



# The SAP Ariba Network

Building our relationship



## Foire aux questions (Document FAQ)

Créé par DSM Supplier Enablement Team

## Table des matières

<b>FOIRE AUX QUESTIONS (DOCUMENT FAQ)</b> .....	<b>1</b>
<b>1. GLOSSAIRE</b> .....	<b>4</b>
<b>2. REJOINDRE ARIBA NETWORK</b> .....	<b>5</b>
<i>Qu'est-ce qu'Ariba Network (AN) ?</i> .....	5
<i>Pourquoi DSM a choisi Ariba Network ?</i> .....	5
<i>Est-il nécessaire de rejoindre Ariba Network pour conduire des transactions avec DSM ?</i> .....	5
<i>Et si je ne souhaite pas y prendre part ?</i> .....	5
<i>Comment cela fonctionne-t-il ?</i> .....	6
<i>Comment un fournisseur peut-il s'enregistrer sur Ariba Supplier Network ?</i> .....	6
<i>Qu'est-ce que ce projet change pour vous si vous avez un compte entreprise dans SAP Ariba ?</i> .....	6
<i>Qu'est-ce que ce projet change pour vous si vous avez un compte standard dans SAP Ariba ?</i> .....	7
<i>De quelle infrastructure ai-je besoin pour utiliser Ariba Network ?</i> .....	7
<i>Quelles versions de navigateur sont certifiées pour les solutions cloud SAP Ariba ?</i> .....	7
<i>Ma société peut-elle avoir plusieurs comptes Ariba ?</i> .....	7
<i>Comment puis-je gérer efficacement plusieurs comptes ? Puis-je les lier ou créer une hiérarchie parent/enfant ?</i> .....	8
<i>Plusieurs utilisateurs de ma société peuvent-ils se connecter à Ariba Network ?</i> .....	8
<i>Et si j'ai déjà un compte sur Ariba Network ?</i> .....	8
<i>Une société mondiale doit-elle avoir un ou plusieurs comptes Ariba Network ?</i> .....	9
<i>DSM m'a invité(e) à créer un compte Standard, mais j'ai déjà mon propre compte sur Ariba Network ?</i> .....	9
<i>Et si j'oublie mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe ?</i> .....	9
<i>Comment puis-je proposer mes services à d'autres sites DSM et sociétés au moyen de SAP Ariba ?</i> .....	9
<i>Comment accepter la demande de l'invitation à une relation commerciale de votre client ?</i> .....	9
<i>Erreur : « L'utilisateur existe déjà. Veuillez saisir un nom d'utilisateur différent. »</i> .....	10
<i>Comment choisir les meilleures catégories de produits et services pour ma société ?</i> .....	11
<i>Comment accéder au compte de l'ancien administrateur et le modifier ?</i> .....	12
<i>Comment réaffecter mon compte à un collaborateur ?</i> .....	12
<i>Où trouver mon numéro Ariba Network ID (ANID) ?</i> .....	13
<i>Comment afficher les applications Ariba dans une langue différente ?</i> .....	13
<i>Comment définir la langue préférée pour les notifications par e-mail (par ex. commande par courriel interactif) envoyées par Ariba ?</i> ..	14
<i>Mon compte peut-il avoir plusieurs administrateurs ?</i> .....	15
<i>Comment transférer les fonctions d'administration du compte ?</i> .....	15
<i>Comment plusieurs personnes reçoivent-elles des notifications par e-mail pour de nouveaux bons de commande ?</i> .....	16
<i>Comment mettre à jour mes préférences de notification par e-mail ?</i> .....	16
<i>Comment créer/modifier mon adresse de paiement et mes coordonnées bancaires ?</i> .....	17
<i>Quelle action dois-je entreprendre pour une tâche d'habilitation ?</i> .....	17
<i>Comment modifier ou mettre à jour mon adresse e-mail ou mon nom d'utilisateur ?</i> .....	18
<i>Comment afficher mes relations commerciales ?</i> .....	18
<i>Dois-je contacter Ariba ou mon client si j'ai une question ou un problème ?</i> .....	19
<i>Dans quelle mesure Ariba Network est-il sécurisé ?</i> .....	20
<b>3. CHAMP D'APPLICATION DU PROJET</b> .....	<b>21</b>
<i>Au sein de quel(le)s pays/entités/entreprises la solution SAP Ariba est-elle disponible pour DSM ?</i> .....	21
<i>Quels documents vais-je recevoir ?</i> .....	21
<i>Quels documents dois-je envoyer ?</i> .....	21
<i>Quelles sont les actions obligatoires par rapport aux actions facultatives ?</i> .....	21
<i>Quel est le processus pour les bons de commande ouverts au moment de la mise en service ?</i> .....	21
<b>4. LE FLUX DE DOCUMENTS</b> .....	<b>22</b>
<b>BON DE COMMANDE</b> .....	<b>22</b>
<i>Fournisseurs ayant un compte standard : Je ne trouve pas de commande par courriel interactif dans ma boîte de réception Outlook. Que dois-je faire ?</i> .....	22
<b>CONFIRMATION DE COMMANDE</b> .....	<b>22</b>
<i>Comment créer une confirmation de commande ? Comment confirmer une commande ?</i> .....	22
<i>J'ai reçu un nouveau bon de commande qui comporte une quantité/un prix incorrect(e) - qui puis-je contacter au sujet de ce problème ?</i> ..	23
<i>Dois-je continuer à confirmer des commandes par e-mail ou fax ?</i> .....	24
<i>Aujourd'hui je n'ai pas envoyé de confirmations de commandes. Dois-je commencer à le faire ?</i> .....	24
<b>AVIS D'EXPÉDITION</b> .....	<b>24</b>
<i>Comment créer un avis d'expédition ?</i> .....	24
<i>Comment créer un avis d'expédition partiel ?</i> .....	26
<i>Comment annuler ou éditer un avis d'expédition ?</i> .....	26
<b>FEUILLE DE SAISIE DES SERVICES</b> .....	<b>26</b>

<i>Comment créer une feuille de services ?</i> .....	26
<i>Comment annuler ou éditer une feuille de services ?</i> .....	29
<i>Comment éditer et soumettre à nouveau une feuille de services qui a échoué ou a été refusée ?</i> .....	29
<b>FACTURE</b> .....	<b>30</b>
<i>Comment créer une facture ?</i> .....	30
<i>Comment saisir la TVA/les taxes par ligne article ?</i> .....	31
<i>Qui dois-je contacter au sujet de factures refusées ?</i> .....	31
<i>Où puis-je trouver des instructions sur la méthode de facturation ?</i> .....	31
<i>Le bouton « Créer une facture » dans mon compte SAP Ariba est grisé et je ne peux pas créer de facture. Que dois-je faire ?</i> .....	31
<i>Comment éditer et soumettre à nouveau une facture qui a échoué ou a été refusée ?</i> .....	32
<i>Pourquoi ma facture ou ma feuille de saisie des services a-t-elle été refusée ?</i> .....	32
<i>Quel document sera considéré comme la facture originale officielle/légale ?</i> .....	33
<i>Puis-je antidater une facture ?</i> .....	33
<i>Dois-je également envoyer une facture papier en plus de la facture électronique ?</i> .....	33
<i>Ma société envoie déjà des factures PDF par e-mail. Dois-je quand même rejoindre Ariba Network ?</i> .....	33
<i>Outre la création de factures via AN, dois-je également consigner les factures dans notre système de comptabilité ?</i> .....	34
<i>Ma société peut-elle toujours envoyer des factures papier à DSM ?</i> .....	34
<i>Pouvons-nous joindre des documents à l'appui sur Ariba Network lors de la soumission de factures ?</i> .....	34
<i>Les notes de crédit sont-elles supportées sur Ariba Network ?</i> .....	34
<i>Quelles options de facturation électronique Ariba Network propose-t-elle aux fournisseurs utilisant son réseau ?</i> .....	34
<i>J'essaye de facturer DSM, mais je reçois des messages d'erreur sur mon compte ? Qui dois-je contacter ?</i> .....	35
<b>5. FOURNISSEURS INTÉGRÉS</b> .....	<b>36</b>
<i>Que signifie fournisseur « intégré » ?</i> .....	36
<i>Et si ma société n'est pas techniquement prête à conduire des transactions en tant que fournisseur « intégré » à la date de mise en service ?</i> .....	36
<i>Comment intégrer mon ERP à Ariba Network ?</i> .....	36
<i>Où puis-je trouver les exigences d'intégration et les lignes directrices de DSM ?</i> .....	36
<b>6. ÊTRE CONNECTÉ À ARIBA NETWORK</b> .....	<b>37</b>
<i>Quelle est la date de mise en service ? Puis-je commencer à envoyer des factures électroniques avant cette date ?</i> .....	37
<i>Si ma société est déjà connectée à AN, devons-nous attendre de recevoir de nouvelles commandes électroniques de la part de DSM pour commencer à envoyer des factures électroniques ?</i> .....	37
<i>Est-ce que je bénéficierai d'une formation concernant la création de factures sur Ariba Network ?</i> .....	37
<i>Est-ce que je bénéficierai d'une assistance lors de la création de factures sur Ariba Network ?</i> .....	37
<i>Ariba Help Center : Quelle langue parle-t-il ?</i> .....	37
<i>Qui puis-je contacter au sein de DSM ?</i> .....	38
<i>Ariba Network propose-t-elle des tutoriels vidéo pour comprendre ce processus ?</i> .....	38
<i>Des informations complémentaires sont-elles disponibles sur le service Ariba Network ?</i> .....	38
<i>Pour consulter une FAQ supplémentaire, vous pouvez cliquer sur le lien ci-dessous.</i> .....	38

## 1. GLOSSAIRE

### **SAP Ariba Network**

Une application Web qui connecte les acheteurs et les fournisseurs pour conduire des transactions et identifier de nouvelles opportunités commerciales.

Ariba est le créateur et le fournisseur d'Ariba Network, un marché d'approvisionnement et d'achats interentreprises en cloud, où les acheteurs et les fournisseurs peuvent conduire des affaires au sein d'une plate-forme de réseau unique.

### **Profil du fournisseur**

Une page qui contient toutes les informations sur une société.

### **Identifiants**

Un nom d'utilisateur et un mot de passe liés à votre compte/profil et utilisés pour accéder à SAP Ariba Network.

