



PUBLIC

Questions fréquentes

Des fournisseurs (partenaires
commerciaux) à propos de SAP Business
Network

Date: 19.12.2024

Sommaire

À propos de SAP Business Network.....	4
Qu'est-ce que SAP Business Network?.....	4
De quelle infrastructure ai-je besoin pour utiliser SAP Business Network?	4
Quelles sont les versions de navigateurs certifiées pour les solutions cloud SAP Business?	4
Comment me connecter avec mon client sur SAP Business Network?	4
SAP Business Network est-il sécurisé? Mes informations sont-elles protégées?	4
SAP Business Network est-il conforme au RGPD?	4
Où trouver le document relatif aux conditions générales de vente entre le fournisseur et SAP?	4
Si je passe au compte d'entreprise, puis-je passer ultérieurement au compte standard?	5
Peut-on utiliser le même compte pour deux entités différentes?	5
Puis-je utiliser le même compte pour répondre aux demandes de SAP Business Sourcing et échanger des documents dans SAP Business Network?	5
Combien d'adresses e-mail dans mon entreprise peuvent recevoir des documents de mon compte fournisseur?	5
Problèmes courants lors de l'enregistrement	5
Quand recevrai-je la Trading Relationship Request (TRR, demande de relation commerciale)?.....	5
Comment accepter une demande ou une invitation à nouer une relation commerciale avec un client?	6
Comment vérifier que la relation commerciale avec mon client a été établie?	6
Comment changer la langue de mon compte SAP Business Network?.....	6
Le spécialiste de l'intégration parlera-t-il ma langue? (anglais, allemand, espagnol, français, italien).....	7
Nous avons 20 comptes (créés accidentellement), comment réduire le tout à un seul compte?	7
Erreur: «User already exists. Please enter a different username."	7
Est-il possible de créer plus d'utilisateurs ou dois-je créer plus de comptes?	7
Comment choisir les meilleures catégories de produits et de services pour mon entreprise?.....	8
Quelle action dois-je entreprendre pour une tâche d'habilitation?.....	8
Comment modifier ou mettre à jour mon adresse e-mail ou mon nom d'utilisateur?	8
Nous avons une tâche d'habilitation en attente dans notre compte SAP Business pour un client après avoir soumis une facture. Que devons-nous faire pour que la tâche disparaisse?	9
Comment accéder au compte de l'ancien administrateur et le modifier?	9
Mon compte peut-il avoir plus d'un administrateur?	9
Comment transférer le rôle d'administrateur de compte?	9
Comment réattribuer mon compte à un collègue?	10

Où trouver mon numéro d'identification SAP Business Network (ANID)?	10
Comment mettre à jour mes préférences en matière de notification par e-mail?	10
Comment modifier mon adresse de paiement et mes coordonnées bancaires?	11
Documents de transaction (factures, etc.).....	11
Y a-t-il une limite au nombre de documents que je peux traiter sur cette plateforme?.....	11

Comment trouver un bon de commande de mon client dans mon compte SAP Business?	11
Comment créer une confirmation de commande? Comment confirmer une commande? ...	11
Comment créer un avis d'expédition?	11
Comment créer un avis d'expédition partiel?	12
Comment créer une facture dans SAP Business?	12
Comment savoir si mon client a reçu ma facture?	12
Combien de temps faut-il pour que le client reçoive ma facture?.....	12
Quand ma facture sera-t-elle payée?	12
Comment ajouter des informations fiscales à ma facture (par exemple, 0% de taxe ou TVA)?	12
Qu'est-ce qu'une Service Entry Sheet (SES, feuille de saisie de services)?	13
Pouvons-nous soumettre notre propre facture?	13
Pourquoi ma facture ou ma feuille de saisie de services a-t-elle été rejetée?.....	13
Combien de temps les documents resteront-ils dans le système SAP Business Network avant d'être supprimés automatiquement?	13
Questions sur le sommet des fournisseurs	13
Que faire si je ne veux pas participer?	13
Pourrai-je visionner cette présentation plus tard?	14
Intégration et catalogues	14
Dois-je payer pour l'intégration?	14
Dois-je utiliser des catalogues?	14
Frais de fournisseurs.....	14
SAP Business Network est-il payant ou gratuit?.....	14
Les frais sont-ils calculés par client ou par compte?	14

À propos de SAP Business Network

Qu'est-ce que SAP Business Network?

