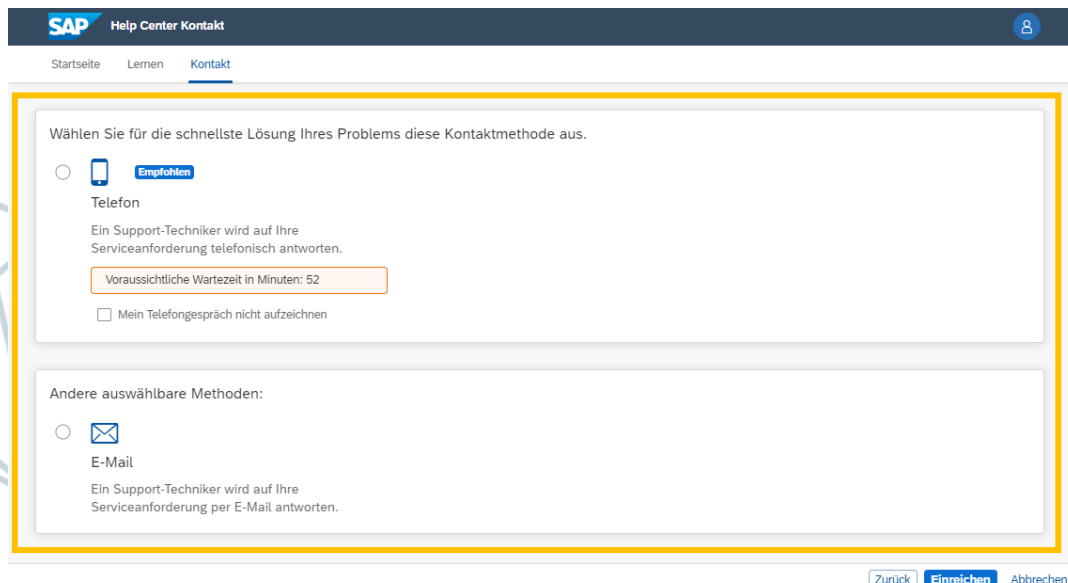
7



The screenshot shows the 'SAP Help Center Kontakt' page. Step 2 asks 'Inwiefern beeinträchtigt dies Ihre regulären Geschäftsprozesse?' with a dropdown menu. Step 3 asks 'Prüfen Sie, ob Ihre Kontaktdaten korrekt sind:' and contains a form with fields for Vorname, Nachname, Benutzername, Unternehmen, E-Mail, Telefon, Durchwahl, and Ariba Network-ID. There is also a checkbox for 'Meine Telefonnummer ist richtig.' and a link for 'Informationen zur Verwendung Ihrer Daten durch SAP Ariba'.

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

8



The screenshot shows the 'SAP Help Center Kontakt' page, step 8. It asks 'Wählen Sie für die schnellste Lösung Ihres Problems diese Kontaktmethode aus.' and provides two options: 'Telefon' (recommended) and 'E-Mail'. The 'Telefon' option shows a 'Voraussichtliche Wartezeit in Minuten: 52' and a checkbox for 'Mein Telefongespräch nicht aufzeichnen'. The 'E-Mail' option shows a description of the support process. At the bottom, there are buttons for 'Zurück', 'Einreichen', and 'Abbrechen'.