### **Informations de sécurité**

Stockent vos questions de sécurité, votre numéro de téléphone portable et des informations sur vos identifiants d'authentification.

### **Code confidentiel**

Un mot de passe numérique utilisé pour protéger votre accès.

### **Habilitation**

L'intégration de tous les fournisseurs DSM au sein d'Ariba Network en vue de transactions sans papier.

### **AN-ID**

L'ID Ariba Network.

## 2. REJOINDRE ARIBA NETWORK

### *Qu'est-ce qu'Ariba Network (AN) ?*

Ariba Network est une plate-forme en ligne visant à faciliter la relation client/fournisseur. Ariba Network vous permet de recevoir des bons de commande et d'envoyer divers documents, mais également de suivre le statut des documents (confirmations de commandes, avis d'expédition, factures).

L'utilisation d'AN minimise les divergences en confirmant à l'avance les données de facturation. AN étant utilisé par de nombreuses autres sociétés, ce n'est pas un outil propre à DSM. Les fournisseurs disposent de nombreuses options pour communiquer avec AN. Les factures peuvent être envoyées à l'aide de la fonction PO Flip (conversion des bons de commande) (saisies manuellement sur le site Internet). Avec les comptes Entreprise, il est également possible d'envoyer des factures à l'aide de la fonction téléchargement de fichier CSV, fichier PDF, ou au moyen de l'intégration EDI par le biais des formats Cxml ou EDIFACT.

Ariba Network offre aux fournisseurs un large éventail de solutions et de services pour gérer les transactions commerciales et le contenu par le biais d'un navigateur Web, ou par voie électronique par le biais du langage cXML. Faire partie d'Ariba Network permet aux fournisseurs de générer des affaires supplémentaires auprès des clients existants et de nouveaux clients.

Informations sur Ariba Network : <https://www.ariba.com/fr-fr>

#### **Liens :**

Vous trouverez ci-dessous le lien pour accéder à votre compte AN, ainsi que d'autres informations utiles au sujet d'AN.

Page de connexion Fournisseur Ariba Network : <http://supplier.ariba.com>

### *Pourquoi DSM a choisi Ariba Network ?*

Ariba est un leader dans la sphère de la gestion des dépenses et compte une multitude de fournisseurs qui utilisent déjà AN pour conduire des transactions commerciales. Ariba dispose d'un outil éprouvé qui est simple d'emploi et répond aux besoins de DSM en matière de solutions e-connectées.

---

### *Est-il nécessaire de rejoindre Ariba Network pour conduire des transactions avec DSM ?*

Ariba Network est la plate-forme obligatoire pour conduire des transactions avec des fournisseurs de matériels indirects.

---

### *Et si je ne souhaite pas y prendre part ?*

DSM s'est engagée à mener à bien cette initiative et s'efforce de rendre cette transition aussi fluide que possible pour les fournisseurs. Les fournisseurs auxquels il est demandé de prendre part sont considérés comme étant stratégiques pour la continuité des activités et il est par

conséquent attendu qu'ils se conforment à ce changement de processus afin de pouvoir poursuivre leurs relations avec DSM.

### *Comment cela fonctionne-t-il ?*

Une fois que vous vous serez enregistrés sur Ariba Network, tous les nouveaux bons de commande émis par DSM seront envoyés sur votre compte Ariba Network. Lorsque vous recevrez le bon de commande dans votre boîte de réception (boîte de réception AN), vous pourrez convertir le bon de commande en facture et mettre à jour le numéro et la date de la facture, puis la soumettre via Ariba Network.

---

### *Comment un fournisseur peut-il s'enregistrer sur Ariba Supplier Network ?*

**Pour les fournisseurs invités à créer un compte Entreprise :** Ariba enverra une demande de relation commerciale aux fournisseurs avant la mise en service.

**Pour les fournisseurs invités à créer un compte Standard :** le premier bon de commande contiendra directement un lien pour s'enregistrer sur le Réseau.

La création d'un compte directement à partir de l'adresse <http://supplier.ariba.com> NE vous permettra PAS de vous connecter à un acheteur spécifique. Vous devez commencer à partir d'une invitation ou d'un bon de commande (selon les instructions figurant dans les communications envoyées par DSM).

---

### *Qu'est-ce que ce projet change pour vous si vous avez un compte entreprise dans SAP Ariba ?*

- Ariba Network propose différentes options pour recevoir des bons de commande de la part de DSM - par ex. par e-mail, via le Portail ou directement sur votre système ERP
  - Visibilité en ligne du statut de vos commandes
  - Réception rapide et sécurisée des commandes
  - Ariba Network vous propose également plusieurs options pour émettre des factures auprès de DSM car les factures papier ne seront plus acceptées
  - Vous pouvez convertir les bons de commande en factures en un seul clic, ou intégrer le processus de facturation à votre système dorsal - et vous n'aurez plus besoin d'envoyer des factures papier
  - Possibilité de publier en ligne les catalogues électroniques approuvés par le CLIENT, avec vos offres de produits/services dans l'application d'approvisionnement DSM au sein d'Ariba Network
  - Le cycle de paiement sera plus rapide, et vos coûts de processus diminueront
  - Réduction significative des erreurs de commandes pour les fournisseurs publiant des catalogues sur Ariba Network
  - Option pour intégrer pleinement votre compte Ariba Network aux systèmes ERP les plus courants
  - Accédez au plus grand réseau de e-commerce interentreprises au monde afin de pouvoir conduire des transactions par voie électronique avec vos autres clients qui utilisent Ariba Network.
  - En savoir plus : <https://www.ariba.com/ariba-network/ariba-network-for-suppliers>
-

### *Qu'est-ce que ce projet change pour vous si vous avez un compte standard dans SAP Ariba ?*

- Ariba Network vous propose, en tant que fournisseur, différentes options pour recevoir des bons de commande de la part de DSM - par ex. par e-mail ou via le Portail.
  - Visibilité en ligne du statut de vos commandes
  - Bons de commande via un courriel interactif
  - Vous pouvez convertir les bons de commande en factures en un seul clic - et vous n'aurez plus besoin d'envoyer des factures papier
  - Le cycle de paiement sera plus rapide
  - Le compte Standard est gratuit
  - Accédez au plus grand réseau de e-commerce interentreprises au monde afin de pouvoir conduire des transactions par voie électronique avec vos autres clients qui utilisent Ariba Network.
  - En savoir plus sur le compte Standard :
    - <https://www.ariba.com/resources/library/library-pages/ariba-network-light-account>
    - [https://support.ariba.com/Item/view/181317\\_fr?min=0&toolbars=0&gutter=1&popwin=0&footer=1](https://support.ariba.com/Item/view/181317_fr?min=0&toolbars=0&gutter=1&popwin=0&footer=1)
- 

### *De quelle infrastructure ai-je besoin pour utiliser Ariba Network ?*

Les fournisseurs n'ont rien à télécharger. Une connexion Internet et un navigateur Web suffisent : Apple Safari 4-9 (Apple Mac OS), Microsoft Internet Explorer 9, 10 et 11 (32 bits), Google Chrome 47, Mozilla Firefox 42.

---

### *Quelles versions de navigateur sont certifiées pour les solutions cloud SAP Ariba ?*

Si vous êtes un utilisateur fournisseur, rendez-vous à l'adresse <https://supplie.ariba.com> et cliquez sur Navigateurs et plugins supportés au bas et à droite de la page. Pour accéder à une liste des navigateurs actuellement supportés, cliquez sur **Navigateurs supportés**.

---

### *Ma société peut-elle avoir plusieurs comptes Ariba ?*

Votre société peut avoir plusieurs comptes Ariba, en fonction de ses besoins. Par exemple, si votre société compte plusieurs sites à travers le monde, vous pouvez souhaiter disposer d'un compte séparé pour chaque région.

« Chaque entité d'un fournisseur peut avoir des comptes Ariba séparés » pour conduire des transactions avec votre client.

#### **Informations complémentaires**

Prenez en compte l'élément ci-dessous pour décider d'avoir ou non plusieurs comptes :

**Administrateurs** : Pour chaque compte, vous ne pouvez avoir qu'un seul administrateur de compte, mais ce dernier peut autoriser l'accès à plusieurs utilisateurs. Tous les utilisateurs de votre société disposent de leurs propres **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** pour accéder au compte.

---

### *Comment puis-je gérer efficacement plusieurs comptes ? Puis-je les lier ou créer une hiérarchie parent/enfant ?*

Si vous avez plusieurs comptes utilisateurs, vous pouvez lier vos différentes ID vendeur ensemble ou créer une hiérarchie parent-enfant.

Lier vos différents comptes utilisateurs ensemble vous permet de basculer rapidement entre les comptes en un seul clic. Lier vos différents comptes vous permet également de ne pas avoir à vous souvenir de plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe.

Vous devez avoir accès au nom d'utilisateur et au mot de passe du compte utilisateur auquel vous souhaitez lier votre compte. Veuillez noter qu'une fois les comptes liés, vous ne pouvez pas supprimer le lien.

Une autre option consiste à créer une hiérarchie de compte parent-enfant dans SAP Ariba, un compte parent lié à un nombre quelconque de comptes enfants. Ceci permet à l'administrateur du compte parent dans la hiérarchie de gérer les services non seulement pour ce compte, mais également pour les comptes enfants dans la hiérarchie.

Pour obtenir des instructions de configuration étape par étape et d'autres informations, y compris les avantages, veuillez consulter le centre d'assistance à l'adresse [www.supplier.ariba.com](http://www.supplier.ariba.com).

---

### *Plusieurs utilisateurs de ma société peuvent-ils se connecter à Ariba Network ?*

Oui, cela est possible. Premièrement, vous devrez peut-être créer un compte pour un administrateur. L'administrateur sera en mesure de générer jusqu'à 250 utilisateurs et de leur octroyer des autorisations spécifiques.

### *Et si j'ai déjà un compte sur Ariba Network ?*

Lorsque vous êtes invité(e) à rejoindre Ariba Network, vous pouvez choisir de vous enregistrer avec de nouveaux nom d'utilisateur et mot de passe ou avec des identifiants existants. En cliquant sur l'invitation de DSM et en vous enregistrant avec des identifiants existants (identifiants d'administrateur), vous établirez la connexion entre votre compte existant et DSM. Vous trouverez de plus amples informations dans le [Guide de l'utilisateur Ariba Network](#).

