



SUPPLIER SUPPORT PORTAL

Benutzerhandbuch

Letzte Änderung : 21.08.2025

- Auf das Supplier Support Portal können Sie über die Homepage des SBN-Portals (ehemals Ariba) zugreifen. Im Portal können Sie ein Ticket für technische Fragen oder Support-Anfragen zur Plattform erstellen.



ZUGANG ZUM SUPPLIER SUPPORT
PORTAL



NEUES TICKET ERSTELLEN



ZUGRIFF AUF IHRE
VORHANDENEN TICKETS



SPRACHEINSTELLUNG

Anmerkung: Dieses Dokument ist interaktiv aufgebaut. Klicken Sie zur Navigation auf die verschiedenen Bereiche und auf das Logo eSHOP, um zu dieser Seite zurückzukehren.

Sie können auch nach Wörtern (STRG + F) suchen.

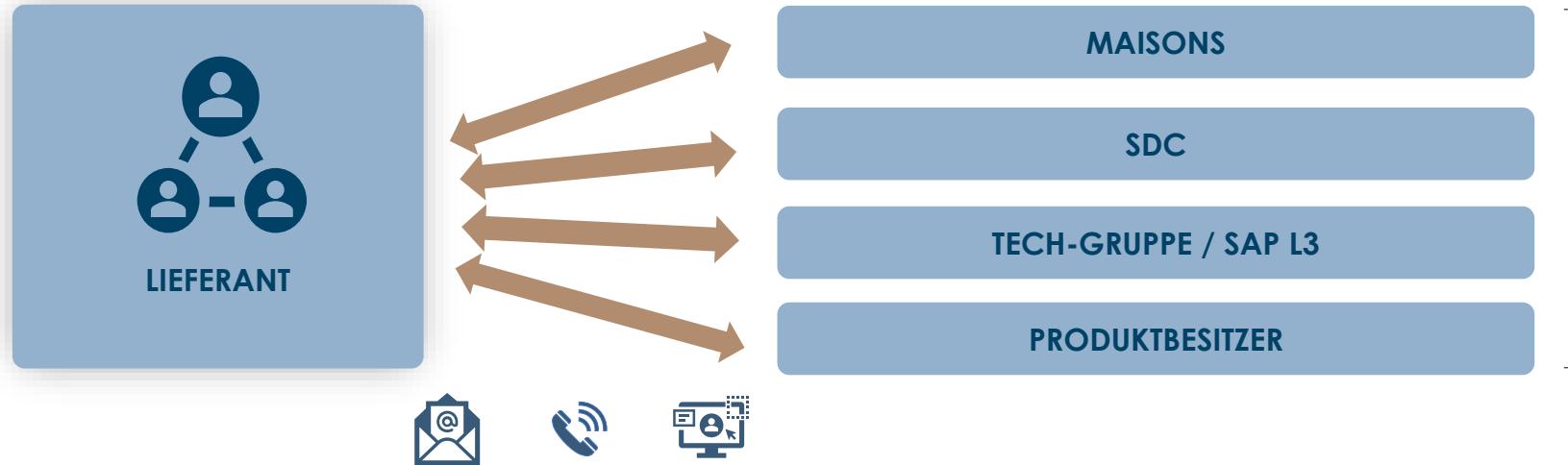


SUPPLIER SUPPORT PORTAL

VORSTELLUNG DES SUPPLIER SUPPORT PORTALS

ENTWICKLUNG DES SUPPLIER SUPPORTS

VOR DEM SUPPLIER SUPPORT PORTAL



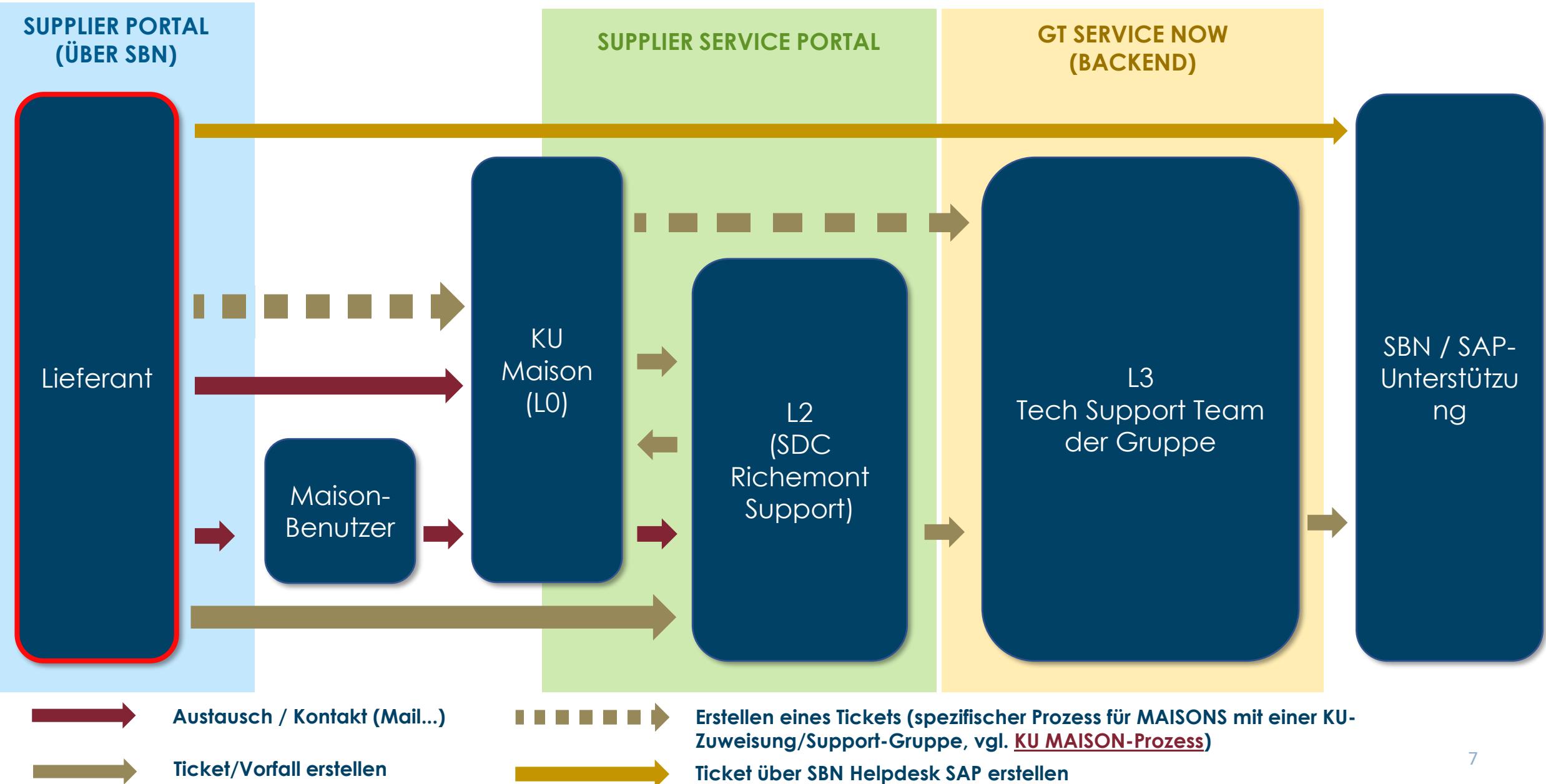
- Mangelnde Effizienz
- Fehlende Synergie
- Unzureichende Berichterstattung
- Fehlende Kategorisierung der Problemtypen
- Mangelnde Kritikalität und Dringlichkeit
- Zuverlässigkeit der Daten

- › Die Implementierung einer **speziellen Supplier Support Plattform** für die verschiedenen Anwendungen der Lieferanten ist Teil unserer kontinuierlichen Verbesserung. Dabei ist es unser Ziel, **unsere Zusammenarbeit mit den Lieferanten zu vereinfachen und zu beschleunigen**.
- › Bislang wendeten sich Lieferanten mit ihren Anfragen an eshop@richemont.com. Damit begann ein Austausch per E-Mail / in Teams, ohne dass es zu Synergien zwischen den verschiedenen Beteiligten kam, wodurch der Support für die einzelnen Anliegen erschwert wurde und zu viel Zeit in Anspruch nahm.