SAP Business Network est une plateforme numérique pour les documents de commerce électronique, où sont échangés les documents entre acheteurs et fournisseurs, tels que les bons de commande, les factures, les catalogues, les appels d'offres et les propositions. Elle fait partie de la solution appelée **SAP Business Network**.

De quelle infrastructure ai-je besoin pour utiliser SAP Business Network?

Une connexion Internet stable et un navigateur web sont les seules conditions requises.

Quelles sont les versions de navigateurs certifiées pour les solutions cloud SAP Business?

Si vous êtes un utilisateur fournisseur, rendez-vous sur <https://supplier.ariba.com> et cliquez sur Supported browsers and plugins en bas à droite de la page pour accéder à la liste des navigateurs actuellement pris en charge, cliquez sur **Supported Browsers**.

Comment me connecter avec mon client sur SAP Business Network?

Vous devez créer un compte fournisseur dans SAP Business Network et vous connecter via ce compte avec votre client, l'acheteur.

- **Compte d'entreprise:**

Pour établir la connexion avec votre client sur SAP Business Network, vous devez cliquer sur le lien figurant dans l'e-mail de demande de relation commerciale. Vous avez ensuite la possibilité de vous connecter avec un compte existant ou d'enregistrer un nouveau compte.

- **Compte standard: (Interactive PO TRR)**

Pour établir la connexion avec votre client sur SAP Business Network, vous avez trois possibilités:

- accepter la demande de relation commerciale (TRR) comme décrit ci-dessus
- cliquer sur le lien figurant dans le premier e-mail de commande interactive. Vous avez ensuite la possibilité de vous connecter avec un compte existant ou d'enregistrer un nouveau compte.
- créer un nouveau compte standard à partir de <https://supplier.ariba.com>. Dans ce cas, vous devrez partager le numéro de compte (ANID) avec votre acheteur pour créer une Trading relationship (TR, relation commerciale). Sans relation commerciale, vous ne pouvez pas effectuer de transactions et votre compte sera vide.

SAP Business Network est-il sécurisé? Mes informations sont-elles protégées?

SAP Business Network utilise le **Secure Hypertext Transfer Protocol** (HTTPS) pour toutes les communications entre les applications d'approvisionnement, les fournisseurs et SAP Business Network. Si vous pensez que votre compte a été compromis, veuillez contacter le service clientèle de SAP Business via le [Help Center](#).

SAP Business Network est-il conforme au RGPD?

SAP Business Network est entièrement conforme au RGPD. Pour plus d'informations, veuillez consulter [notre Trust Center](#).

Où trouver le document relatif aux conditions générales de vente entre le fournisseur et SAP?

4/15

Veillez vous rendre sur <https://supplier.ariba.com> ou dans votre compte, dans le coin inférieur droit de la page, vous trouverez un lien vers les «Terms of Use» que vous pouvez télécharger.

Si je passe au compte d'entreprise, puis-je passer ultérieurement au compte standard?

Si vous avez payé tous les frais en cours et que vos clients soutiennent l'option du compte standard, vous pourrez passer au compte inférieur avec l'aide de notre service clientèle. Cela sera évalué au cas par cas. Pour savoir comment effectuer la mise à niveau, consultez nos démonstrations vidéo dans les langues contractuelles: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [espagnol](#), [italien](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Peut-on utiliser le même compte pour deux entités différentes?