---

### *Une société mondiale doit-elle avoir un ou plusieurs comptes Ariba Network ?*

Si vous avez reçu plusieurs invitations de la part du même client (parce que vous comptez plusieurs sites ou entités), vous pouvez choisir de créer des comptes séparés (pour une gestion décentralisée des bons de commande et factures), ou vous pouvez choisir de tout visualiser sur un seul compte. Dans ce cas, l'administrateur du compte unique doit accepter chaque invitation avec les mêmes identifiants d'administrateur.

---

### *DSM m'a invité(e) à créer un compte Standard, mais j'ai déjà mon propre compte sur Ariba Network ?*

Si vous avez déjà un compte avec SAP Ariba, vous pouvez toujours vous connecter avec les identifiants existants au lieu de créer un nouveau compte. Si vous avez été invité(e) via le système de comptes Standard, le premier enregistrement que vous exécuterez (à partir du premier bon de commande) créera le lien entre DSM et le compte que vous avez choisi. Le lien sera conservé pour les bons de commande suivants.

---

### *Et si j'oublie mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe ?*

Rendez-vous à l'adresse <https://supplieur.ariba.com> et cliquez sur « **Des difficultés à vous connecter ?** »

---

### *Comment puis-je proposer mes services à d'autres sites DSM et sociétés au moyen de SAP Ariba ?*

Vous pouvez utiliser SAP Ariba Discovery, disponible sur votre compte. SAP Ariba Discovery est un service de liaison interentreprises mondial, qui vous connecte à de nouvelles opportunités commerciales avec des milliers de sociétés de premier plan membres d'Ariba Network. Les acheteurs à la recherche d'un produit ou d'un service soumettent leurs exigences dans SAP Ariba Discovery ; l'outil de liaison recherche des fournisseurs dotés des bonnes capacités (en utilisant les informations que le fournisseur a téléchargées sur votre profil SAP Ariba). Si votre société répond aux critères de l'acheteur, SAP Ariba Discovery vous enverra un courriel. Vous pouvez choisir de répondre ou non au courriel concernant cette opportunité de nouvelles affaires.

---

### *Comment accepter la demande de / l'invitation à une relation commerciale de votre client ?*

Une invitation à une relation commerciale commence par un courriel envoyé par votre client et adressé au numéro ANID d'un compte existant ou contenant un lien pour créer un nouveau compte. Ce courriel est une invitation à vous connecter avec votre client afin de vous permettre de commencer à recevoir des commandes et / ou à soumettre des factures sur Ariba Network.

Seul l'administrateur du compte peut cliquer pour utiliser un compte existant lors de l'établissement d'une relation commerciale.

Pour accepter la demande de relation commerciale :

1. Cliquez sur le lien figurant dans le courriel, indiquant **Cliquez ici pour poursuivre**.

Le lien d'invitation vous invite alors à **Créer un nouveau compte ou à Utiliser un compte existant**. Sélectionnez l'option qui correspond le mieux à votre situation.

2. Une fois connecté, cliquez sur l'icône **Paramètres du compte > Paramètres > Relations clients > Voir votre client sous votre relation en cours**
3. Si nécessaire, sélectionnez toute relation commerciale **En attente** et cliquez sur **Approuver**.

### Informations complémentaires

Si ce processus a échoué :

- Déterminez si le lien du courriel est périmé ou s'il est toujours valide.
- Vérifiez pour vous assurer que l'ensemble des questionnaires et des tâches demandés par le client ont été exécutés.
- Contactez [Ariba Support](#) si votre acheteur affirme que des commandes ont déjà été envoyées ou pour toute assistance supplémentaire.

---

*Erreur : « L'utilisateur existe déjà. Veuillez saisir un nom d'utilisateur différent. »*

Vous recevez ce message parce que le nom d'utilisateur que vous avez saisi est déjà associé à un compte fournisseur Ariba Network, Ariba Discovery, ou Ariba Sourcing. Vous pourrez quand même enregistrer un nouveau mot de passe, mais le nouveau nom d'utilisateur devra être unique pour satisfaire les exigences du système Ariba.

SAP Ariba exige que tous les noms d'utilisateur soient formatés comme une adresse e-mail, mais il n'est pas nécessaire que ce soit une adresse e-mail valide. Par exemple, si votre nom d'utilisateur exemple@ariba.com n'a pas été accepté, vous pouvez essayer d'utiliser exemple1@ariba.com.

### Informations complémentaires

Si vous souhaitez accéder au compte qui existe déjà, veuillez utiliser le site suivant pour demander une réinitialisation du mot de passe pour le nom d'utilisateur enregistré :

<https://supplier.ariba.com> (Ariba Network, Ariba Sourcing, ou Ariba Contracts)

Pour réinitialiser votre mot de passe, cliquez sur **Des difficultés à vous connecter ?** sur la page de connexion.

---

## *Comment choisir les meilleures catégories de produits et services pour ma société ?*

Choisir les meilleures **catégories de produits et services** aide les clients à vous trouver en effectuant une recherche par marchandise. Prenez en considération ce qui suit pour choisir les options qui correspondent le mieux à votre société :

Donnez une description générale. La recherche doit être le moins spécifique possible. Par exemple, une recherche de « supports » au lieu de « supports pour plantes en fer forgé avec motifs de dauphins » pour vous aider à choisir efficacement une marchandise.

Employez des termes simples. Votre connaissance spécifique de l'industrie et votre vocabulaire spécialisé vous aident à décrire un produit ou service particulier, mais peuvent empêcher des acheteurs ou fournisseurs potentiels de vous trouver. Employez des termes qu'une personne sans connaissance spécialisée sera en mesure d'identifier.

Utilisez d'autres espaces. **Les catégories de produits et services** ne sont pas le but suprême pour décrire vos besoins ou capacités. Si vous créez une publication, utilisez le texte de la publication pour décrire en détail les produits ou services que vous demandez.

### **Informations complémentaires**

Ariba utilise le système de codage United Nations Standard Products and Services Codes (UNSPSC) pour normaliser la classification des catégories. Le système de classification des **catégories de produits et services** comprend quatre niveaux :

- Segment
- Famille
- Classe
- Marchandise

Les segments étant le niveau le plus élevé, si vous fournissez tous les produits ou services d'un segment, sélectionnez uniquement le segment. Votre client sera quand même en mesure de vous trouver s'il effectue une recherche pour l'une quelconque des sous-catégories de ce segment. Si vous ne trouvez pas le code exact, sélectionnez le code du niveau supérieur. Par exemple, si un produit ne figure pas dans la liste, sélectionnez la classe à laquelle le produit appartient le plus probablement.

Vous pouvez rechercher des codes pour des articles spécifiques sur le site Internet [UNSPSC](#). S'il n'existe aucun code UNSPSC pour l'un de vos produits ou services, vous pouvez contacter l'organisme UNSPSC pour en demander un. L'organisme de gestion crée un nouveau code ou recommande un code existant.

---

### *Comment accéder au compte de l'ancien administrateur et le modifier ?*

Si l'administrateur du compte travaille toujours au sein de votre société, il peut réaffecter le compte administrateur à un autre utilisateur ou remplacer ses informations utilisateur par celles d'une autre personne.

Si l'administrateur du compte ne travaille plus au sein de votre société, mais que vous avez accès à l'adresse e-mail enregistrée :

1. Utilisez le lien *Des difficultés à vous connecter ?* sur la page de connexion pour demander une réinitialisation du mot de passe.
2. Après avoir accédé au compte, vous pouvez transférer les fonctions d'administration du compte ou vous réaffecter le compte administrateur.

Si l'administrateur du compte ne travaille plus au sein de votre société et que vous n'avez pas accès à l'adresse e-mail enregistrée, contactez SAP Ariba Customer Support via le Support Center pour modifier l'administrateur. Il vous sera demandé de fournir le numéro ANID du compte, le nom de l'administrateur inscrit et l'adresse e-mail.

### **Informations complémentaires**

Les demandes de réaffectation de compte sont adressées à une équipe spécifique au sein de SAP Ariba Customer Support, qui vérifiera les informations et contactera les autres utilisateurs du compte si nécessaire. Vous recevrez alors de nouvelles instructions.

---

### *Comment réaffecter mon compte à un collaborateur ?*

La procédure de transfert des fonctions d'administrateur peut être effectuée de deux manières différentes, selon la configuration actuelle du compte et de ses sous-utilisateurs.

Pour transférer le rôle d'administrateur à un utilisateur existant, procédez comme suit :

1. Cliquez sur les initiales dans le coin supérieur droit de l'application et sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Utilisateurs**.
3. Cliquez sur l'onglet **Gérer les utilisateurs**
4. Sélectionnez l'utilisateur qui doit devenir le nouvel administrateur.
5. Cliquez sur **Désigner comme administrateur**.
6. Sélectionnez un **Rôle** pour votre propre nom d'utilisateur, puis cliquez sur **Affecter**.
7. Cliquez sur **OK** pour transférer le rôle d'administrateur de compte.

Pour mettre à jour les informations de compte d'un administrateur, procédez comme suit :

1. Cliquez sur les initiales dans le coin supérieur droit de l'application et sélectionnez **Mon compte**.
2. Mettez à jour cette page avec les informations du nouvel administrateur. Pensez à modifier les éléments suivants :
  - a. Nom d'utilisateur

- b. Nom complet de l'utilisateur
  - c. Adresse e-mail de l'utilisateur
  - d. Informations de contact
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois que ces options ont été spécifiées, vous devez également vous assurer que tous les paramètres de notification par e-mail ont été également mis à jour, notamment ceux liés au destinataire des bons de commande si vous utilisez le compte pour les commandes et la facturation.

---

### *Où trouver mon numéro Ariba Network ID (ANID) ?*

Le numéro ANID de votre compte apparaît sous l'**icône Paramètres du compte** en haut à droite. Il est également visible au bas de chaque page, à droite du nom de votre société.

#### **Informations complémentaires**

Si vous ne pouvez pas accéder à votre compte (nom d'utilisateur et / ou mot de passe inconnu) et que l'adresse e-mail enregistrée est accessible, veuillez réinitialiser le mot de passe. Le courriel que vous recevrez indiquera le nom d'utilisateur et vous permettra de réinitialiser le mot de passe.

Si vous ne pouvez pas accéder à votre compte (nom d'utilisateur et / ou mot de passe inconnu) et que l'adresse e-mail enregistrée n'est plus valide ou accessible, veuillez contacter votre client ; ce dernier aura votre ANID dans ses dossiers et pourra vous le communiquer sur demande.