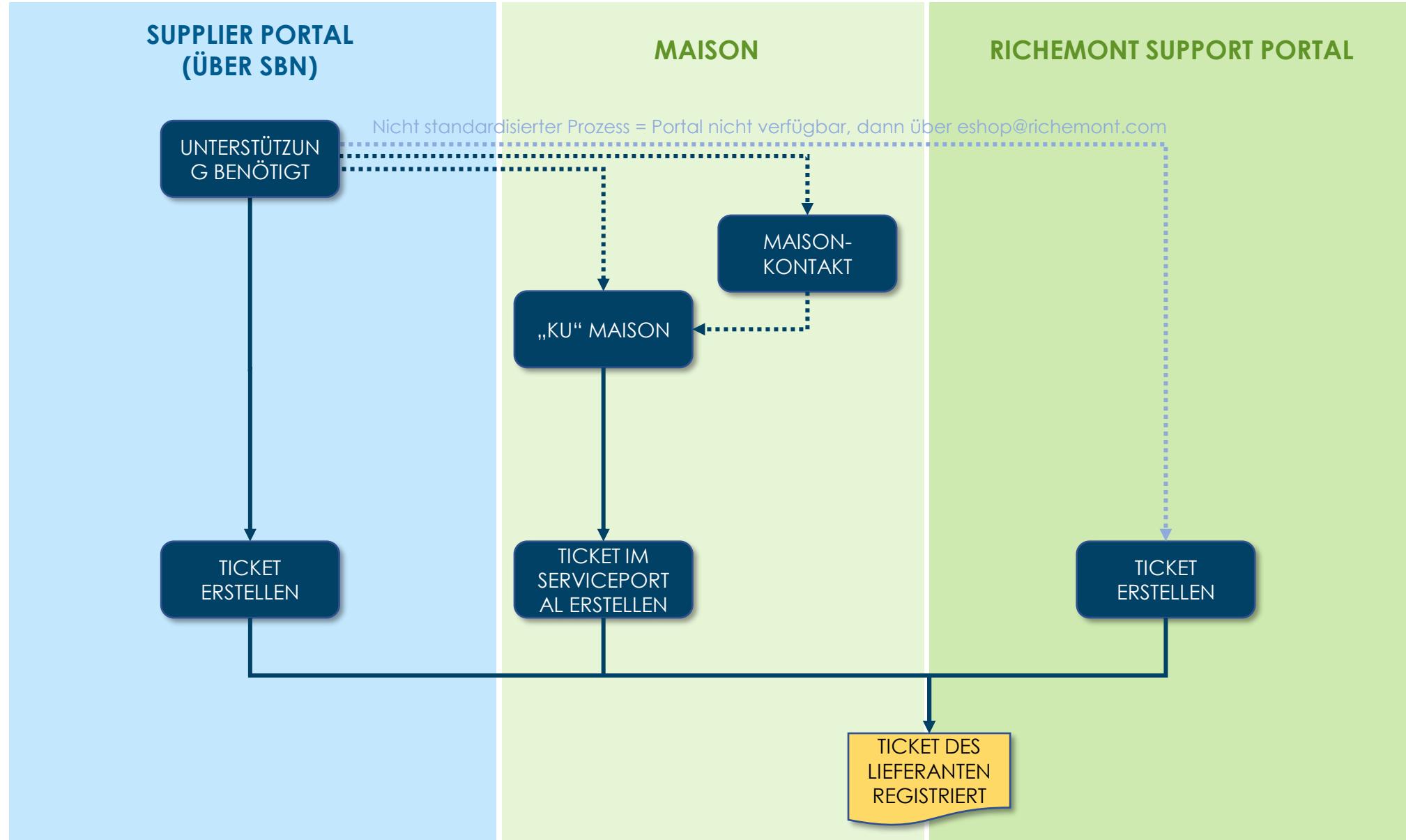
- › Mit der Implementierung dieser **Supplier Support Plattform** durch ServiceNow ist die Support-Anfrage mit **wenigen Klicks** erledigt und wird unmittelbar an die zuständige Ansprechperson geleitet.
- › Nachdem eine Anfrage gesendet wurde, wird diese kategorisiert. Probleme bei der täglichen Nutzung werden an den L2 Support weitergeleitet, geschäftliche Fragen gehen an den Maison Key User und technische/Softwareprobleme werden an den L3/SAP Support weitergeleitet. Die Benutzer erhalten aktuelle Statusmeldungen zu ihrer Support-Anfrage, bis das Problem gelöst ist.
- › Die gesamte Historie der Anfragen mit allen Akteuren wird auf einer einzigen Plattform zusammenfasst.