Chaque entité juridique doit avoir son propre ANID SAP Business. Vous pouvez également gérer plusieurs comptes dans une hiérarchie de comptes. **Administrateurs**: pour chaque compte, vous ne pouvez avoir qu'un seul administrateur de compte, mais l'administrateur de compte peut donner accès à plusieurs utilisateurs. Tous les utilisateurs de votre entreprise ont leur propre **nom d'utilisateur** et **mot de passe** pour accéder au compte. En savoir plus [ici](#).

Puis-je utiliser le même compte pour répondre aux demandes de SAP Business Sourcing et échanger des documents dans SAP Business Network?

Vous pouvez utiliser le même compte pour les **propositions** et les **questionnaires** et pour les transactions documentaires telles que les bons de commande et les factures. Vous pouvez passer d'une solution à l'autre en cliquant sur le bouton en haut à gauche de votre page d'accueil et en choisissant celle qui vous convient. Pour savoir comment remplir le questionnaire d'inscription, consultez notre [vidéo](#).

Combien d'adresses e-mail de mon entreprise peuvent recevoir des documents de mon compte fournisseur?

Vous pouvez configurer jusqu'à 5 adresses e-mail pour les notifications relatives aux bons de commande et 3 adresses e-mail pour les notifications relatives aux factures. Vous pouvez éventuellement personnaliser davantage vos notifications relatives aux bons de commande en fonction des relations avec les clients ([cliquez ici pour un manuel](#)). Nous vous conseillons d'ajouter une boîte de réception générale ou l'adresse e-mail de l'administrateur pour les notifications. Vous pouvez à tout moment modifier l'adresse e-mail. Lorsque vous vous connectez à votre compte, cliquez sur **Settings > Electronic Order Routing** et mettez à jour l'adresse e-mail, voir ici les instructions vidéo sur les [PO Notifications \(anglais\)](#), [Po Notification \(allemand\)](#), [PO Notification \(français\)](#), [PO Notification \(italien\)](#), [PO Notification \(espagnol\)](#), [PO Notification \(portugais du Brésil\)](#), [PO Notification \(chinois\)](#) et [PO Notifications \(japonais\)](#).

Problèmes courants lors de l'enregistrement

SAP Business Network a préparé pour vous un site web de formation en libre-service [Adapt \(ariba.com\)](#) disponible dans toutes les langues contractuelles où vous pouvez trouver des articles utiles et des vidéos de démonstration sur tous les sujets énumérés ici. Notre liste complète de vidéos de démonstration est disponible dans toutes les langues contractuelles:

- Vidéos sur le compte d'entreprise: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#)

et [japonais](#).

- Vidéos sur le compte standard: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Quand recevrai-je la demande de relation commerciale (TRR)?

5/15

- **Compte d'entreprise:**

Cela dépend du plan d'habilitation de vos clients, veuillez les contacter pour obtenir des détails.

- **Compte standard:**

Soit vous recevez une demande de relation commerciale comme pour le compte d'entreprise, soit vous ne recevez pas d'e-mail de demande de relation commerciale, mais votre premier bon de commande interactif par e-mail. Dans les deux cas, le document sera envoyé en fonction du plan d'habilitation de vos clients, veuillez les contacter pour leur fournir des détails.

Comment accepter une demande ou une invitation à nouer une relation commerciale avec un client?

Une invitation à nouer une relation commerciale commence par un e-mail envoyé par votre client et dirigé vers le numéro ANID d'un compte existant ou vers un lien permettant de créer un nouveau compte. Cet e-mail est une invitation à vous connecter avec votre client, ce qui vous permet de commencer à recevoir des commandes et/ou à soumettre des factures sur SAP Business Network. Seul l'administrateur du compte peut cliquer pour utiliser un compte existant lors de l'établissement d'une relation commerciale. Pour des instructions vidéo, voir la vidéo de démonstration sur **comment se connecter avec votre client sur SAP Business Network** disponible dans toutes les langues suivantes: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Comment s'inscrire à un compte standard?

