

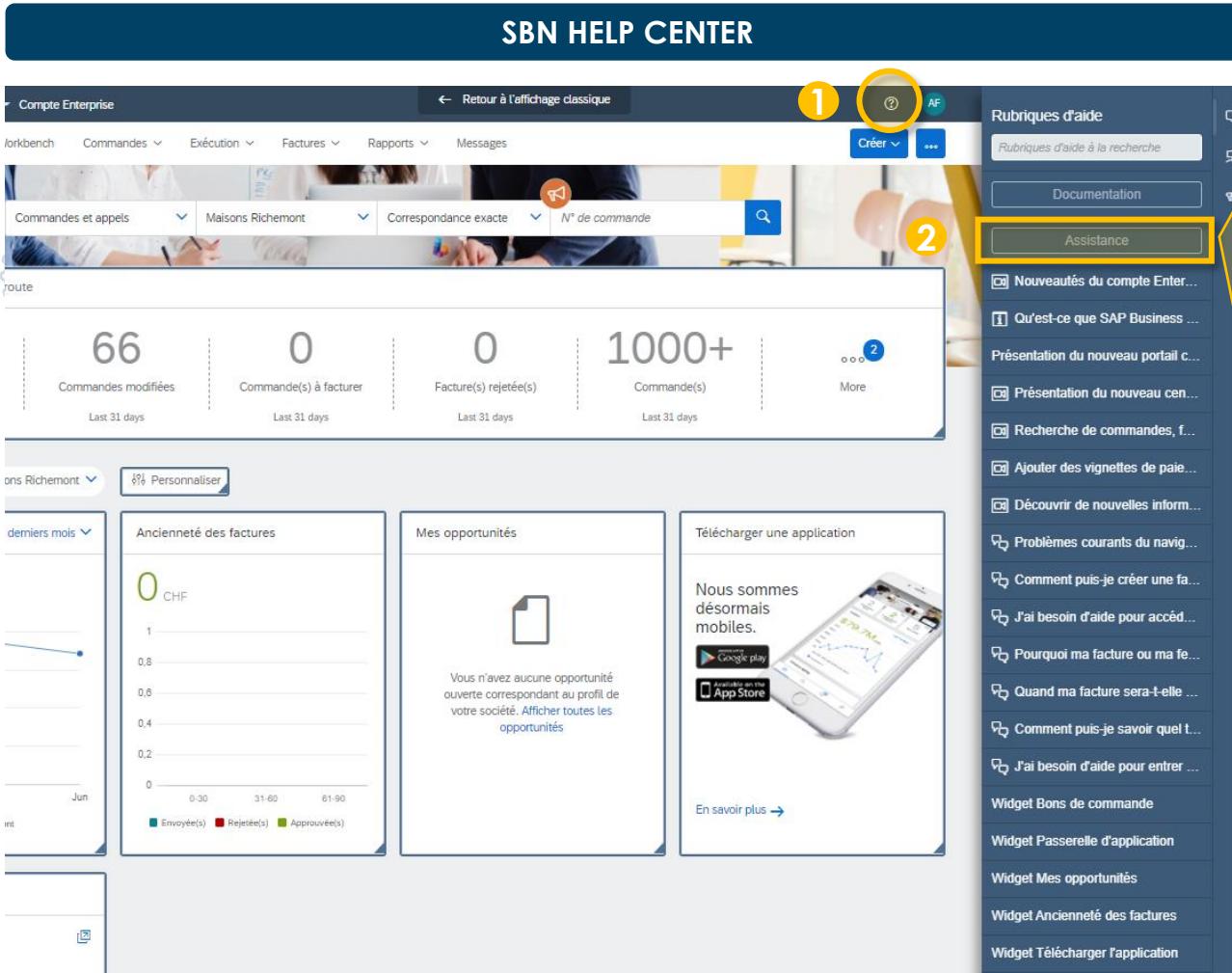
eSHOP



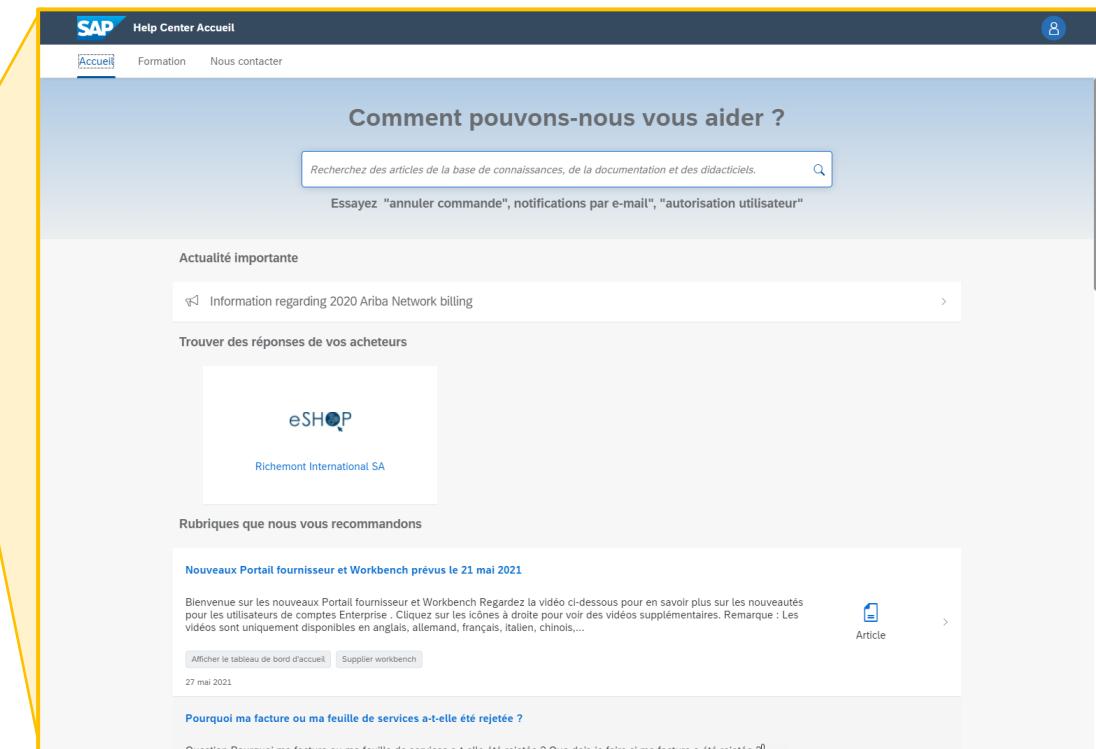
Support SBN
GUIDE FOURNISSEUR

RICHEMONT

Où trouver le centre d'aide sur votre portail SBN ?



The screenshot shows the SBN Help Center homepage. At the top, there is a navigation bar with 'Compte Enterprise', 'Retour à l'affichage classique', and a search bar. Below the navigation bar is a banner with a video thumbnail and a search bar. To the right of the banner is a sidebar with a 'Rubriques d'aide' section. The 'Assistance' link in this section is highlighted with a yellow box and a number '2'. A yellow circle with the number '1' is also present on the sidebar. The main content area displays various statistics and widgets, including a chart for 'Ancienneté des factures' and a section for 'Mes opportunités'.