Votre numéro ANID constituera le numéro de compte de votre société dans le système Ariba. Il est utilisé pour diverses tâches, y compris :

- Aider Ariba Customer Support à localiser votre compte.
- Établir des relations commerciales avec des acheteurs.
- Fusionner/se connecter à des comptes personnels.
- Lier des comptes.

---

### *Comment afficher les applications Ariba dans une langue différente ?*

La langue qui s'affiche sur votre compte Ariba est basée sur vos paramètres linguistiques dans votre navigateur Internet.

Si vous utilisez Internet Explorer :

1. Cliquez sur **Outils > Options Internet > Langues**.
2. Dans la fenêtre **Préférences linguistiques**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter la langue désirée.
3. Sélectionnez la langue à ajouter et cliquez sur **OK**.
4. Cette langue devra être placée en haut de la liste à l'aide du bouton **Déplacer vers le haut**.
5. Cliquez sur **OK** et cliquez à nouveau sur **OK** à partir de la fenêtre **Options Internet**.

Si vous utilisez Mozilla Firefox :

1. Cliquez sur **Outils > Options > Contenu > Langues > Choisir**.
2. Sélectionnez la langue désirée et cliquez sur **Ajouter**.
3. Cette langue devra être placée en haut de la liste à l'aide du bouton **Déplacer vers le haut**.
4. Cliquez sur **OK** et cliquez à nouveau sur **OK** à partir de la fenêtre **Options**.

Si vous utilisez Google Chrome :

1. Cliquez sur le menu options en haut à droite et choisissez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Afficher les paramètres avancés**.
3. Dans la section **Langues**, cliquez sur **Paramètres linguistiques et de saisie**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Choisissez la langue désirée et cliquez sur **OK**.
6. Faites glisser cette langue en haut de la liste et cliquez sur **Terminé**.
7. Fermez l'onglet des options.

Fermez ensuite votre navigateur et rouvrez-le pour que les modifications prennent effet. Si la langue que vous sélectionnez n'est pas supportée par Ariba, elle sera définie par défaut sur Anglais.

### Informations complémentaires

Les langues de votre navigateur ne modifient pas la langue que vous spécifiez pour les notifications par e-mail.

**Les solutions Ariba supportent les langues suivantes :**

Anglais (en), Français (fr), Italien (it), Allemand (de), Espagnol (es), Japonais (jp), Chinois simplifié (zh-cn), Chinois traditionnel (zh-tw), Portugais (Brésil) (pt-br), Coréen (ko), Russe (ru), Polonais (pl), Hongrois (hu), Turc (tr), Néerlandais (nl), Suédois (sv), Grec (el), Roumain (ro), Norvégien (no), Danois (da), Finnois (fi), Tchèque (cs), Croate (hr).

---

*[Comment définir la langue préférée pour les notifications par e-mail \(par ex. commande par courriel interactif\) envoyées par Ariba ?](#)*

Pour changer la langue des notifications de votre compte :

1. Dans le coin supérieur droit de l'application, cliquez sur vos initiales > **Mon compte**.
2. Sous Préférences, choisissez une langue dans la liste déroulante **Langue de préférence**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

La langue préférée est la langue utilisée lorsque SAP Ariba vous envoie des notifications configurables. Elle est différente du paramètre linguistique de votre navigateur Web, qui contrôle l'interface utilisateur et les actions que vous lancez à cet endroit. Si vous êtes l'administrateur du compte, le paramètre de la langue préférée contrôle alors également les

titres des sections et les intitulés des champs sur les bons de commande acheminés par e-mail ou fax.

Pour obtenir de plus amples informations sur les paramètres des comptes, veuillez consulter le guide [Gérer votre compte utilisateur](#).

---

### *Mon compte peut-il avoir plusieurs administrateurs ?*

Un seul utilisateur peut être désigné administrateur de votre compte. Les sous-utilisateurs peuvent se voir octroyer toutes les permissions pour accéder à toutes les informations du compte, à l'exception de la page Utilisateurs. Seul l'administrateur du compte peut gérer les utilisateurs et les fonctions.

### **Informations complémentaires**

Si vous êtes l'administrateur actuel, vous pouvez réaffecter les fonctions d'administrateur à un autre utilisateur du compte de votre société. Si vous devez devenir l'administrateur, contactez l'administrateur de votre compte pour réaffecter les fonctions.

---

### *Comment transférer les fonctions d'administration du compte ?*

Si vous quittez votre société ou êtes muté(e) à un nouveau poste, vous devez transférer la propriété du compte SAP Ariba en choisissant un nouvel administrateur. Ceci permet de vous assurer que votre société ne subisse pas d'interruptions de l'accès au compte ou des transactions avec vos clients.

### **Conditions préalables**

L'administrateur actuel doit transférer les fonctions d'**administrateur** à un utilisateur existant. Restriction : vous ne pouvez avoir qu'un seul administrateur pour votre compte SAP Ariba.

### **Contexte**

Les fonctions d'**administrateur** sont automatiquement affectées à la personne qui a enregistré un compte pour votre société sur SAP Ariba. Nous recommandons d'affecter les fonctions d'**administrateur** à la personne qui est chargée de la configuration de votre compte, de la gestion des relations clients, de la gestion des utilisateurs, et de l'abonnement aux services.

Remarque : Si vous ne savez pas avec certitude qui est l'administrateur d'un compte, contactez SAP Ariba Customer Support.

En tant qu'administrateur du compte, vous contrôlez qui peut se connecter au compte SAP Ariba de votre société et les activités que les utilisateurs peuvent exécuter. L'administrateur fait également office d'interlocuteur principal pour les autres utilisateurs du compte SAP Ariba de votre société qui ont des questions ou des problèmes. Les utilisateurs contactent

l'administrateur pour réinitialiser leur mot de passe, pour mettre à jour leurs fonctions et permissions, ou pour obtenir l'accès au compte test.

### Procédure

1. Cliquez sur les initiales dans le coin supérieur droit de l'application et sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Utilisateurs**.
3. Cliquez sur l'onglet **Gérer les utilisateurs**
4. Sélectionnez l'utilisateur qui doit devenir le nouvel administrateur.
5. Cliquez sur **Désigner comme administrateur**.
6. Sélectionnez un **Rôle** pour votre propre nom d'utilisateur, puis cliquez sur **Affecter**.
7. Cliquez sur **OK** pour transférer le rôle d'administrateur de compte.

### Résultats

Ariba vous déconnecte de votre compte et envoie une notification par e-mail au nouvel administrateur du compte pour l'informer qu'il assume désormais les fonctions d'administrateur.

---

### *Comment plusieurs personnes reçoivent-elles des notifications par e-mail pour de nouveaux bons de commande ?*

Vous pouvez énumérer jusqu'à cinq adresses e-mail séparées dans vos préférences **Acheminement des commandes électroniques**. Séparez les adresses e-mail avec une virgule et sans espace.

### Informations complémentaires

Si plus de cinq contacts au sein de votre société doivent recevoir des notifications de nouveaux bons de commande, vous devrez établir une liste de distribution interne au sein de votre société et configurer la liste de distribution comme l'une des cinq adresses e-mail.

Utilisez une adresse e-mail qui n'a pas de programme de sécurité (vérification automatique) car Ariba ne reconnaît pas ce genre de réponse et peut ne pas vous transmettre une commande. Si vous utilisez une fonctionnalité de sécurité pour vos courriels, veuillez vous assurer de pouvoir toujours recevoir nos bons de commande.

---

### *Comment mettre à jour mes préférences de notification par e-mail ?*

Seul l'administrateur d'un compte est autorisé à éditer les paramètres d'acheminement des commandes, les paramètres de notification, et les fonctions d'utilisateur pour lui-même et pour tous les sous-utilisateurs d'un compte Ariba.

Pour modifier les notifications que vous recevez et éditer l'adresse/les adresses e-mail associée(s) :

Dans le coin supérieur droit de l'application, cliquez sur vos initiales > Paramètres et sélectionnez **Notifications**.

1. Dans le coin supérieur droit de l'application, cliquez sur *vos initiales* > **Paramètres** et sélectionnez **Notifications**.
2. Cliquez sur un ou tous les onglets en fonction des types de notifications désirés (onglets **Général, Réseau, Discovery, Sourcing & Contracts, et Messagerie**)
  - Vous pouvez mettre à jour l'adresse/les adresses e-mail pour chaque type de notification individuel en modifiant l'adresse/les adresses dans la colonne **Aux adresses e-mail (une seule obligatoire)**. Saisissez jusqu'à trois adresses e-mail par type de notification, séparées par des virgules.
  - Vous pouvez supprimer une notification particulière en décochant la case à côté de la notification spécifique que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Enregistrer** une fois terminé.

---

### *Comment créer/modifier mon adresse de paiement et mes coordonnées bancaires ?*

Vous pouvez éditer vos coordonnées bancaires lorsque vous définissez votre adresse de paiement :

1. Dans le coin supérieur droit de l'application, cliquez sur *vos initiales* > **Paramètres** et sélectionnez **Règlements**.
2. Cliquez sur **Créer** dans la section **Règlements par TEF/Chèque**.
3. Ajoutez ou mettez à jour vos coordonnées bancaires.
4. Cochez la case à gauche de l'option **Inclure les informations du compte bancaire dans les factures**.
5. Cliquez sur **OK**, puis sur **Enregistrer**.

Vos informations de paiement à jour s'afficheront sur les nouvelles factures que vous créez.

### **Informations complémentaires**

Pour accéder à la page Règlements, vous devez être l'administrateur ou disposez de droits d'accès **Profil de paiement**.

Certains clients exigent de leurs fournisseurs qu'ils indiquent leurs coordonnées bancaires sur les factures. Vous obtiendrez un message d'erreur sur la facture si votre client a demandé ces données et que vous n'avez pas ajouté les informations bancaires à votre adresse de règlement. Si une erreur s'affiche, vous pouvez cliquer sur **Ajouter les coordonnées des comptes bancaires** pour configurer votre adresse de règlement et les informations bancaires. Une fois les informations bancaires ajoutées, vous êtes renvoyé vers la page de saisie des factures d'où vous pouvez soumettre la facture à votre client.