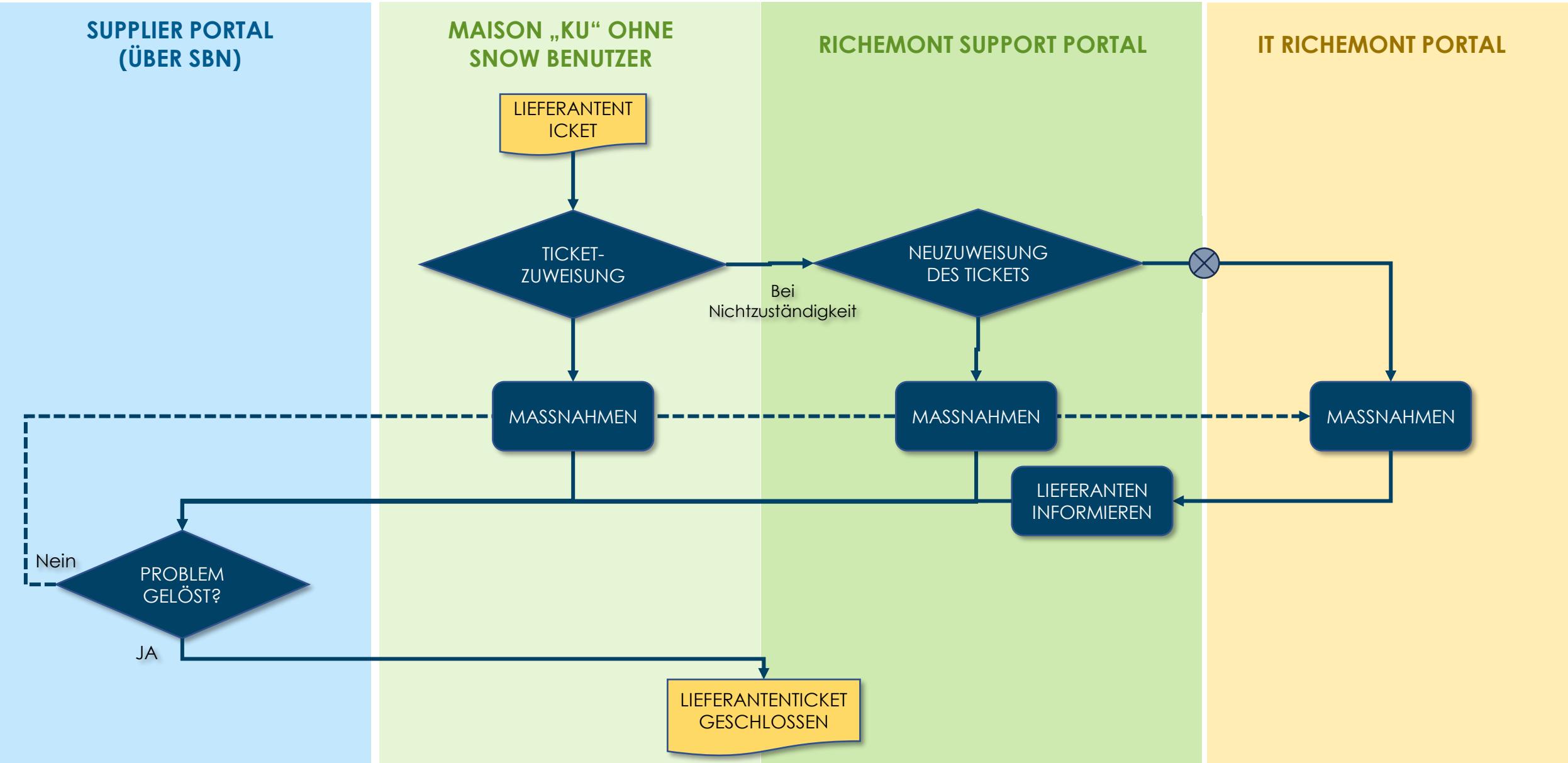
ENTWICKLUNG DES SUPPLIER SUPPORTS



ENTWICKLUNG DES SUPPLIER SUPPORTS

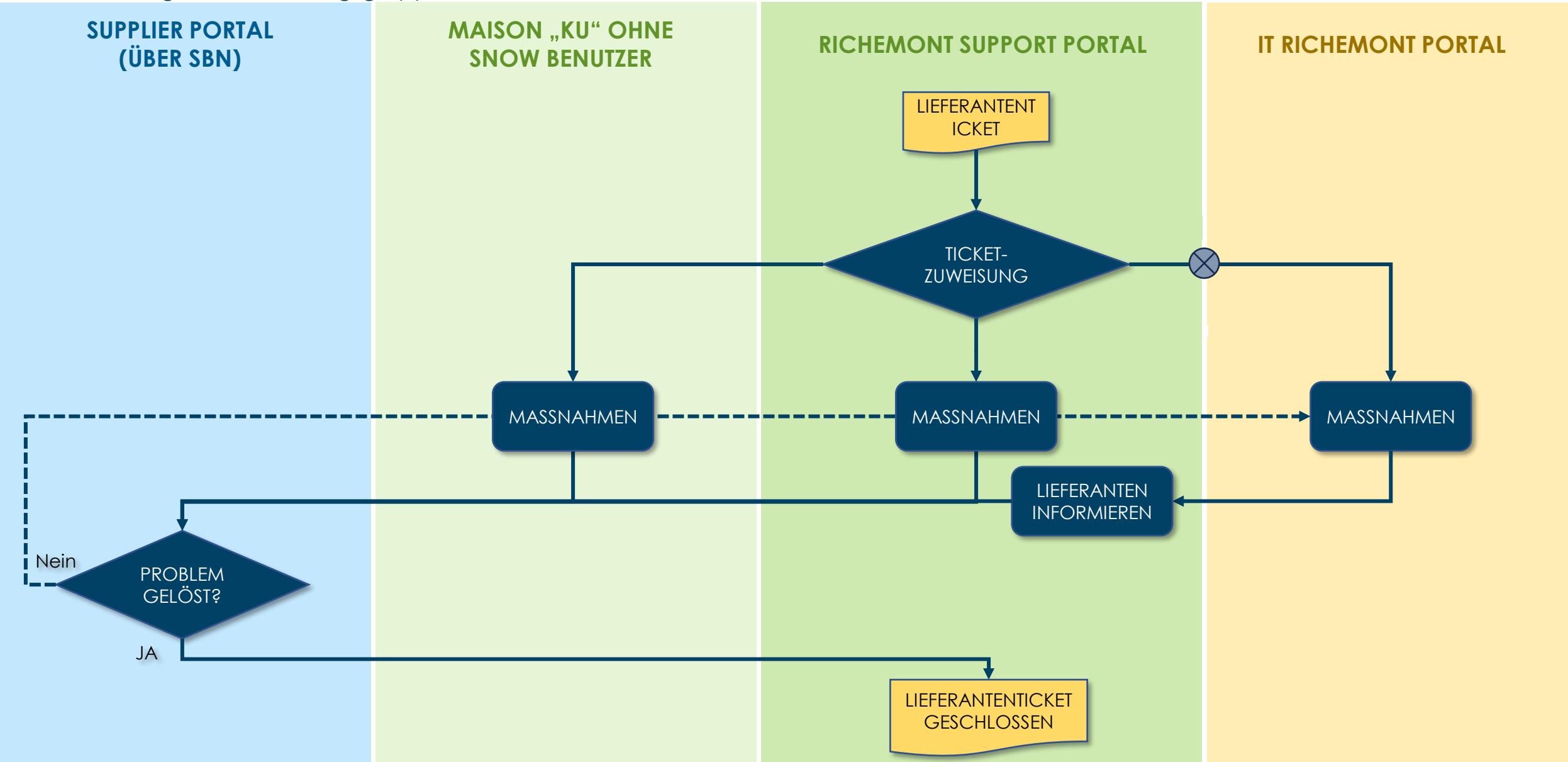


ENTWICKLUNG DES SUPPLIER SUPPORTS

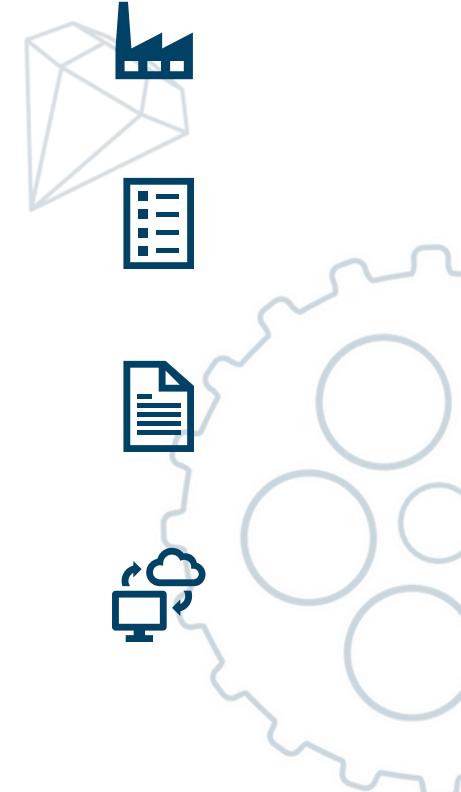


ENTWICKLUNG DES SUPPLIER SUPPORTS

Maisons mit eigener Zuweisungsgruppe, KU Maisons ist erste Anlaufstelle für die Tickets



- › **SBN – Portal für den Bestellvorgang (supply):** Für Zusammenarbeit in der Lieferkette (Bestätigung und Versandmeldung, Bestellmanagement).
- › **LTSD-Anwendung:** Langzeitlieferantenerklärung.
- › **Anwendung für Chargenerklärung:** Zur Deklarierung der Merkmale der CoC (Chain of Custody) und der damit verbundenen Massenproduktion.
- › **Anwendung zur Deklarierung zertifizierter Edelsteine:** Zur Deklarierung von Edelsteinen / GIA-Informationen.

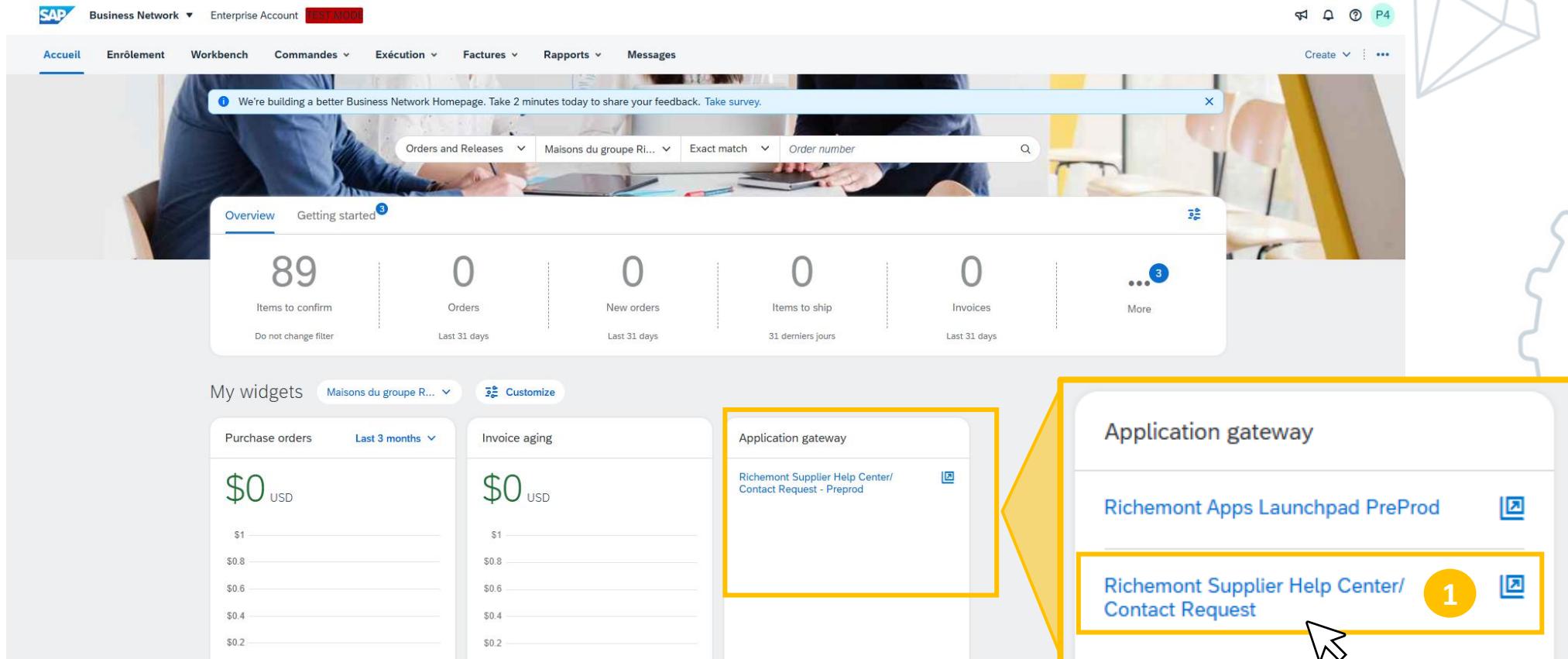


SUPPLIER SUPPORT PORTAL

ZUGANG ZUM SUPPLIER SUPPORT PORTAL

ZUGANG ZUM SUPPLIER SUPPORT PORTAL

- Um auf die Supplier Support Plattform zuzugreifen, gehen Sie von Ihrer **Homepage des SAP Business Network** (SBN, vorher Ariba) in den Bereich **Widget** und klicken im Reiter „**Application Gateway**“ auf „**Richemont Supplier Help Center / Contact Request**“ [1].