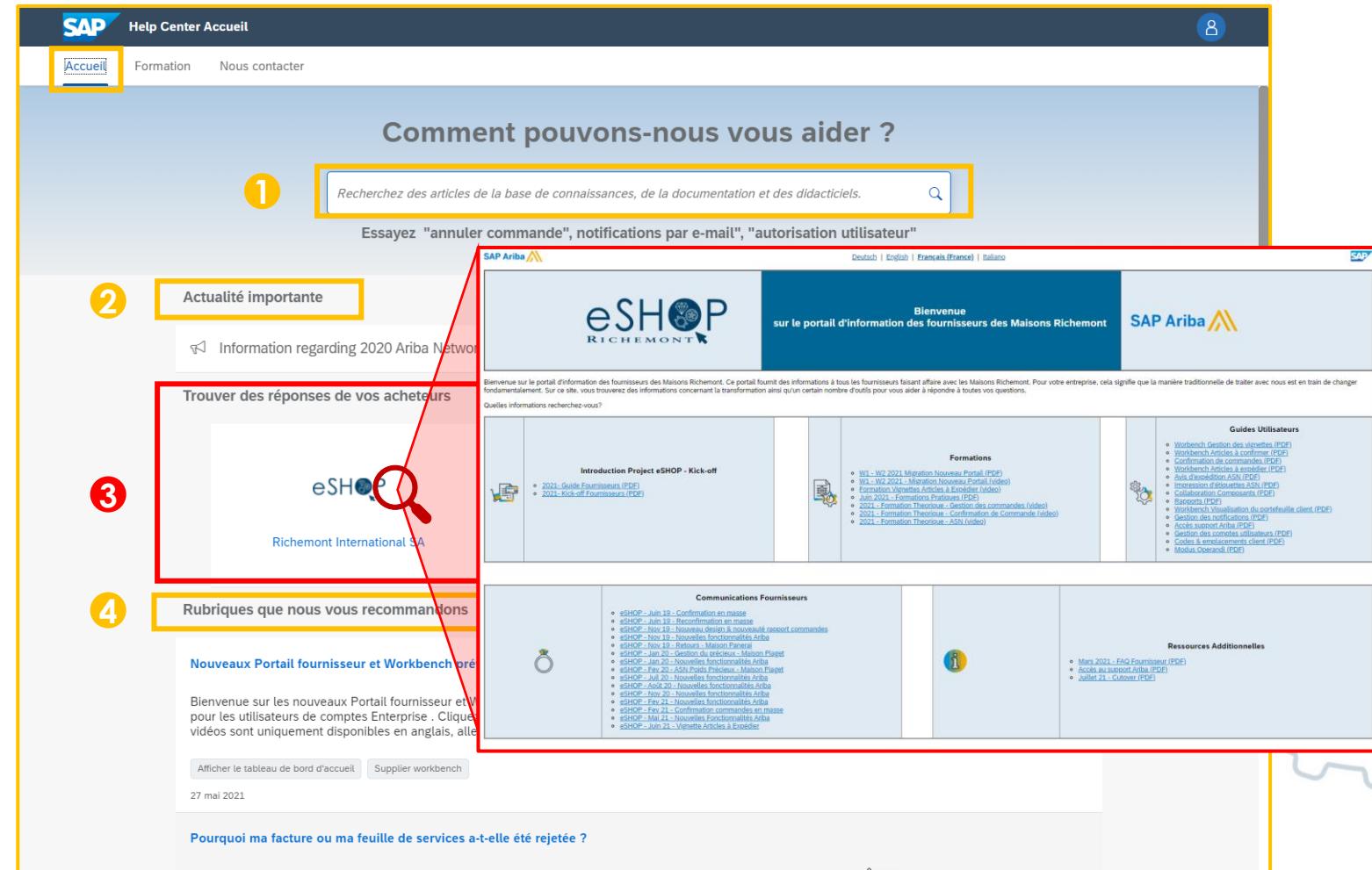


The screenshot shows the SAP Help Center Accueil page. At the top, there is a SAP logo and a navigation bar with 'Accueil', 'Formation', and 'Nous contacter'. Below the navigation bar is a search bar and a section titled 'Comment pouvons-nous vous aider ?'. To the right of this section is a 'Rubriques que nous vous recommandons' section, which includes a 'eSHOP' section. The 'eSHOP' section contains a logo, the text 'Richest International SA', and a link to 'Afficher le tableau de bord d'accueil'.

1. Depuis votre compte, cliquez sur le logo “(?)” « Centre d'aide » en haut à droite de votre écran.
2. Sélectionnez « **Assistance** » pour arriver sur la page d'accueil du centre d'aide SBN

› Menu « Accueil »

1. Fonctionnalités de recherche pour offrir des résultats adaptés en fonction de votre compte, type d'utilisateur et de la page sur laquelle vous vous trouvez
2. Rubrique vous permettant de suivre les actualités importantes concernant la plateforme SBN
3. **Lien direct vers le portail d'information des fournisseurs des Maisons Richemont pour trouver toute la documentation liée au projet SBN/eSHOP**
4. Articles de support et documentation personnalisée en fonction de la page où vous vous trouvez



The screenshot shows the SAP Help Center Accueil page. A yellow box highlights the 'Accueil' tab in the top navigation bar. A red box highlights the 'Actualité importante' section. A pink box highlights the 'Trouver des réponses de vos acheteurs' section, which contains a search bar and a magnifying glass icon over the 'eSHOP' logo. A yellow box highlights the 'Rubriques que nous vous recommandons' section at the bottom.