Si vous mettez à jour vos coordonnées bancaires alors que vous avez des factures impayées, contactez votre client pour vous assurer qu'il met vos coordonnées à jour dans son système.

---

### *Quelle action dois-je entreprendre pour une tâche d'habilitation ?*

Vous pouvez recevoir une notification par e-mail au sujet de tâches d'habilitation en attente nécessitant une action de votre part. Cela veut dire que votre client vous a affecté certaines tâches pour s'assurer que votre compte soit entièrement configuré et prêt pour vous permettre

de conduire des transactions. Il est important d'exécuter la tâche avant la date limite pour vous assurer qu'elle ne remonte pas jusqu'à votre client.

Pour afficher une tâche d'habilitation en attente :

1. Accédez à l'onglet **Tâches d'enrôlement** qui énumère les actions que vous devez exécuter avant de conduire des transactions avec votre client.
2. Cliquez sur **Terminer une tâche** à côté d'une tâche en attente et suivez les instructions figurant sur la page.

**Remarque :** Certaines tâches exigent que vous configuriez votre compte ou que vous envoyiez un type de document particulier, tandis que d'autres font office de simple confirmation selon laquelle vous êtes prêts à conduire des transactions.

---

### [Comment modifier ou mettre à jour mon adresse e-mail ou mon nom d'utilisateur ?](#)

Pour mettre à jour l'adresse e-mail, le nom d'utilisateur, les coordonnées, la langue préférée, le fuseau horaire, ou la devise sur votre compte :

1. Cliquez sur vos initiales dans le coin supérieur droit de l'application.
2. Sélectionnez **Mon compte**.
3. Modifiez les champs si nécessaire.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous mettez à jour votre adresse e-mail, assurez-vous de cliquer sur le lien dans le courriel de confirmation envoyé à la nouvelle adresse e-mail.

### Informations complémentaires

Les noms d'utilisateur sont uniques et ne peuvent pas être utilisés plusieurs fois. Ils doivent également être formatés comme une adresse e-mail, mais il n'est pas nécessaire que ce soit une adresse e-mail valide. Par exemple, si votre nom d'utilisateur test@ariba.com n'a pas été accepté, essayez test1@ariba.com.

Vous pouvez également envisager de vérifier les [paramètres de notification](#) de votre compte pour vous assurer que la bonne adresse e-mail est utilisée.

---

### [Comment afficher mes relations commerciales ?](#)

Pour afficher vos relations commerciales, suivez ces instructions :

1. Dans le coin supérieur droit de l'application, cliquez sur *vos initiales* > **Paramètres** et sélectionnez **Relations clients**.
2. Affichez vos relations à l'état **En attente**, **Actuel** et **Rejeté(e)** sous chaque en-tête correspondant.

### Informations complémentaires

Si l'option **Relations clients** n'apparaît pas, plusieurs causes peuvent l'expliquer ::

- Votre compte n'est pas encore lié à un client. Si vous n'avez pas accès à certains onglets comme **Boîte de réception** ou **Boîte d'envoi**, cette situation peut se produire. Pour établir une relation, fournissez votre ID Ariba Network (ID AN) à votre client.
- Vous êtes un sous-utilisateur sur le compte Ariba de votre société. Dans ce cas, l'administrateur du compte doit vous octroyer les droits d'accès Administration des clients. Vous aurez ainsi la possibilité d'afficher les relations clients.

Si uniquement des relations clients spécifiques sont visibles, l'administrateur du compte doit vous octroyer les droits d'accès permettant d'afficher toutes les relations clients. Si vous ne savez pas qui est l'administrateur de votre compte, découvrez-le [ici](#).

---

### *Dois-je contacter Ariba ou mon client si j'ai une question ou un problème ?*

Vous ne savez pas qui contacter pour une question ou un problème ? Voici comment procéder.

Ariba Customer Support peut vous aider à comprendre comment utiliser votre compte, mais vos clients sont les mieux placés pour expliquer ce dont ils ont besoin en fonction de leurs propres processus métiers internes.

Les informations suivantes peuvent vous aider à déterminer quand contacter Ariba et quand contacter votre client.

**Contactez votre client** si vous avez des questions au sujet des domaines suivants :

- **Règlements de factures**
  - Lorsque vous avez soumis une facture, votre client reçoit la facture et commence à la traiter. Votre client met à jour le statut de la facture et peut vous indiquer la date de paiement prévue.
  - Votre paiement ne passe pas par Ariba, à moins que votre client n'utilise AribaPay.
- **Refus de factures**
  - Votre client refuse une facture lorsqu'elle ne répond pas à ses exigences.
  - Votre client peut alors vous indiquer comment rectifier votre facture.
- **Bons de commande manquants ou informations manquantes sur des bons de commande**

Si vous ne trouvez pas un bon de commande, votre client peut confirmer qu'il a été envoyé au bon compte.

Si les informations sur votre bon de commande sont incorrectes, votre client doit émettre un bon de remplacement.

- **Contenu d'un événement Sourcing**

Vos clients utilisent Ariba Sourcing pour créer un événement en se basant sur les informations qu'ils veulent recevoir de votre part.

Pour obtenir toute clarification sur des questions spécifiques se rapportant à l'événement, il est préférable de contacter directement le responsable de l'événement.

**Contactez l'administrateur de votre compte** si vous avez des questions au sujet des domaines suivants :

### **Les paramètres de votre compte**

Si vous êtes un administrateur, vous contrôlez les paramètres vous concernant et concernant tous les autres utilisateurs du compte de votre société.

Si vous n'êtes pas un administrateur, contactez l'administrateur de votre compte pour toute assistance se rapportant à la demande de permissions supplémentaires, la réinitialisation de votre mot de passe, et la configuration d'autres paramètres utilisateur. Pour savoir qui est votre administrateur et comment contacter cette personne, cliquez sur votre nom en haut à droite de votre compte et sélectionnez **Contactez l'administrateur**.

Si vous ne savez pas qui contacter au sein de l'entreprise de votre client, vous trouverez les coordonnées correspondantes dans votre compte.

Si vous avez des questions sur un sujet qui n'est pas abordé ci-dessus, vous pouvez parcourir le Help Center ou effectuer une recherche dans ce dernier pour trouver des informations et savoir comment naviguer dans votre compte Ariba, l'utiliser ou le comprendre.

Lorsque vous naviguez sur Ariba, le contenu affiché dans le Help Center changera automatiquement en fonction de vos actions sur chaque page.

---

### *Dans quelle mesure Ariba Network est-il sécurisé ?*

Ariba Network utilise le protocole Secure Hypertext Transfer Protocol (HTTPS) pour toutes les communications entre les applications d'approvisionnement, les fournisseurs et Ariba Network. HTTPS est la norme en matière de communication Internet sécurisée et utilise la technologie Secure Socket Layer (SSL) avec un chiffrement RSA Labs. De plus, les comptes sur Ariba Network sont protégés par un mot de passe.

---

### 3. CHAMP D'APPLICATION DU PROJET

*Au sein de quel(le)s pays/entités/entreprises la solution SAP Ariba est-elle disponible pour DSM ?*

**Village Neuf (FR) et entités au Brésil** - déjà en service depuis 9/2020  
**Entités EMOA restantes** - mai 2021 / février 2022  
**États-Unis, Canada, Pérou, Mexique** - septembre 2021  
**APAC** - novembre 2021

---

*Quels documents vais-je recevoir ?*

Vous trouverez une description détaillée sur le Portail Informations Fournisseurs DSM dans le Guide complémentaire des Fournisseurs DSM.

---

*Quels documents dois-je envoyer ?*

Vous trouverez une description détaillée sur le Portail Informations Fournisseurs DSM dans le Guide complémentaire des Fournisseurs DSM.

---

*Quelles sont les actions obligatoires par rapport aux actions facultatives ?*

Vous trouverez une description détaillée sur le Portail Informations Fournisseurs DSM dans le Guide complémentaire des Fournisseurs DSM.

---

*Quel est le processus pour les bons de commande ouverts au moment de la mise en service ?*

Tous les types de bons de commande soumis avant la mise en service doivent être facturés selon « l'ancienne » méthode. Les nouvelles commandes envoyées sur Ariba Network doivent être facturées sur Ariba Network.

---

## 4. LE FLUX DE DOCUMENTS

Vous trouverez une description détaillée des transactions, y compris le processus étape par étape, sur le Portail Informations Fournisseurs DSM dans le [Guide complémentaire des Fournisseurs DSM](#).

### Bon de commande

*Fournisseurs ayant un compte standard : Je ne trouve pas de commande par courriel interactif dans ma boîte de réception Outlook. Que dois-je faire ?*

Si vous ne trouvez pas le courriel interactif, veuillez rechercher le domaine « @ansmtp.ariba.com » dans l'ensemble de vos dossiers, y compris les dossiers spam et pourriels.

Demandez à votre service informatique de mettre sur liste blanche le domaine « @ansmtp.ariba.com » afin de vous assurer de recevoir l'ensemble des messages et des futures notifications générés par le système SAP Ariba.

Vérifiez votre boîte aux lettres pour consulter les messages envoyés par votre service informatique, mettant en évidence les messages « en attente » provenant du nom de domaine SAP Ariba.

**Après avoir enregistré un compte standard**, si une notification de commande par courriel interactif n'est pas placée au bon endroit, vous pouvez renvoyer le courriel du bon de commande à l'adresse e-mail configurée depuis votre tableau de bord d'accueil.

### Confirmation de commande

*Comment créer une confirmation de commande ? Comment confirmer une commande ?*

Si une commande contient des lignes articles ou des services qui sont temporairement indisponibles ou ne sont plus proposé(e)s, vous pouvez confirmer les parties de la commande que vous pouvez satisfaire, mettre d'autres lignes articles en livraison différée ou refuser des lignes articles.

Pour soumettre une confirmation de commande :

1. Cliquez sur **Boîte de réception > Commandes et appels sur contrat** en haut à gauche de la page d'accueil.
2. Cliquez sur l'hyperlien du numéro du bon de commande pour ouvrir la commande.
3. Cliquez sur **Créer une confirmation de commande > Mettre à jour les articles de ligne**.
4. Dans la section **En-tête de confirmation de commande**, saisissez un numéro de confirmation. Vous pouvez également ajouter les frais d'expédition estimés, les taxes estimées, et des commentaires.
5. Choisissez **Saisir les informations d'expédition et fiscales au niveau article de ligne** si vous souhaitez saisir la date d'expédition, la date de livraison, les frais d'expédition et

les frais de livraison estimés ou des commentaires pour chaque ligne article que vous confirmez.