ZUGANG ZUM SUPPLIER SUPPORT PORTAL



- › Wenn das Widget nicht auf der Homepage angezeigt wird, klicken Sie auf „Customize“ [1], wählen Sie „Application Gateway“ [2] und klicken Sie auf „Save“ [3].

The screenshot illustrates the customization of a widget on the SAP Business Network homepage. A yellow callout highlights the steps:

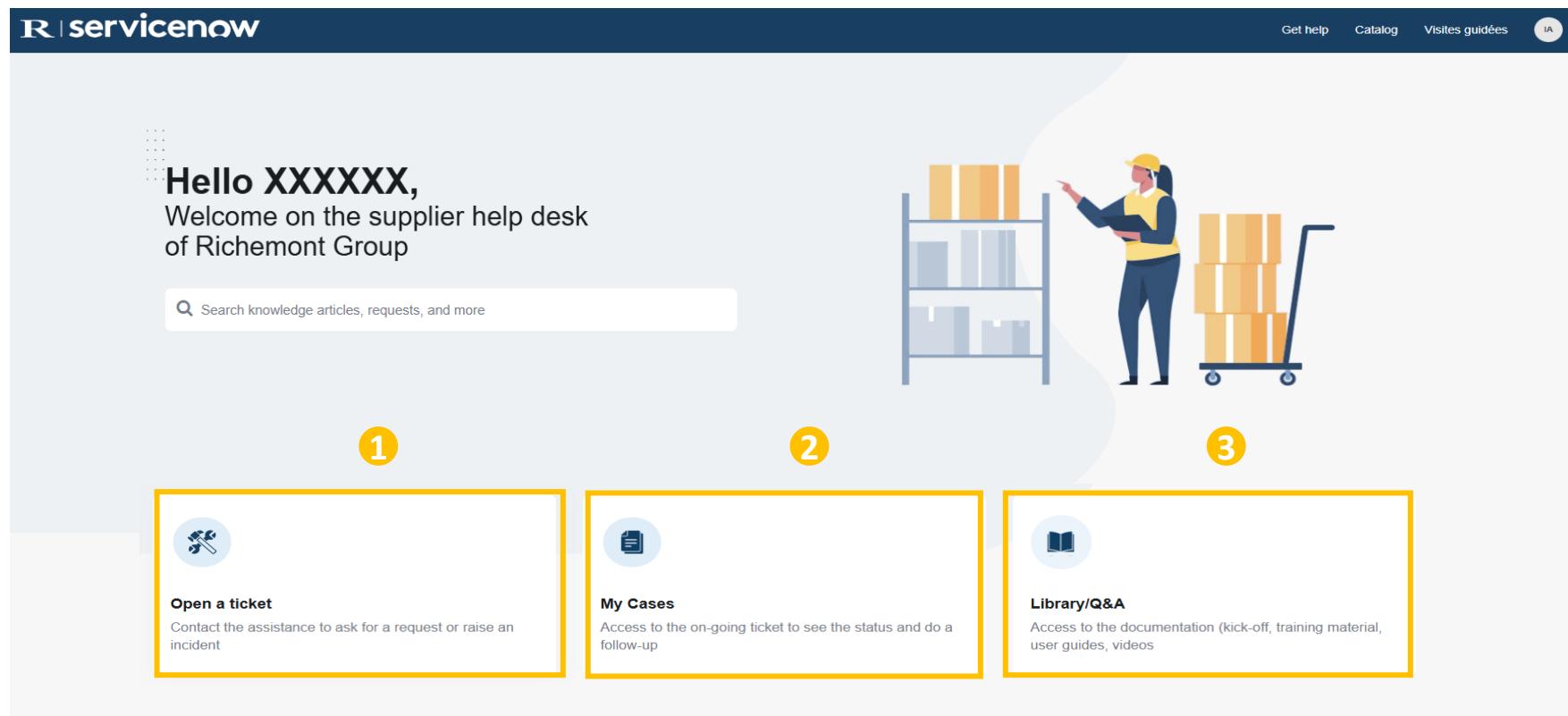
- 1** Click the "Customize" button (highlighted with a yellow circle) next to the "My widgets" section.
- 2** In the "Customize my widgets" dialog, click the "+" button next to the "Application gateway" card (highlighted with a yellow circle).
- 3** Click the "Save" button (highlighted with a yellow circle) in the top right corner of the dialog.

The SAP Business Network interface includes a header with "Business Network" and "Enterprise Account", and a navigation bar with "Accueil", "Enrôlement", "Workbench", "Commandes", "Exécution", "Factures", "Rapports", and "Messages". The main content area displays various performance metrics and a "My widgets" section containing "Purchase orders" and "Invoice aging" cards. The "Customize my widgets" dialog shows several other cards like "Paid invoices" and "Days to pay".

ZUGANG ZUM SUPPLIER SUPPORT PORTAL

› Sobald Sie im Supplier Support Portal sind, sehen Sie 3 Symbole:

- „Open a ticket“ [1] zur Erstellung eines neuen Tickets
- „My Tickets“ [2] für den Zugriff auf Ihre laufenden oder geschlossenen Tickets
- „Library / Questions and Answers“ [3] Hier finden Sie alle Dokumente, die mit der von Ihnen verwendeten Anwendung verknüpft sind.



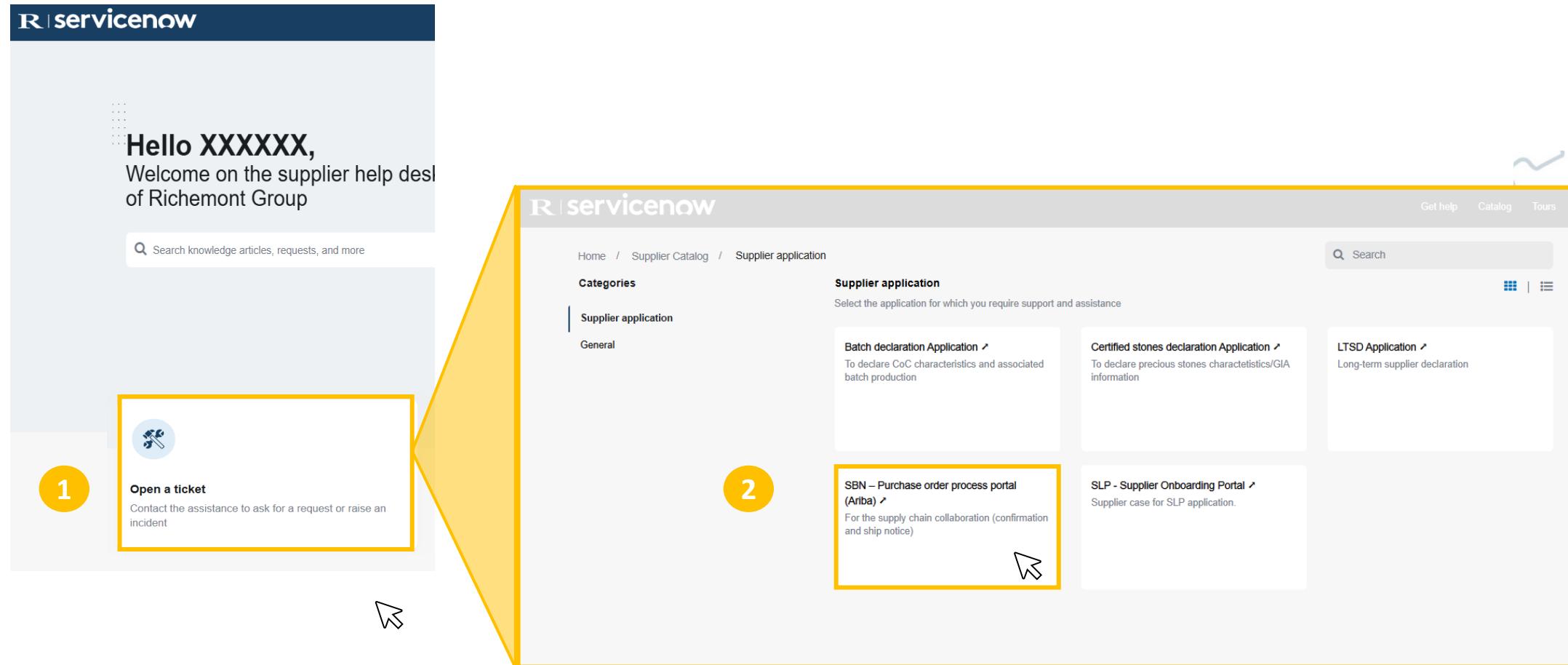


SUPPLIER SUPPORT PORTAL

NEUES TICKET ERSTELLEN

NEUES TICKET ERSTELLEN

- › Klicken Sie auf der Homepage auf „**Open a ticket**“ [1], im Anschluss werden Sie auf eine Seite geleitet, auf der Sie zunächst die Anwendung auswählen, für die Sie Hilfe benötigen.
- › Öffnen Sie die Anwendung, für die Sie ein Ticket eröffnen möchten. [2]



Anmerkung: [Für diese Schulungszwecke nehmen wir das Beispiel „SBN – Purchase Order Process Portal“]

NEUES TICKET ERSTELLEN – SO FÜLLT MAN DAS FORMULAR AUS



› Sobald Sie die Anwendung ausgewählt haben, werden Sie zu einem Formular weitergeleitet, das Sie ausfüllen und abschicken müssen.