Soit vous recevez une demande de relation commerciale, voir alors la question ci-dessus, soit vous devez prendre une mesure basée sur le premier bon de commande interactif. Pour les instructions, voir nos démonstrations vidéo dans les langues contractuelles: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Comment vérifier que la relation commerciale avec mon client a été établie?

Veuillez vérifier dans votre compte SAP Business Network sous **Settings > Customer Relationships**, si vous pouvez voir votre client sous «Current Relationships». Si ce n'est pas le cas, veuillez envoyer votre ANID à votre client. Consultez également l'article correspondant dans notre [Help Center](#).

Comment changer la langue de mon compte SAP Business Network?

Le compte SAP Business est lié aux préférences linguistiques de votre navigateur.

Avec **Internet Explorer**:

Cliquez sur **Tools > Internet Options > Languages**.

1. Dans la rubrique **Language Preference**, cliquez sur **Add** pour ajouter la langue souhaitée.
2. Sélectionnez la langue à ajouter et cliquez sur **OK**.
3. Cette langue devra être placée en tête de liste à l'aide de la fonction **Move up**.
4. Cliquez sur **OK** et une deuxième fois sur **OK** dans la fenêtre **Internet Options**.

Avec **Mozilla Firefox**:

Cliquez sur **Tools > Options > Content > Languages > Choose**.

1. Sélectionnez la langue souhaitée et cliquez sur **Add**.
2. Cette langue devra être placée en tête de liste à l'aide de la fonction **Move up**.
3. Cliquez sur **OK** et une deuxième fois sur **OK** dans la fenêtre **Options**.

Avec **Google Chrome**:

Cliquez sur le menu d'options dans le coin supérieur droit et choisissez **Settings**.

1. Cliquez sur **Show advanced settings**.

2. Dans la rubrique **Languages**, cliquez sur **Language and input settings**.
3. Cliquez sur **Add**.
4. Choisissez la langue souhaitée et cliquez sur **OK**.
5. Faites glisser cette langue vers le haut de la liste et cliquez sur **Done**.
6. Fermer l'onglet des options.

Ensuite, fermez votre navigateur et ouvrez-le à nouveau pour que les changements prennent effet. Si la langue que vous sélectionnez n'est pas prise en charge par Ariba, la valeur par défaut est l'anglais. **Informations complémentaires:** les langues de votre navigateur ne modifient pas la langue que vous spécifiez pour la notification par e-mail.

Le spécialiste de l'intégration parlera-t-il ma langue? (anglais, allemand, espagnol, français, italien)

Oui, vous serez très probablement contacté par un spécialiste parlant votre langue.

Comment accéder au Help Center?

Pour obtenir des instructions, consultez nos démonstrations vidéo: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [espagnol](#), [italien](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Nous avons 20 comptes (créés accidentellement), comment réduire le tout à un seul compte?

Vous devez d'abord vérifier en interne quels sont les comptes actifs et utilisés. Le compte ne peut être supprimé que par l'administrateur du compte. Pour plus d'assistance, contactez notre service clientèle via le [Help Center](#).

Erreur: «User already exists. Please enter a different username.»

Vous recevez ce message car le nom d'utilisateur que vous saisissez est déjà associé à un compte fournisseur SAP Business Network, SAP Business Network Discovery ou SAP Business Network Sourcing. Vous pourrez toujours enregistrer un nouveau compte utilisateur, mais le nouveau nom d'utilisateur devra être unique pour répondre aux exigences du système d'Ariba.

SAP Business Network exige que tous les noms d'utilisateur soient formatés comme une adresse e-mail, mais il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse d'une adresse e-mail valide. Par exemple, si votre nom d'utilisateur `example@ariba.com` n'a pas été accepté, vous pouvez essayer d'utiliser `example1@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> (SAP Business Network, SAP Business Sourcing ou SAP Business Contracts)

Pour réinitialiser votre mot de passe, cliquez sur [Forgot Username](#) ou [Password](#) sur la page de connexion.