L'étape suivante de la confirmation de commande consiste à confirmer ou à refuser ces articles pour indiquer à votre client si sa commande est possible ou si sa livraison devra être différée.

1. Exécutez l'une des actions suivantes :
  - a. Pour des produits, saisissez des valeurs numériques dans un ou plusieurs des champs **Confirmer**, **Différer** et **Rejeter selon vos besoins**.
  - b. Pour des services, choisissez **Confirmer** ou **Rejeter**.
2. Cliquez sur **Détails** dans une ligne article et exécutez l'une des actions suivantes :
  - a. Éditez les dates d'expédition et de livraison, les informations sur les frais d'expédition et les taxes, les informations préalables en matière de prix, et les commentaires.
  - b. Pour les quantités refusées, choisissez un **Motif de rejet**. Si vous sélectionnez **Autre** pour le champ **Motif de rejet**, vous devez saisir une valeur dans le champ **Commentaires**.
3. Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé de mettre à jour les informations détaillées des lignes articles.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Cliquez sur **Soumettre** pour envoyer la confirmation de commande à votre client et retourner à la page informations détaillées du bon de commande.

### Informations complémentaires

- Vous pouvez confirmer des commandes partielles ou mettre à jour des informations détaillées préalables en matière de prix uniquement si vos clients ont configuré leurs comptes de manière à vous permettre de confirmer des commandes ou de mettre à jour des informations détaillées préalables en matière de prix au niveau des lignes.
- Vous pouvez confirmer des commandes de services partielles uniquement si vos clients ont configuré leurs comptes de manière à vous permettre de confirmer des commandes au niveau des lignes et de saisir des informations détaillées sur les services sur les confirmations de commandes.
- Vous pouvez refuser des lignes articles en totalité ou en partie uniquement si vos clients le permettent.

---

*J'ai reçu un nouveau bon de commande qui comporte une quantité/un prix incorrect(e) – qui puis-je contacter au sujet de ce problème ?*

Rendez-vous à « Créer une confirmation de commande », sélectionnez « Mettre à jour des lignes articles », saisissez la Quantité et cliquez sur « Informations détaillées » pour modifier le prix si nécessaire.

---

## *Dois-je continuer à confirmer des commandes par e-mail ou fax ?*

Vous n'avez plus besoin de nous confirmer des commandes en utilisant ces méthodes. Nous nous attendons à ce que vous confirmiez directement ces commandes sur Ariba Network. Lorsque vous confirmez les commandes, cela est consigné dans notre système. La confirmation dans Ariba Network facilitera une facturation exacte et efficace.

---

## *Aujourd'hui je n'ai pas envoyé de confirmations de commandes. Dois-je commencer à le faire ?*

Non, mais, selon les bonnes pratiques, nous invitons tous nos fournisseurs à confirmer leurs commandes dans e-LIVE SAP Ariba, afin de contrôler efficacement la réception et l'acceptation de ces commandes.

---

## **Avis d'expédition**

### *Comment créer un avis d'expédition ?*

Vous pouvez créer des avis d'expédition pour tenir vos clients informés de la date prévue de réception des articles qu'ils ont commandés à votre société.

### **Procédure**

1. Rendez-vous à **Boîte de réception > Commandes et Appels**, puis cliquez sur le numéro de commande que vous prévoyez d'expédier.
2. Cliquez sur **Créer un avis d'expédition** en haut du bon de commande.
3. Dans la section **En-tête de l'avis d'expédition**, saisissez les informations concernant cette expédition.
  - Au minimum, vous devez fournir une **ID de bordereau d'emballage**, un **N° de suivi**, et l'adresse depuis laquelle vous expédiez la commande.
  - Si vous soumettez les conditions de transport et que la règle de transactions **Exiger que tous les articles d'un avis d'expédition aient la même valeur pour les conditions de transport** est activée, toutes les lignes articles d'un avis d'expédition doivent utiliser les mêmes conditions de transport.
4. (Facultatif) Pour vous aider à identifier et à rechercher des documents que vous envoyez, vous pouvez ajouter un code de référence interne dans le champ **Référence du fournisseur**. Ce dernier peut se présenter sous n'importe quelle forme. Il peut, par exemple, s'agir d'un nombre ou du nom d'une personne traitant cette commande.
5. Dans la section **Article**, exécutez l'une des actions suivantes :
  - Pour chaque ligne article, dans le champ **Qté Expédition**, saisissez le nombre de cet article compris dans cette expédition.
    1. Pour indiquer qu'aucune quantité d'un article particulier n'est comprise dans cette expédition, cliquez sur le lien **Supprimer** à droite de cette ligne article. Cette action supprime l'article de

l'avis d'expédition en cours mais ne le supprime pas du bon de commande source. L'article reste disponible pour les futurs avis d'expédition.

### Remarque

Si la commande contient des informations détaillées préalables en matière de prix, Ariba Network montre les informations détaillées en matière de prix pour les lignes articles lorsque vous créez des avis d'expédition. Si le client a signalé qu'un article était exécuté sur la commande, l'avertissement suivant s'affiche pour l'article : L'acheteur a marqué ceci comme étant Exécuté. Cet avertissement ne vous empêche pas de soumettre l'avis d'expédition.

2. (Facultatif) Saisissez le numéro ID pour le lot dans lequel chaque article a été placé, dans le champ **ID Lot**.
3. Si vous devez ajouter des informations d'expédition au niveau des lignes articles, cliquez sur **Informations détaillées** pour une ligne article afin d'afficher la page **Créer des informations d'expédition détaillées pour l'avis d'expédition**.
4. Pour saisir des instructions concernant des substances dangereuses, saisissez une description des substances dangereuses devant être expédiées, sélectionnez un système de codage de substances dangereuses à partir du menu **Type de code**, et saisissez le code.
5. Pour modifier les conditions de livraison, saisissez les informations nécessaires dans la section **Informations de livraison**.
6. Pour saisir des numéros de série ou des informations sur les actifs, saisissez le numéro de série de l'article ou la balise de l'actif et cliquez sur **Ajouter**. Répétez cette procédure selon les besoins pour ajouter d'autres numéros de série ou balises d'actifs.
7. Cliquez sur **Suivant**. Confirmez les informations à la page examen. Pour apporter des modifications, cliquez sur **Précédent**.

Tous les numéros de série et toutes les informations sur les actifs que vous avez saisis s'affichent sur cette page.

8. Cliquez sur **Soumettre**.

Ariba Network envoie l'avis d'expédition à votre client et vous renvoie à votre **Boîte de réception**.

### Étapes suivantes

Après avoir créé un avis d'expédition, vous pouvez :

- Examiner les copies des avis d'expédition que vous avez envoyés dans votre **Boîte d'envoi**.
  - Examiner les informations sur le statut des commandes dans votre **Boîte de réception**. Vous pouvez voir les informations à jour sur le statut des commandes dans la colonne **Statut de la commande**.
  - Créer des factures correspondant à la commande.
-

## [Comment créer un avis d'expédition partiel ?](#)

Pour créer un avis d'expédition partiel :

1. Cliquez sur **Boîte de réception > Commandes et Appels** en haut à gauche de la page d'accueil.
2. Cliquez sur l'hyperlien du numéro de bon de commande.
3. Cliquez sur **Créer un avis d'expédition** au bas de la page informations détaillées de la commande.
4. Remplissez tous les champs obligatoires dans l'en-tête.
5. **Supprimez** chaque article que vous n'expédiez pas.
6. Éditez les quantités d'expédition concernant les articles que vous prévoyez d'expédier.
7. Cliquez sur **Suivant > Soumettre**.

### Informations complémentaires

Les champs de l'avis d'expédition ne sont pas tous obligatoires. Un astérisque (\*) à côté du champ indique que ce dernier est obligatoire.

La suppression d'une ligne article d'un avis d'expédition ne la supprimera pas de votre bon de commande.

Un avis d'expédition ne peut pas être créé pour un bon de commande qui contient une ou plusieurs lignes de services. Créez une feuille de services pour les commandes de services à la place.

---

## [Comment annuler ou éditer un avis d'expédition ?](#)

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 complémentaires

Vous pouvez annuler ou éditer un avis d'expédition dont le statut est **Envoyé** uniquement si les règles de facturation de votre client le permettent.

Les avis d'expédition peuvent être annulés uniquement au niveau de l'en-tête. Les lignes articles individuelles ne peuvent pas être annulées.

---

## [Feuille de saisie des services](#)

### [Comment créer une feuille de services ?](#)

Pour créer une feuille de services :

Une feuille de services (parfois appelée « feuille de saisie des services ») décrit une ou plusieurs lignes articles que vous avez exécutées en réponse à une commande de services. Vos collaborateurs au sein de la société qui exécutent des services sur un site créent et envoient des feuilles de services aux clients pour décrire les services qu'ils ont accomplis. Les feuilles de services peuvent comprendre les coordonnées de l'entrepreneur et l'ingénieur sur le terrain, ainsi que celles de la personne chargée de l'acceptation.

## Procédure

1. Exécutez l'une des actions suivantes :
  - Appuyez sur l'icône du menu, puis appuyez sur **►Créer des documents ► Feuille de saisie des services**, sélectionnez la commande pour laquelle vous souhaitez créer une feuille de services, puis appuyez sur le bouton **Créer une feuille de saisie des services**.
  - Appuyez sur l'icône du menu, appuyez sur **Commandes**, sélectionnez la commande pour laquelle vous souhaitez créer une feuille de services, puis appuyez sur le bouton plus et choisissez **Créer une feuille de saisie des services**.
2. À la page **Sélectionner un article pour créer une feuille de services**, choisissez un article à ajouter à la feuille de services.

**Remarque :** Vous pouvez voir la page **Sélectionner un article pour créer une feuille de services** uniquement si votre client le permet.