› Lieferantenname und ANID werden automatisch vorausgefüllt [1]

› Sie können einen Kontakt in der **Wachlist** für die Kommunikation angeben. [2]

› Im Falle eines Fehlers können Sie die Anwendung, für die Sie ein Ticket erstellen möchten, über das Dropdown Menü „**Application /Platform Concerned**“ [3] ändern.

* Application/Platform Concerned

-- None --

CERTIFIED STONES DECLARATION - Coming soon

SBN SCC - Purchase order process portal

LTSD APPLICATION

SLP - Supplier Onboarding Portal - Coming soon

Moderate - Operations are not impacted

servicenow

Home / Supplier Catalog / General / Supplier case

Supplier case

Submit a supplier case

Required fields

Application/Platform Concerned Topic of the issue

Maisons impacted Preferred contact phone number

Can you use Teams (Screensharing)? Title / Subject

Watch List

②

Supplier name Supplier ANID

Lieferant X 13213432 - A.

①

③

* Application/Platform Concerned SBN SCC - Purchase order process portal

* Topic of the issue -- None --

* Maisons impacted -- None --

Moderate: I am still able to confirm or ship goods that must be delivered in 48h

* Business Urgency Moderate - Operations are not impacted

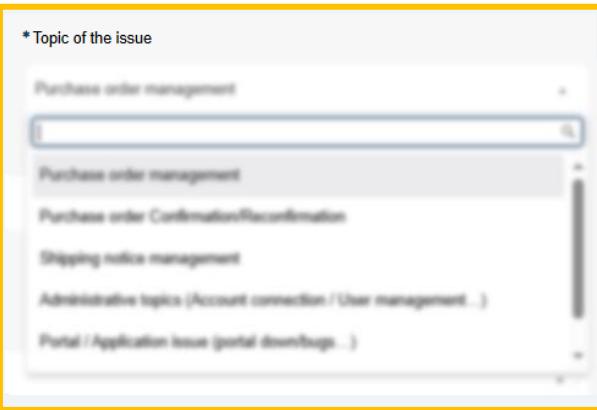
* Preferred contact phone number E.g. 0041 79 123 45 67

* Can you use Teams (Screensharing)? Yes No

Submit

NEUES TICKET ERSTELLEN – SO FÜLLT MAN DAS FORMULAR AUS

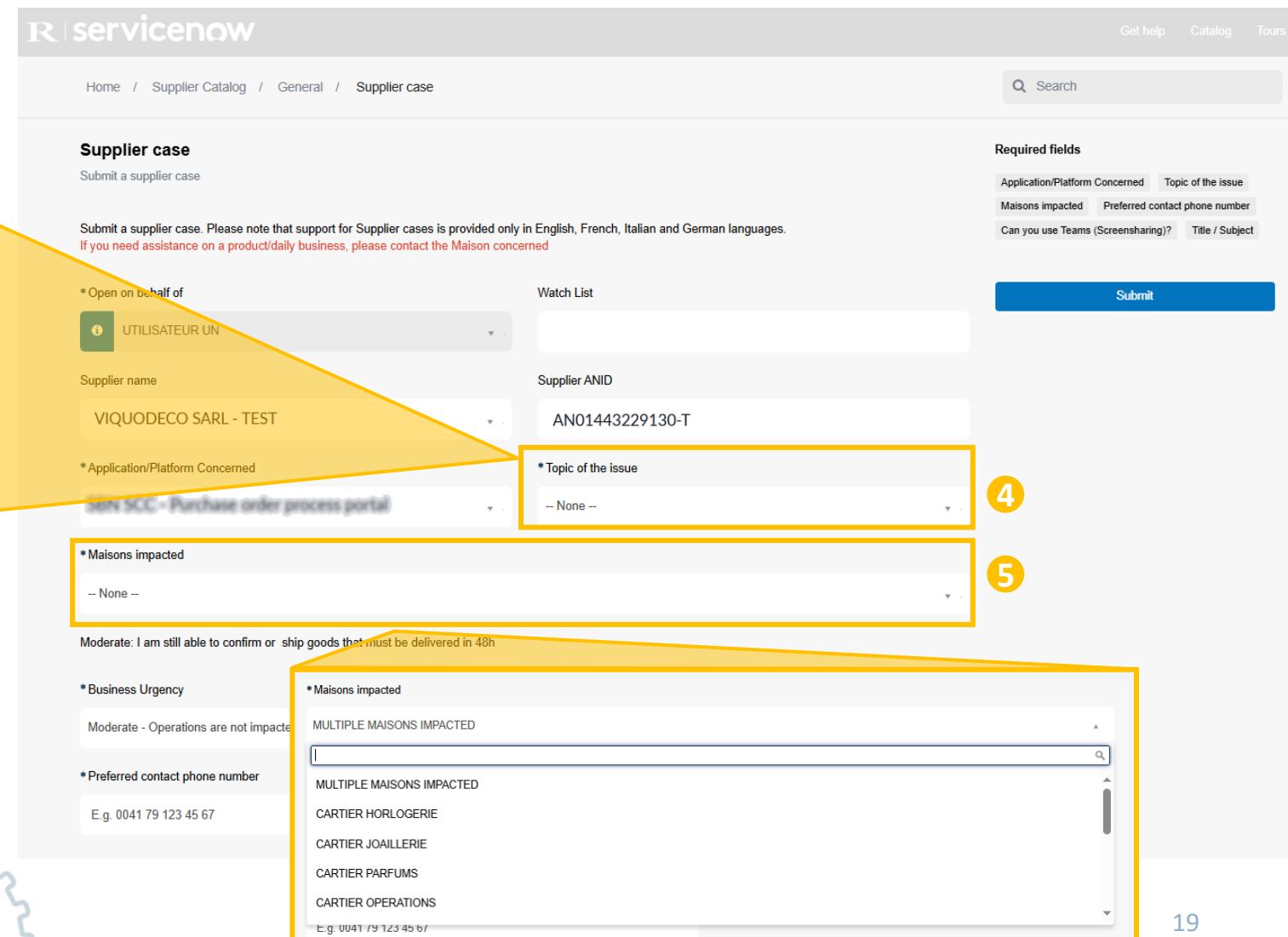
- Wählen Sie das Thema, zu dem Sie Hilfe benötigen über das Dropdown-Menü „**Topic of the issue**“ [4] (für jede Anwendung spezifisch, siehe nächste Folie).



* Topic of the issue

- Purchase order management
- Purchase order management
- Purchase order Confirmation/Reconfirmation
- Shipping notice management
- Administrative topics (Account connection / User management...)
- Portal / Application issues (portal down/bugs...)

- Wählen Sie die betroffene Maison über das Dropdown-Menü „**Maisons impacted**“. Wenn mehr als eine Maison betroffen ist, wählen Sie bitte „Multiple Maisons Impacted“.[5]



servicenow

Home / Supplier Catalog / General / Supplier case

Supplier case

Submit a supplier case

Submit a supplier case. Please note that support for Supplier cases is provided only in English, French, Italian and German languages. If you need assistance on a product/daily business, please contact the Maison concerned.