1. Recherchez des articles de la base de connaissances, de la documentation et des didacticiels.

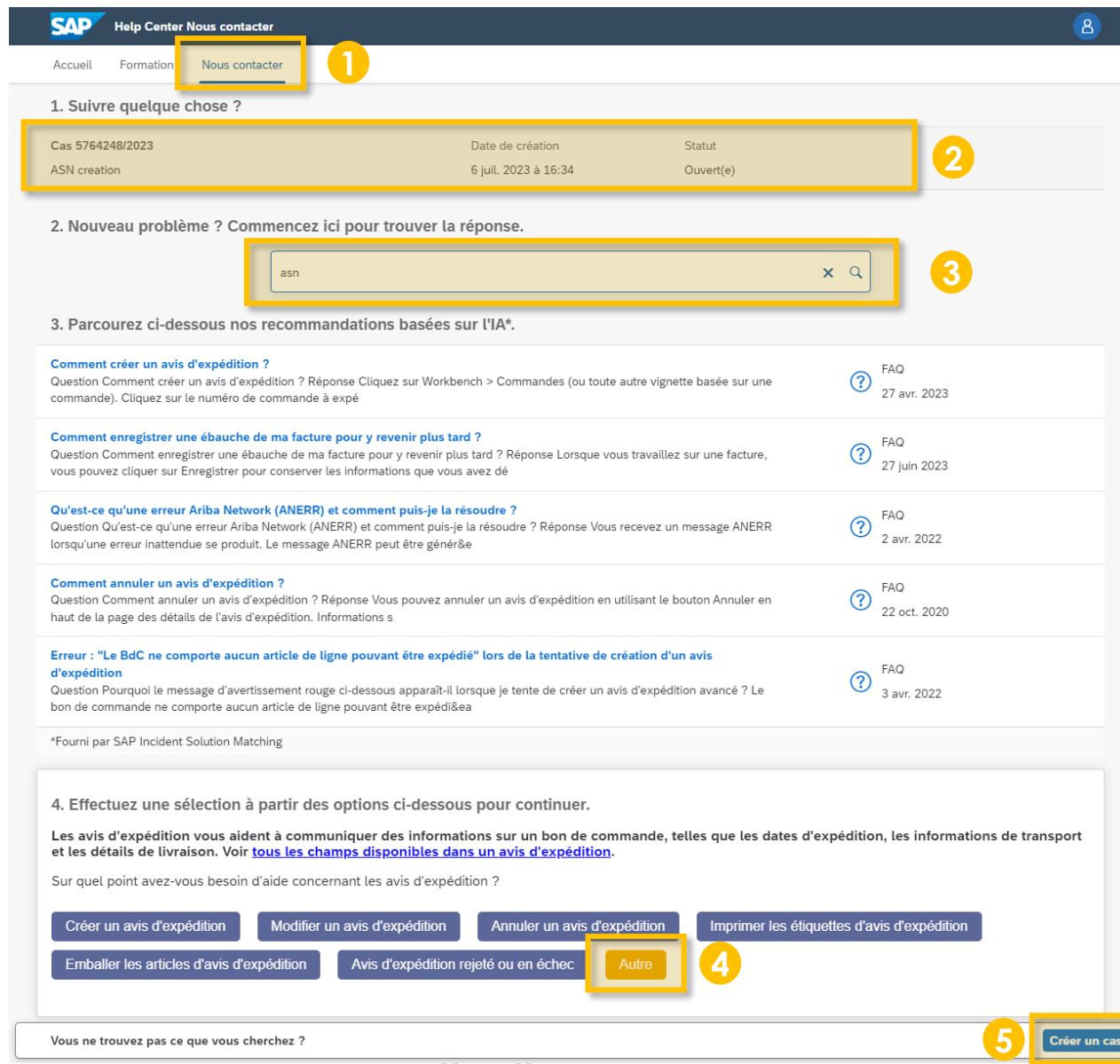
2. Actualité importante

3. Trouver des réponses de vos acheteurs

4. Rubriques que nous vous recommandons

› Menu « Nous contacter » [1]

1. Accès rapide et suivi de vos demandes de service en cours [2]
2. Besoin d'aide pour un nouveau problème ? Commencez par insérer l'objet de votre question [3]
3. Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question, cliquez sur « Autre » [4] puis « Créer un cas » [5]



1. Suivre quelque chose ?

Cas 5764248/2023 ASN creation Date de création 6 juil. 2023 à 16:34 Statut Ouvert(e)