3. Dans la zone **En-tête de la feuille de services**, exécutez les actions suivantes :
  - Saisissez des informations comme le numéro de la feuille de services, les dates des services, et les coordonnées de l'entrepreneur sur le terrain, de l'ingénieur et de la personne chargée de l'acceptation.
  - Pour ajouter un commentaire, appuyez sur **Ajouter un commentaire** et saisissez le texte du commentaire.
  - Pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes, appuyez sur **Ajouter une pièce jointe**, naviguez jusqu'au fichier à joindre, et appuyez sur **Ajouter une pièce jointe**. Vous pouvez ajouter des pièces jointes à des feuilles de services uniquement au niveau de l'en-tête ; les clients peuvent définir une règle commerciale pour exiger que vous ajoutiez au moins une pièce jointe par feuille de services.
4. (Facultatif) Pour vous aider à identifier et à rechercher des documents que vous envoyez à des clients, vous pouvez ajouter un code de référence interne dans le champ **Référence du fournisseur**. Il peut, par exemple, s'agir d'un nombre ou du nom d'une personne traitant cette commande.
5. Dans la zone **Lignes articles de la feuille de services**, choisissez toute ligne du bon de commande que vous ne souhaitez pas inclure à la feuille de services, puis appuyez sur **Supprimer**.

## Remarque

Une feuille de services doit inclure au moins une ligne de service.

6. Saisissez les informations détaillées des services que vous avez exécutés pour les lignes incluses, comme les quantités, les prix unitaires, et les dates de début et de fin de la période de services.

Par défaut, les lignes de services utilisent les dates de début et de fin de la période de services qui sont spécifiées sur le bon de commande.

7. Si les règles commerciales de votre client vous permettent d'ajouter des articles ponctuels à des feuilles de services, choisissez un groupe d'articles du bon de commande et ajoutez l'article en-dessous, puis exécutez les étapes suivantes :
  - Choisissez le type de ligne que vous souhaitez ajouter : **Service** pour une ligne de service ou **Produit** pour une ligne de marchandises.
  - Saisissez un numéro de pièce et une description pour l'article.
  - Renseignez les champs **Quantité**, **Unité**, **Prix unitaire**, et **Sous-total** pour l'article. Les champs **Unité** et **Sous-total** sont obligatoires pour les lignes de services.
  - (Facultatif) Ajoutez ou éditez les dates de début et de fin de la période de services.

Par défaut, les lignes ponctuelles individuelles que vous ajoutez à une feuille de services utilisent la période de services indiquée dans l'en-tête de la feuille de services le cas échéant ; sinon, ces champs sont laissés vierges. Les lignes ponctuelles que vous ajoutez en tant qu'articles groupés sous un groupe d'articles utilisent les dates de la période de services du groupe d'articles par défaut le cas échéant ; sinon, elles utilisent les dates indiquées dans l'en-tête. Vous pouvez éditer les dates de services par défaut pour les lignes ponctuelles.

- (Facultatif) Appuyez sur **Commentaires** et saisissez le texte du commentaire pour la ligne.
8. Si votre client vous permet d'effectuer un punching sur son site d'approvisionnement Ariba pour ajouter des articles de contrat ou de catalogue aux feuilles de services, choisissez un groupe d'articles du bon de commande et appuyez sur **Ajouter un article de contrat/de catalogue** pour ajouter l'article en-dessous, puis exécutez les étapes suivantes :
    - La page **Ajouter un article** s'ouvre pour afficher les articles configurés pour une facturation sur le contrat apparenté. En fonction du type de contrat et de la manière dont votre client a configuré le catalogue, la page **Ajouter un article** affiche la fenêtre principale du catalogue ou la fenêtre de la liste des articles. Par exemple, un contrat au niveau des articles affiche tous les articles disponibles pour une facturation directement en mode affichage de la liste des articles, tandis qu'un contrat au niveau des fournisseurs affiche la fenêtre principale du catalogue en vue d'une navigation et d'une recherche. À la page principale du catalogue, naviguez par catégorie, suivez les liens des catégories, ou effectuez une recherche par mot clé ou par numéro de pièce pour restreindre la liste des articles.
    - À la page de la liste des articles du catalogue, appuyez sur **Ajouter un article** pour ajouter l'article au panier. Veuillez noter que le prix que vous voyez sur cette page reflète le prix avant l'application des conditions contractuelles relatives aux

- prix. Les conditions contractuelles relatives aux prix sont appliquées lorsque vous ajoutez l'article à la feuille de services.
- Si votre client vous permet d'ajouter des articles hors catalogue aux feuilles de services pendant une opération punch-in, appuyez sur **Ajouter un article hors catalogue** et saisissez les informations concernant l'article.
  - Appuyez à tout moment sur l'icône du panier en haut à droite de l'écran pour éditer le contenu de votre panier.
  - Appuyez sur **Terminé**.

### Remarque

Vous pouvez enregistrer des feuilles de services comme brouillons pour travailler dessus ultérieurement avant de les soumettre. Ariba Network stocke les brouillons des feuilles de services pendant 14 jours à compter de la dernière fois où vous les avez édités. Pour enregistrer une feuille de services, appuyez sur **Enregistrer** en haut de la page de la feuille de services. Pour ouvrir le brouillon d'une feuille de services enregistrée, dans votre **Boîte d'envoi**, appuyez sur **Brouillons**, puis appuyez sur l'onglet **Feuilles de services**.

9. Appuyez sur **Suivant**.
10. Examinez les informations que vous avez saisies et appuyez sur **Soumettre**. Vous ne pouvez pas annuler une feuille de services une fois soumise.

### Résultats

Ariba Network envoie la feuille de services à votre client. Vous pouvez la consulter dans les documents apparentés du bon de commande et dans l'onglet **Feuilles de services** de votre **Boîte d'envoi**.

Le statut d'une ligne de service sur un bon de commande est défini sur **Service exécuté** une fois que vous créez des feuilles de services pour cette ligne jusqu'au montant du sous-total. Si la ligne n'est pas planifiée et qu'elle comporte un montant maximum caché supérieur au sous-total, vous pouvez continuer de créer des feuilles de services pour cette ligne jusqu'à ce montant maximum.

---

### *Comment annuler ou éditer une feuille de services ?*

Si les règles de transactions de votre client le permettent, vous pouvez annuler la feuille de saisie des services en cliquant sur **Annuler** sur la feuille de saisie des services. S'il n'y a pas de bouton **Annuler**, vous devrez contacter votre client et lui demander qu'il refuse manuellement la feuille de services. Une fois que le statut de la feuille de services est défini sur **Refusé**, vous avez la possibilité de **l'éditer et la soumettre à nouveau**.

---

### *Comment éditer et soumettre à nouveau une feuille de services qui a échoué ou a été refusée ?*

Décrit comment les fournisseurs peuvent répondre aux commandes en créant des confirmations de commandes, des avis d'expédition et des feuilles de services sur le portail fournisseurs Ariba Network.

Vous pouvez rectifier toute erreur sur une feuille de services qui a échoué ou a été refusée et la soumettre à nouveau à votre client.

## Contexte

Une feuille de services peut échouer lorsque des lignes articles d'une feuille de services ne correspondent pas aux informations du bon de commande. Votre client indique un motif lorsqu'il refuse une feuille de services.

## Procédure

1. Dans la **Boîte d'envoi**, choisissez la feuille de services qui a échoué ou a été refusée et cliquez sur **Éditer**.
2. Si la feuille de services a été refusée, saisissez un nouveau numéro de feuille de services.
3. Éditez la feuille de services pour rectifier toute erreur.
4. Examinez les informations que vous avez saisies, puis cliquez sur **Soumettre**.

## Résultats

Ariba Network envoie la feuille de services à jour à votre client. La feuille de services refusée est toujours disponible dans votre **Boîte d'envoi** et dans les documents apparentés du bon de commande avec le statut **Refusé** et le statut d'acheminement **Rendu obsolète**.

---

## Facture

### *Comment créer une facture ?*

Vous devrez tout d'abord avoir une relation commerciale avec votre client. Vous devrez ensuite déterminer le type de facture que vous soumettez. Veuillez consulter l'article « [Comment savoir quel type de facture à créer ?](#) » pour déterminer le type de facture que vous créez.

Les articles ci-dessous contiennent des instructions pour créer une facture.

Si vous soumettez une facture basée sur un bon de commande, veuillez consulter l'article « [Créer une facture basée sur un bon de commande](#) ».

Si vous soumettez une facture non basée sur un bon de commande, veuillez consulter l'article « [Créer une facture non basée sur un bon de commande](#) ».

Si vous créez une facture basée sur un contrat, veuillez consulter l'article « [Créer une facture basée sur un contrat validée par Ariba Network](#) ».

## Informations complémentaires

Pour ajouter des taxes, des frais d'expédition, des remises ou des commentaires à une facture, veuillez consulter « [Comment ajouter des taxes, des frais de manutention spéciale, des remises, des conditions de paiement ou des commentaires à une facture ?](#) » pour obtenir des instructions.

---

### *Comment saisir la TVA/les taxes par ligne article ?*

Si vous devez ajouter des taxes, vous pouvez procéder comme suit :

- Sélectionnez la/les ligne(s) article(s), cliquez sur Actions de la ligne article, puis sur Taxes. La sous-ligne des taxes s'affichera sous chaque ligne sélectionnée.
- OU utilisez le menu déroulant Catégories de taxes en haut de l'écran pour sélectionner l'une des options affichées, puis cliquez sur Ajouter aux lignes incluses pour appliquer le taux de taxes sélectionné à toutes les lignes dont le curseur vert est activé.

Astuce : Utilisez l'option du menu Configurer les taxes pour définir une liste rapide des taux de taxes que vous appliquez régulièrement.

---

### *Qui dois-je contacter au sujet de factures refusées ?*

Veuillez contacter le Share Service Centre d'achat par e-mail : [europe2.p2p@dsm.com](mailto:europe2.p2p@dsm.com)

---

### *Où puis-je trouver des instructions sur la méthode de facturation ?*

Rendez-vous sur le portail informations fournisseurs DSM et cliquez sur [Guide de l'utilisateur Ariba Network](#).

---

### *Le bouton « Créer une facture » dans mon compte SAP Ariba est grisé et je ne peux pas créer de facture. Que dois-je faire ?*

Soit le pays Vers lequel ou Depuis lequel vous souhaitez émettre une facture n'est pas éligible à la facturation électronique Ariba, soit cela veut dire que vous devez confirmer votre commande avant la facturation.

---

### *Comment éditer et soumettre à nouveau une facture qui a échoué ou a été refusée ?*

Si vous devez modifier des informations sur une facture que vous avez déjà soumise, la facture doit avoir le statut **Échec** ou **Rejeté(e)**.