Required fields

Application/Platform Concerned Topic of the issue
Maisons impacted Preferred contact phone number
Can you use Teams (Screensharing)? Title / Subject

* Open on behalf of UTILISATEUR UN

Watch List

Supplier name VIQUODECO SARL - TEST

Supplier ANID AN01443229130-T

* Application/Platform Concerned SCC - Purchase order process portal

* Topic of the issue -- None --

* Maisons impacted -- None --

Moderate: I am still able to confirm or ship goods that must be delivered in 48h

* Business Urgency Moderate - Operations are not impacted

* Preferred contact phone number E.g. 0041 79 123 45 67

* Maisons impacted

MULTIPLE MAISONS IMPACTED

CARTIER HORLOGERIE

CARTIER JOAILLERIE

CARTIER PARFUMS

CARTIER OPERATIONS

E.g. 0041 79 123 45 67

Submit

4

5

19

- › Die **Problemspezifikation** wird über das Dropdown-Menü ausgewählt und variiert je nach Anwendung:

SBN SCC

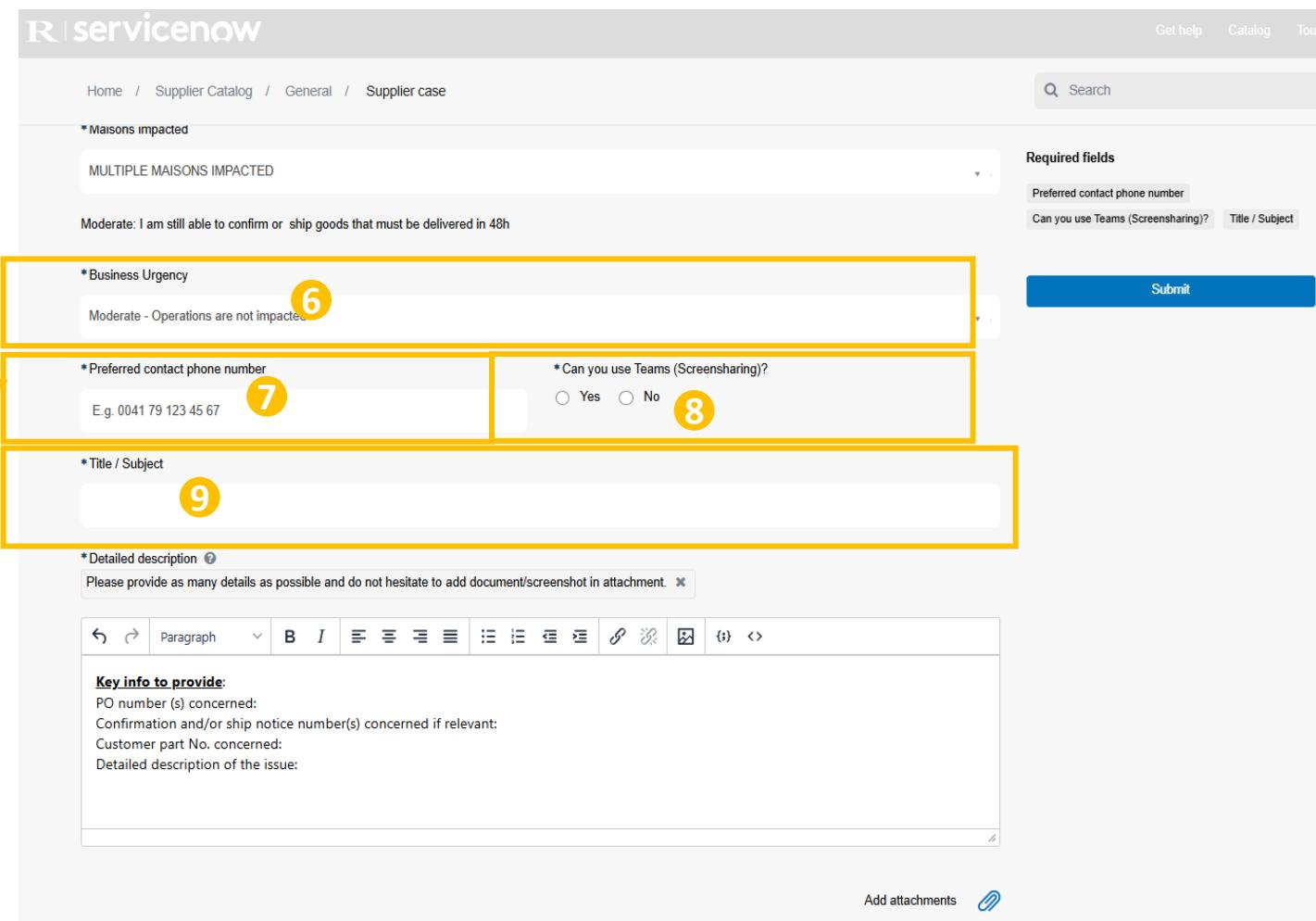
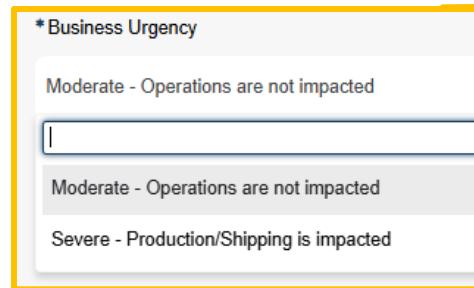
- › Bestellverwaltung
- › Bestätigung/Rückbestätigung der Bestellung
- › Verwaltung von Lieferscheinen (ASN)
- › Administrative Themen (Kontoanmeldung / Benutzerverwaltung, etc.)
- › Portal-/Anwendungsproblem (Portalausfall/Bugs usw.)
- › Sonstiges / Ich weiß es nicht

LTSD

- › Laufende LTSD-Abfrage (Problem/Fehler beim Hochladen)
- › Zugang zur LTSD-Anwendung
- › Benachrichtigung zur LTSD-Anfrage
- › Unterzeichnete LTSD nicht erhalten

NEUES TICKET ERSTELLEN – SO FÜLLT MAN DAS FORMULAR AUS

- Wählen Sie die Dringlichkeitsstufe der Support-Anfrage über das Dropdown-Menü „**Business Emergency**“ [6]. Standardmäßig ist das Feld auf „Moderate“ eingestellt. „Severe“ nur bei Störungen des Geschäftsbetriebs auswählen (z. B.: Waren können binnen 48 Stunden nicht bestätigt oder geliefert werden) *



The screenshot shows the ServiceNow Supplier Case creation interface. The Business Emergency field is highlighted with a yellow border and labeled [6]. The Preferred contact phone number field is labeled [7]. The Can you use Teams (Screensharing)? field is labeled [8]. The Title / Subject field is labeled [9]. Other fields like Maisons impacted, Multiple Maisons Impacted, and Detailed description are also visible.

- Tragen Sie die **Telefonnummer** des Kontakts ein, mit der **Ländervorwahl** (z. B: 0041 32 45...) [7]
- Wählen Sie die Option zur Verwendung von **Bildschirm teilen über Teams** bei Video-/Audioanrufen, falls auf Lieferantenseite verfügbar. [8]
- Geben Sie den **Betreff** Ihrer Support-Anfrage an. [9]

 Die Auswahl der **angemessenen Dringlichkeitsstufe** ist entscheidend, damit auch künftige Anfragen entsprechend bearbeitet werden.

NEUES TICKET ERSTELLEN – SO FÜLLT MAN DAS FORMULAR AUS



› Geben Sie die Informationen zu Ihrer Support-Anfrage im Feld „**Detailed description**“ ein [10].

› Sie können **Screenshots direkt** in den Beschreibungsbereich einfügen und/oder Dateien mit „**Add attachment**“ anhängen [11]

› In einigen Fällen, je nach Auswahl des „Topic of the issue“, erscheint ein **vorausgefülltes Formular**, das **die erforderlichen Angaben** anzeigt, um den entsprechenden Support zu erhalten. Sie können jedoch gerne **mehr Details** angeben, wenn Sie es für notwendig halten.