2. Nouveau problème ? Commencez ici pour trouver la réponse.

asn

3. Parcourez ci-dessous nos recommandations basées sur l'IA*.

Comment créer un avis d'expédition ?
Question Comment créer un avis d'expédition ? Réponse Cliquez sur Workbench > Commandes (ou toute autre vignette basée sur une commande). Cliquez sur le numéro de commande à expé

Comment enregistrer une ébauche de ma facture pour y revenir plus tard ?
Question Comment enregistrer une ébauche de ma facture pour y revenir plus tard ? Réponse Lorsque vous travaillez sur une facture, vous pouvez cliquer sur Enregistrer pour conserver les informations que vous avez dé

Qu'est-ce qu'une erreur Ariba Network (ANERR) et comment puis-je la résoudre ?
Question Qu'est-ce qu'une erreur Ariba Network (ANERR) et comment puis-je la résoudre ? Réponse Vous recevez un message ANERR lorsqu'une erreur inattendue se produit. Le message ANERR peut être généré

Comment annuler un avis d'expédition ?
Question Comment annuler un avis d'expédition ? Réponse Vous pouvez annuler un avis d'expédition en utilisant le bouton Annuler en haut de la page des détails de l'avis d'expédition. Informations s

Erreur : "Le BdC ne comporte aucun article de ligne pouvant être expédié" lors de la tentative de création d'un avis d'expédition
Question Pourquoi le message d'avertissement rouge ci-dessous apparaît-il lorsque je tente de créer un avis d'expédition avancé ? Le bon de commande ne comporte aucun article de ligne pouvant être expédié

*Fourni par SAP Incident Solution Matching

4. Effectuez une sélection à partir des options ci-dessous pour continuer.

Les avis d'expédition vous aident à communiquer des informations sur un bon de commande, telles que les dates d'expédition, les informations de transport et les détails de livraison. Voir [tous les champs disponibles dans un avis d'expédition](#).

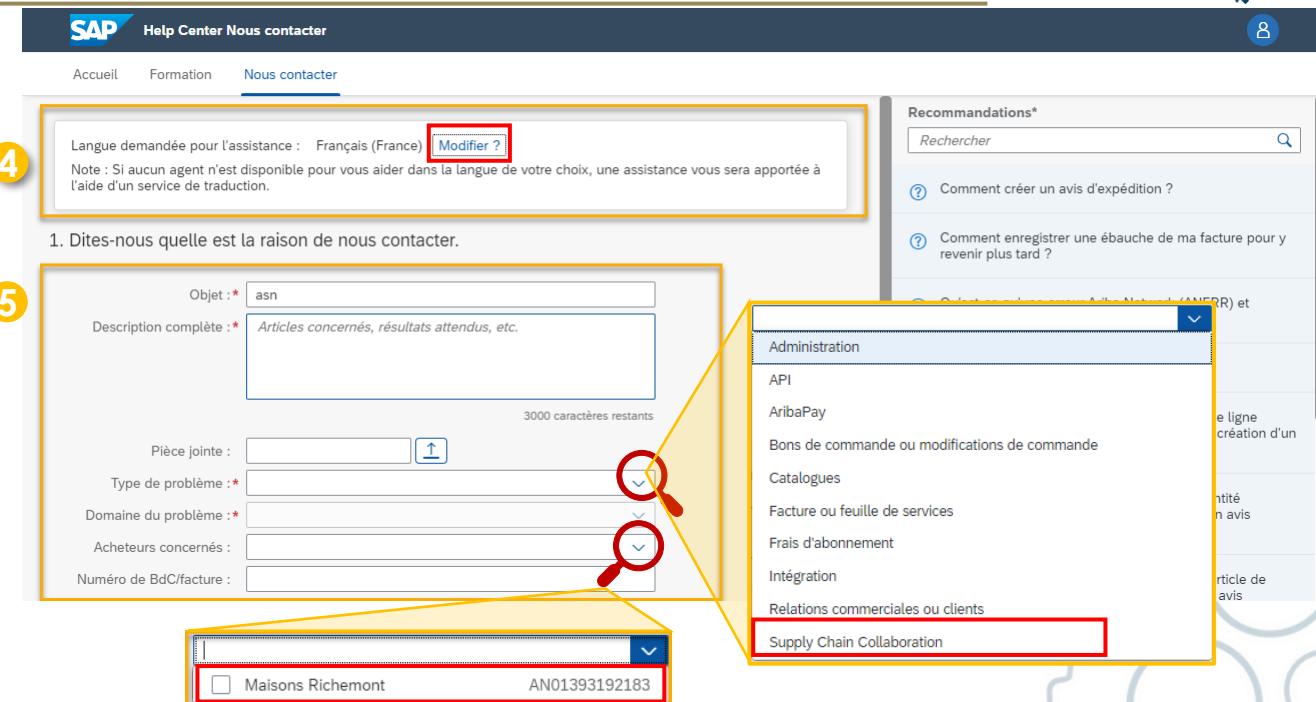
Sur quel point avez-vous besoin d'aide concernant les avis d'expédition ?