Pour mettre à jour les détails de la facture et la soumettre à nouveau :

1. Cliquez sur **Boîte d'envoi > Factures** en haut à gauche de la page d'accueil.
2. Accédez à la facture que vous souhaitez éditer.
3. À la page des détails de la facture, cliquez sur **Modifier et soumettre à nouveau** pour éditer la facture.

La facture éditée contient par défaut les mêmes **N° facture** et **Date de facture**. Si les règles de facturation de votre client le permettent, vous pouvez réutiliser le numéro de la facture originale. Sinon, vous devez avoir un numéro de facture unique.

Si votre facture n'a pas le statut Échoué ou Refusé, vous pouvez entreprendre l'une des actions suivantes :

- Annuler la facture et créer une nouvelle facture avec les bonnes informations. Consulter les règles de facturation de votre client pour voir si elles vous le permettent.
- Demander à votre client de refuser manuellement la facture. Ceci vous permet d'éditer et de soumettre à nouveau la facture.

#### **Informations complémentaires**

Vous ne pouvez pas éditer un bon de commande dans votre compte Ariba Network. Votre client doit modifier le bon de commande s'il contient des informations incorrectes.

---

### *Pourquoi ma facture ou ma feuille de saisie des services a-t-elle été refusée ?*

Des factures sont refusées :

- Soit automatiquement par les règles de facturation de votre client
- Soit manuellement par votre client

Le refus survient lorsque la facture ne répond pas aux exigences de facturation établies par votre client.

Pour consulter le motif du refus de la facture :

1. Cliquez sur **Boîte d'envoi > Factures** en haut à gauche de votre page d'accueil.
2. Cliquez sur l'hyperlien du numéro de la facture.
3. Les notes concernant le refus de la facture s'affichent en haut des onglets **Informations détaillées** et **Historique** de la facture.

Si vous comprenez le motif du refus de la facture, vous pouvez éditer et soumettre à nouveau la facture à votre client pour paiement. Si une clarification supplémentaire est

nécessaire, contactez votre client. Votre client dispose des informations les plus précises sur la manière de rectifier votre facture.

### Informations complémentaires

Si le statut de la facture est **Refusé** et que le statut d'acheminement est **Échoué**, vous devrez peut-être contacter SAP Ariba Customer Support pour vérifier les paramètres logiciels de votre compte afin d'identifier et d'éliminer la cause de l'échec.

---

#### *Quel document sera considéré comme la facture originale officielle/légale ?*

Le document cXML généré sur Ariba Network devient le seul document officiel et légal. Une copie lisible de ce document est également disponible en format PDF. Ce PDF comportera néanmoins la mention « copie ». Pour chaque commande électronique envoyée via Ariba Network, le seul document valable du point de vue légal est la facture électronique via Ariba Network en format cXML. Un PDF est toujours disponible comme copie lisible. En outre, les factures reçues selon d'autres méthodes seront refusées (sauf pendant la période de transition).

---

#### *Puis-je antidater une facture ?*

DSM permet d'antidater des factures jusqu'à 3 jours. Une facture antidatée de plus de 3 jours sera refusée. Gardez ceci à l'esprit à la fin d'une année et au début d'une nouvelle pour éviter de facturer en janvier une commande soumise en décembre.

---

#### *Dois-je également envoyer une facture papier en plus de la facture électronique ?*

Non, le processus de facturation électronique remplace la procédure papier. Veuillez ne pas envoyer de copie papier des factures générées via Ariba Network.

---

#### *Ma société envoie déjà des factures PDF par e-mail. Dois-je quand même rejoindre Ariba Network ?*

Oui. Le seul moyen d'envoyer vos factures à DSM est de passer par Ariba Network. Toutes les autres méthodes seront refusées.

---

*Outre la création de factures via AN, dois-je également consigner les factures dans notre système de comptabilité ?*

Oui, ces deux actions sont nécessaires. Ariba Network ne remplace pas votre système de comptabilité. Ariba Network vous permet de générer et d'envoyer vos factures par voie électronique.

---

*Ma société peut-elle toujours envoyer des factures papier à DSM ?*

Non. Le seul moyen d'envoyer vos factures à DSM est de passer par Ariba Network. Toutes les autres méthodes seront refusées.

---

*Pouvons-nous joindre des documents à l'appui sur Ariba Network lors de la soumission de factures ?*

Oui, DSM accepte les pièces jointes aux factures soumises sur Ariba Network.

*Les notes de crédit sont-elles supportées sur Ariba Network ?*

Ces documents sont autorisés sur Ariba Network, mais ils peuvent être émis uniquement par rapport à une facture existante.

---

*Quelles options de facturation électronique Ariba Network propose-t-elle aux fournisseurs utilisant son réseau ?*

**PO Flip (conversion des bons de commande) :** La fonctionnalité PO Flip (conversion des bons de commande) est destinée aux sociétés qui reçoivent les bons de commande via Ariba Network et les transforment en factures sur Ariba Network avec un minimum d'efforts supplémentaires. La plupart des informations sont copiées depuis le bon de commande. Seules les données propres aux fournisseurs (par ex. numéro de facture, taux de TVA, etc.) doivent être ajoutées manuellement.

**Solution intégrée :** La Solution intégrée offre un processus entièrement automatisé où les données des factures sont extraites directement du système de facturation des fournisseurs et transmises directement aux systèmes financiers du client, au moyen de la fonctionnalité Ariba Network.

**Solution CSV :** La solution CSV permet au fournisseur de charger plusieurs factures via des fichiers délimités par des virgules. Elle est généralement utilisée lorsque d'importants fournisseurs n'ont pas les moyens immédiats de mettre en œuvre une solution intégrée.

---

*J'essaye de facturer DSM, mais je reçois des messages d'erreur sur mon compte ? Qui dois-je contacter ?*

Veillez examiner le message d'erreur d'Ariba et rectifier les informations selon les besoins. Si vous avez besoin de conseils, veuillez tout d'abord saisir une description du problème dans le Help Center à droite de votre écran (dans le compte SAP Ariba). Il contient déjà les réponses à la plupart des questions. Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire, vous pouvez contacter Ariba Customer Support directement depuis le Help Center.

## 5. FOURNISSEURS INTÉGRÉS

### *Que signifie fournisseur « intégré » ?*

Un fournisseur intégré est un fournisseur qui dispose d'un échange automatisé de documents entre son ERP et Ariba Network. Le compte Entreprise Ariba Network offre la possibilité d'une intégration à votre système ERP dorsal pour un échange automatique de documents électroniques. Un forfait d'abonnement Silver minimum est requis pour mettre en œuvre cette intégration.

Pour obtenir de plus amples informations, cliquez ici : <https://www.ariba.com/fr-fr/solutions/solutions-overview/integration-solutions>

Si vous souhaitez démarrer un projet d'intégration, veuillez contacter [supplier.enablement@dsm.com](mailto:supplier.enablement@dsm.com).

---

### *Et si ma société n'est pas techniquement prête à conduire des transactions en tant que fournisseur « intégré » à la date de mise en service ?*

Si l'automatisation de l'échange de documents n'est pas mise en œuvre, vous créez les factures à l'aide de la fonctionnalité « PO Flip » (conversion des bons de commande) via Ariba Network jusqu'à ce que vous soyez prêts à connecter votre ERP à SAP Ariba.

---

### *Comment intégrer mon ERP à Ariba Network ?*

Ariba Network offre la possibilité d'une intégration à votre système ERP dorsal pour un échange automatique de documents électroniques. Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter SAP Ariba.

<http://supplier.ariba.com> (Help Center)

---

### *Où puis-je trouver les exigences d'intégration et les lignes directrices de DSM ?*

Rendez-vous sur le portail informations fournisseurs DSM et cliquez sur la section Intégration et Catalogues.

---

## 6. ÊTRE CONNECTÉ À ARIBA NETWORK

*Quelle est la date de mise en service ? Puis-je commencer à envoyer des factures électroniques avant cette date ?*

Chaque date de mise en service sera communiquée bien à l'avance par DSM. Vous ne pouvez pas utiliser Ariba Network avant cette date.

---

*Si ma société est déjà connectée à AN, devons-nous attendre de recevoir de nouvelles commandes électroniques de la part de DSM pour commencer à envoyer des factures électroniques ?*

Oui. Pour les factures basées sur des bons de commande, vous devez attendre que les commandes soient affichées sur Ariba Network.

---

*Est-ce que je bénéficierai d'une formation concernant la création de factures sur Ariba Network ?*

Tout au long du déploiement, vous disposerez d'un certain temps pour vous familiariser avec Ariba Network. Ariba a organisé un sommet et a fourni des enregistrements disponibles sur le portail informations fournisseurs DSM qui est également accessible depuis votre compte.

---

*Est-ce que je bénéficierai d'une assistance lors de la création de factures sur Ariba Network ?*

Lorsque vous utilisez le système, une assistance est fournie par SAP Ariba aux fournisseurs pleinement habilités (compte Entreprise). Dans tous les cas, Ariba Network propose un Help Center qui peut déjà contenir une réponse à la plupart de vos questions et vous pouvez contacter l'assistance clients. Avant la mise en service, l'équipe habilitation Ariba vous contactera et vous montrera comment créer des factures.

---

*Ariba Help Center : Quelle langue parle-t-il ?*

Une liste complète est disponible ici à l'adresse <https://support.ariba.com/item/view/128381>

---

*Qui puis-je contacter au sein de DSM ?*

Vous pouvez nous contacter à l'adresse [supplier.enablement@dsm.com](mailto:supplier.enablement@dsm.com) pour toute question concernant ce projet. Si vous avez des questions d'ordre technique, veuillez vous adresser à SAP Ariba et Ariba Network.

---

*Ariba Network propose-t-elle des tutoriels vidéo pour comprendre ce processus ?*

Des tutoriels sont disponibles dans le SAP Ariba HelpCenter.

---

*Des informations complémentaires sont-elles disponibles sur le service Ariba Network ?*

Oui, veuillez consulter les sites suivants.

[Ariba Network Terms of Use](#) (Conditions d'utilisation Ariba Network)

[Data Policy](#) (Politique relative aux données)

[Security Disclosure](#) (Communication des informations de sécurité)

[Legal notices](#) (Mentions légales)

---

*Pour consulter une FAQ supplémentaire, vous pouvez cliquer sur le lien ci-dessous*

<https://www.ariba.com/fr-fr/support/supplier-support>