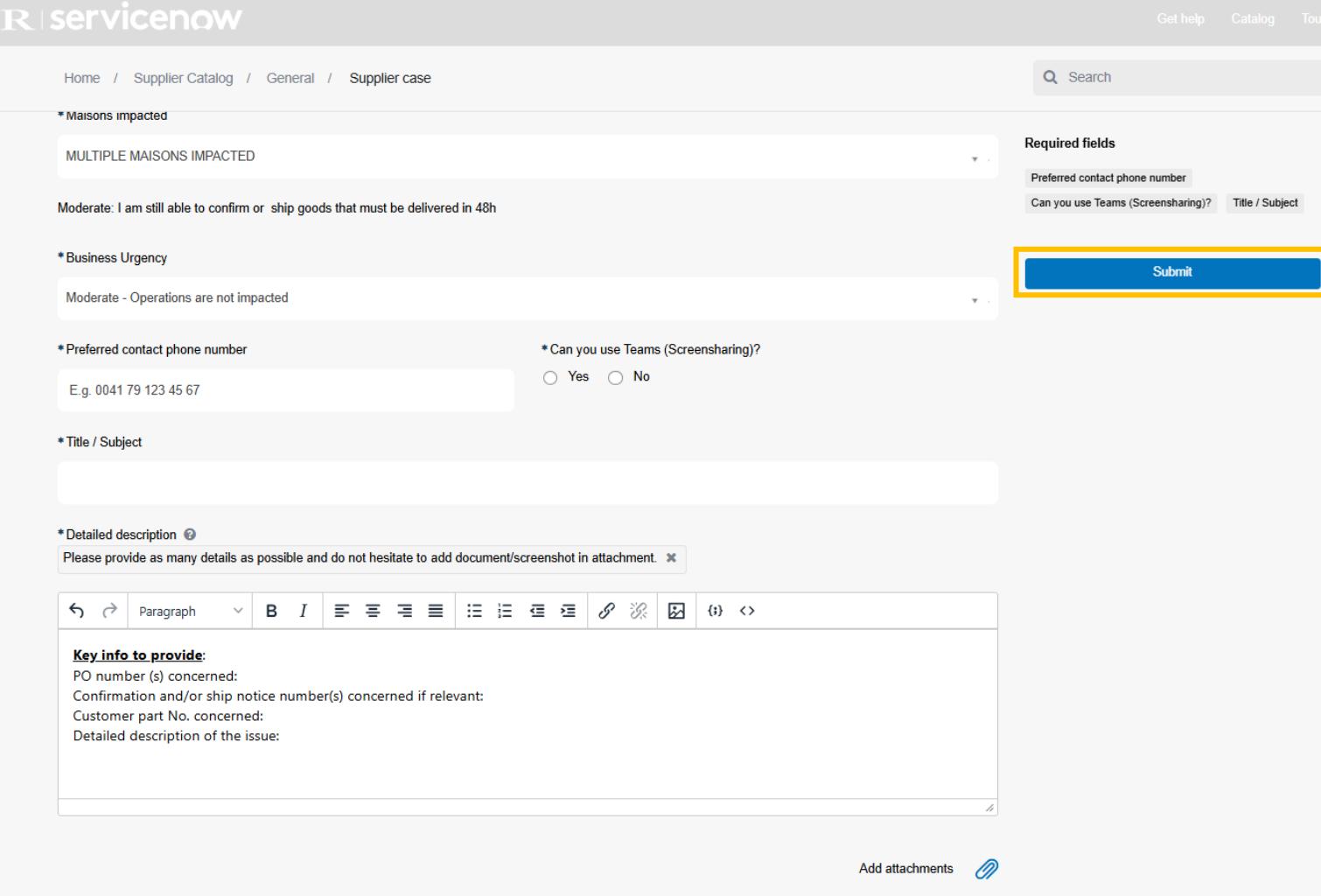
The screenshot shows the ServiceNow 'Supplier Catalog' - 'General' - 'Supplier case' page. The 'Detailed description' field is highlighted with a yellow border and labeled '10'. The 'Add attachments' button is also highlighted with a yellow border and labeled '11'.



Es ist wichtig, **so viele Details wie möglich anzugeben**, um die Bearbeitung Ihrer Anfrage zu optimieren und unnötigen Kommunikationsaustausch zu vermeiden.

NEUES TICKET ERSTELLEN – SO FÜLLT MAN DAS FORMULAR AUS

- › Wenn alle Felder ausgefüllt sind, klicken Sie auf „**Submit**“, um das Ticket zu senden.**[12]**



The screenshot shows a ServiceNow interface for creating a new supplier case. The top navigation bar includes 'Get help', 'Catalog', and 'Tours'. The page title is 'Supplier Catalog / General / Supplier case'. On the left, there's a sidebar with sections like 'Maisons impacted' (set to 'MULTIPLE MAISONS IMPACTED') and 'Business Urgency' (set to 'Moderate - Operations are not impacted'). The main form area contains several required fields: 'Preferred contact phone number' (with placeholder 'E.g. 0041 79 123 45 67'), 'Can you use Teams (Screensharing)?' (radio buttons for 'Yes' and 'No'), 'Title / Subject' (an empty text input), and a large 'Detailed description' rich text editor. The rich text editor toolbar includes icons for bold, italic, underline, and various alignment options. Below the editor, there's a section titled 'Key info to provide:' with fields for 'PO number (s) concerned', 'Confirmation and/or ship notice number(s) concerned if relevant', 'Customer part No. concerned', and 'Detailed description of the issue'. At the bottom right of the form is a blue 'Submit' button, which is highlighted with a yellow border and the number 12.

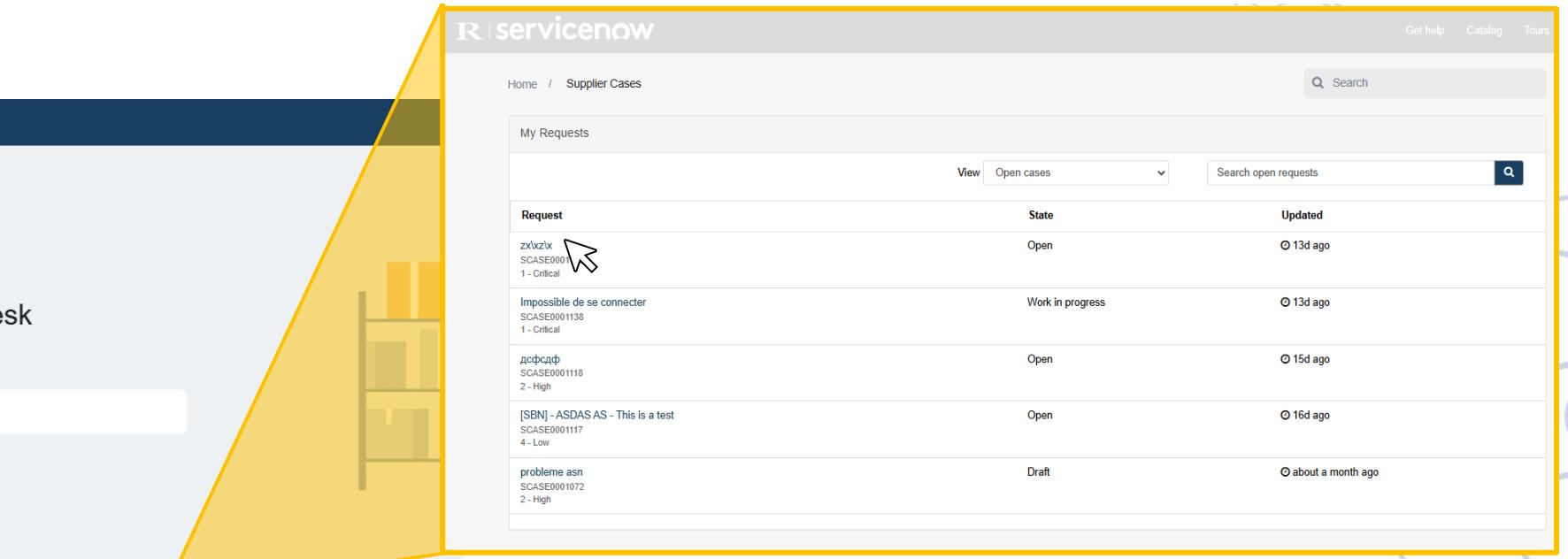


SUPPLIER SUPPORT PORTAL

ZUGRIFF AUF IHRE VORHANDENEN TICKETS

ZUGRIFF AUF IHRE VORHANDENEN TICKETS

- › Klicken Sie auf der ServiceNOW Homepage auf „**My Cases**“ .
- Sie werden zu einer Seite weitergeleitet, auf der alle von Ihnen ausgestellten oder für Sie erstellten Tickets aufgelistet sind. Klicken Sie auf die Ticketnummer, um den Inhalt aufzurufen und anzuzeigen.



The screenshot shows the ServiceNow homepage for the Richemont Group supplier help desk. The top navigation bar includes links for 'Get help', 'Catalog', and 'Tour'. The main content area starts with a welcome message: 'Hello XXXXXX, Welcome on the supplier help desk of Richemont Group'. Below this is a search bar with placeholder text 'Search knowledge articles, requests, and more'. On the left, there are two buttons: 'Open a ticket' (with a wrench and screwdriver icon) and 'My Cases' (with a document icon). A large yellow triangle points from the 'My Cases' button towards the right side of the screen. The right side displays a list of 'My Requests' under the heading 'Supplier Cases'. The list includes the following items:

Request	State	Updated
zxlvzx SCASE0001 1 - Critical	Open	○ 13d ago
Impossible de se connecter SCASE0001138 1 - Critical	Work in progress	○ 13d ago
ՃՓՓՓՓ SCASE0001118 2 - High	Open	○ 15d ago
[ISBN] - ASDAS AS - This is a test SCASE0001117 4 - Low	Open	○ 16d ago
probleme asn SCASE0001072 2 - High	Draft	○ about a month ago

A yellow box highlights the 'My Cases' button on the left sidebar. A mouse cursor icon is positioned over the 'My Cases' button and also over the first item in the 'Request' list on the right.