[Créer un avis d'expédition](#) [Modifier un avis d'expédition](#) [Annuler un avis d'expédition](#) [Imprimer les étiquettes d'avis d'expédition](#)

[Emballer les articles d'avis d'expédition](#) [Avis d'expédition rejeté ou en échec](#) [Autre](#)

5. Créer un cas

4. Choisissez la langue dans laquelle vous souhaitez contacter l'assistance
5. Remplissez le formulaire de support :
 - › **Objet:** Saisir l'objet de votre problème
 - › **Description complète:** Décrivez votre problème en quelque lignes
 - › **Type de problème :** Sélectionnez uniquement « *Supply Chain Collaboration* »
 - › **Domaine du problème :** Sélectionnez le domaine de votre problème à l'aide du menu déroulant
 - › **Acheteurs concernés :**
Sélectionnez Maisons Richemont (information importante à préciser)



4. Langue demandée pour l'assistance : Français (France) [Modifier ?](#)
Note : Si aucun agent n'est disponible pour vous aider dans la langue de votre choix, une assistance vous sera apportée à l'aide d'un service de traduction.

5. 1. Dites-nous quelle est la raison de nous contacter.

Objet : * asn
Description complète : * Articles concernés, résultats attendus, etc.
3000 caractères restants

Pièce jointe :

Type de problème : *

Domaine du problème : *

Acheteurs concernés :

Numéro de BdC/facture :

Maisons Richemont AN01393192183

Recommandations*
Rechercher

Comment créer un avis d'expédition ?
Comment enregistrer une ébauche de ma facture pour y revenir plus tard ?

Qu'est-ce que l'avis d'expédition (ANSPR) et

Administration
API
AribaPay
Bons de commande ou modifications de commande
Catalogues
Facture ou feuille de services
Frais d'abonnement
Intégration
Relations commerciales ou clients
Supply Chain Collaboration

Ce formulaire doit-être rempli en anglais.

→ Si vous ne parlez pas anglais vous pouvez utiliser un traducteur en ligne pour remplir le formulaire. Dans ce cas il faut bien penser à mentionner dans la description de votre problème la langue dans laquelle vous souhaitez être contacté



6. Dans le champ impact du problème sur votre travail, veuillez sélectionner :
- › Touche mais n'arrête pas les fonctionnalités essentielles

6

7. Complétez vos informations de contact (prénom, nom, société, etc.) Le support vous contactera avec les informations renseignées, veuillez donc vous s'assurer que ces dernières sont bien exactes

7

SAP Help Center Nous contacter

Accueil Formation Nous contacter

2. Quel impact cela a-t-il sur vos processus d'affaires normaux ?

Impact sur l'activité :*

Demande d'informations
N'arrête pas mon travail
Touche mais n'arrête pas les fonctionnalités essentielles

3. Vérifiez que vos coordonnées sont correctes :

Prénom :*

Nom :*

Nom d'utilisateur :

Société :*

E-mail :*

Téléphone :*

Poste :

Confirmer le téléphone :*

Mon numéro de téléphone est correct.

ID Ariba Network :*

Pour découvrir comment vos données sont utilisées par SAP Ariba, vous pouvez consulter la [Déclaration de confidentialité de SAP Ariba](#).

SAP Help Center Nous contacter

Accueil Formation Nous contacter

8

Choisissez cette méthode de contact pour que votre problème soit résolu le plus rapidement :

 **Recommandé**
Téléphone
Un ingénieur de l'assistance répondra à votre demande de service par téléphone.
Temps d'attente estimé en minutes : {0}
 Ne pas enregistrer mon appel téléphonique.

Autres méthodes que vous pouvez choisir :

 **E-mail**
Un ingénieur de l'assistance répondra à votre demande de service par e-mail.

8. Choisissez le canal de communication que vous souhaitez privilégier (email, téléphone)