ZUGRIFF AUF IHRE VORHANDENEN TICKETS



- › Sobald ein Ticket ausgewählt ist, haben Sie Zugriff auf die von Ihnen angegebenen Daten und den Status des Tickets.

Number SCASE0001138 State Work in progress Updated 13d ago Created 14d ago

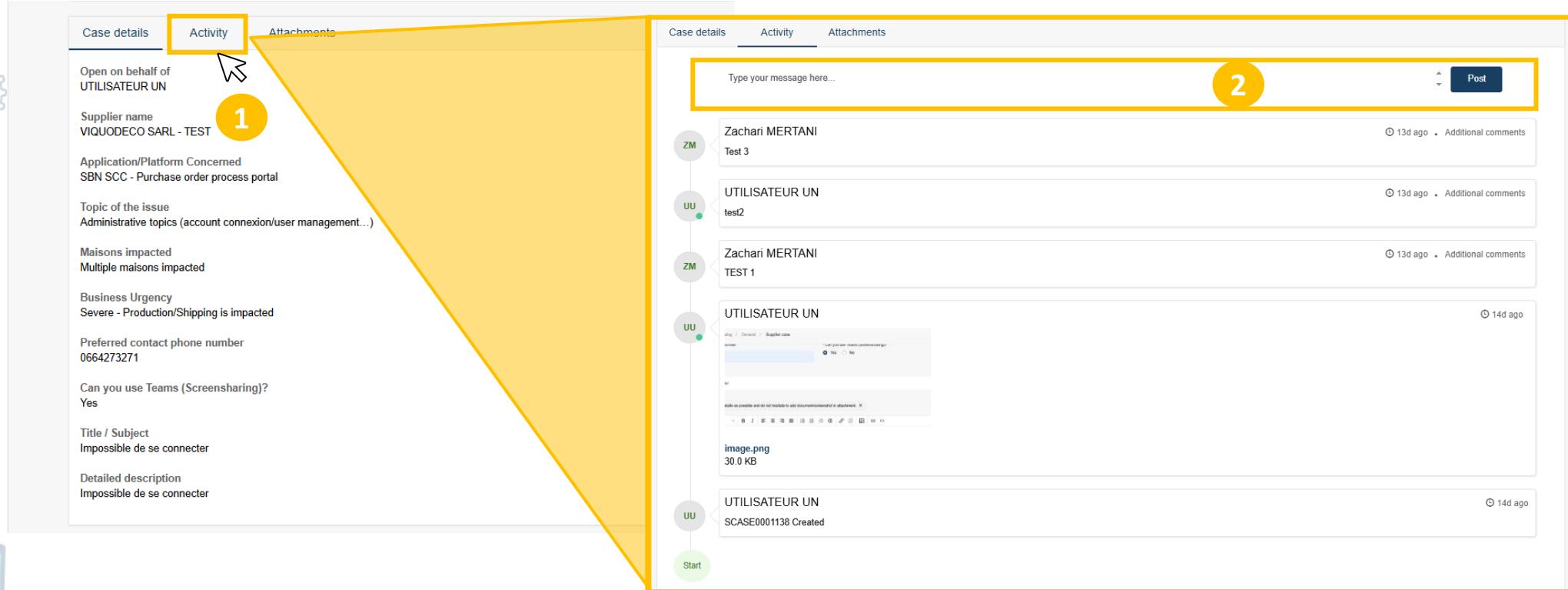
Assigned to Bertrand VOILLARD
Opened by UTILISATEUR UN

Case progress
Open → Work in Progress → Resolved

Case details	Activity	Attachments
Open on behalf of UTILISATEUR UN		
Supplier name VIQUODECO SARL - TEST		
Application/Platform Concerned SBN SCC - Purchase order process portal		
Topic of the issue Administrative topics (account connexion/user management...)		
Maisons impacted Multiple maisons impacted		
Business Urgency Severe - Production/Shipping is impacted		
Preferred contact phone number 0664273271		
Can you use Teams (Screensharing)? Yes		
Title / Subject Impossible de se connecter		
Detailed description Impossible de se connecter		

ZUGRIFF AUF IHRE VORHANDENEN TICKETS

- › Durch Klicken auf „**Activity**“ [1], können Sie auf den Austausch mit dem Support-Team zugreifen, so dass dieses Sie begleiten kann, bis Ihr Ticket gelöst ist.



- › Sie können eine Diskussion mit Ihrem Ansprechpartner führen, indem Sie eine Nachricht verfassen und auf „**Post**“ [2] klicken, um Ihre Nachricht zu senden.



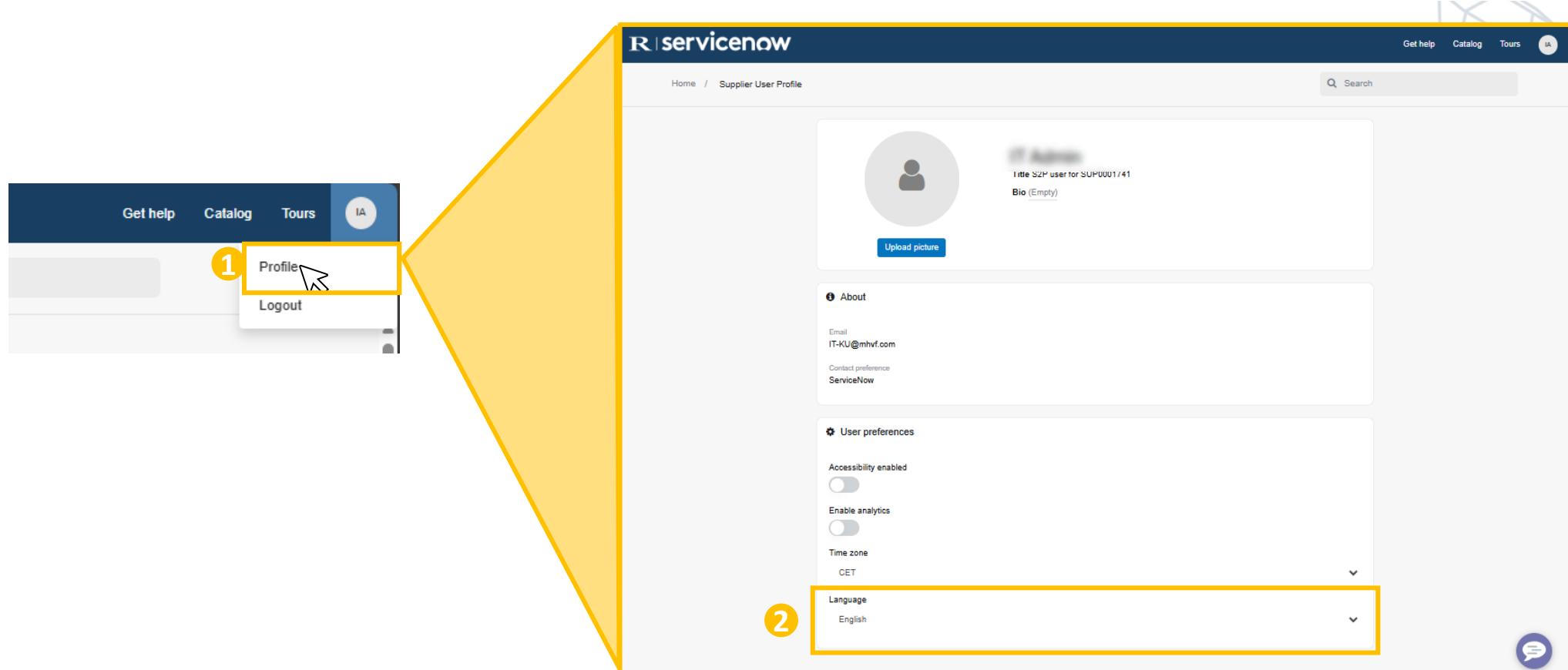
Sobald sich der Status Ihrer Support-Anfrage ändert, erhalten Sie eine Nachricht per E-Mail.



SUPPLIER SUPPORT PORTAL

SPRACHEINSTELLUNG

- › Klicken sie auf der Homepage auf Ihr „**Profile**“ [1]. Sie finden es oben rechts auf dem Bildschirm mit Ihren Initialen.
Sie werden zu einer Seite weitergeleitet, auf der Sie die Sprache ändern können [2].



The Richemont logo watermark is a faint, light blue watermark located in the center of the page. It features the brand's name "RICHEMONT" in a bold, serif font, with each letter enclosed in a small circle. The watermark is slightly faded and positioned behind the main text.

RICHEMONT