Est-il possible de créer plus d'utilisateurs ou dois-je créer plus de comptes?

Vous pouvez créer jusqu'à 250 utilisateurs différents pour tout type de compte SAP Business Network que vous possédez. Veuillez rechercher «User Creation» sur le [SAP Business Network Help Center](#) pour plus d'instructions ou consultez nos vidéos de démonstration sur la création d'utilisateurs disponibles dans toutes les langues suivantes: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

7/15

Comment choisir les meilleures catégories de produits et de services pour mon entreprise?

Choisir les meilleures **catégories de produits et de services** aide les clients à vous trouver par produit. Tenez compte des éléments suivants pour choisir ce qui convient le mieux à votre entreprise:

- Soyez général. Effectuez une recherche aussi peu spécifique que possible. Par exemple, recherchez «supports» au lieu de «supports de plantes en fer forgé avec motifs de dauphins» pour vous aider à choisir efficacement un produit.
- Utilisez des termes simples. Vos connaissances et votre vocabulaire spécifiques à votre secteur d'activité vous aident à décrire un produit ou un service particulier, mais peuvent nuire à votre capacité à être recherché par des acheteurs ou des fournisseurs potentiels. Utilisez des termes qu'une personne n'ayant pas de connaissances spécialisées sera en mesure d'identifier.
- Utilisez d'autres espaces. **Les catégories de produits et de services** ne sont pas la seule façon de décrire vos besoins ou vos compétences. Si vous créez un message, utilisez le corps du message pour décrire les détails des produits ou services que vous demandez.

Informations complémentaires: SAP Business utilise les codes de produits et de services standard des Nations Unies (United Nations Standard Products and Services Code, UNSPSC) pour normaliser la classification des catégories. Le système de classification des catégories de produits et de services comprend quatre niveaux:

- Les segments sont le niveau le plus élevé, donc si vous fournissez tous les produits ou services d'un segment, ne sélectionnez que ce segment. Votre client pourra toujours vous trouver s'il effectue une recherche dans l'une des sous-catégories de ce segment. Si vous ne trouvez pas le code exact, sélectionnez le code d'un niveau supérieur. Par exemple, si un produit ne figure pas dans la liste, sélectionnez la classe à laquelle il appartient le plus probablement.
- Vous pouvez rechercher des codes pour des articles spécifiques sur le [site web UNSPSC](#). S'il n'existe pas de code UNSPSC pour l'un de vos produits ou services, vous pouvez contacter l'organisation UNSPSC pour en demander un. L'organisme gestionnaire crée un nouveau code ou recommande un code existant. Pour plus d'informations, visitez notre [SAP BUSINESS Network training website](#) ou consultez l'article correspondant dans notre [Help Center](#).

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

Il se peut que vous receviez une notification par e-mail concernant des tâches d'habilitation en attente qui nécessitent une action de votre part. Cela signifie que votre client vous a attribué certaines tâches afin de s'assurer que votre compte est entièrement configuré et prêt à effectuer des transactions. Il est important de terminer la tâche avant la date d'échéance afin d'éviter une escalade vers votre client.

Pour consulter une tâche d'habilitation en attente:

1. Rendez-vous sur l'onglet **Enablement**. La page énumère les actions que vous devez effectuer avant d'effectuer une transaction avec votre client.
2. Cliquez sur **Complete Task** à côté d'une tâche en attente et suivez les instructions de la page.

Remarque: certaines tâches nécessitent la configuration de votre compte ou l'envoi d'un type de document particulier, tandis que d'autres constituent une simple confirmation que vous êtes prêt à effectuer une transaction.

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 informations de contact, la langue préférée, le fuseau horaire ou la devise de votre compte:

1. Cliquez sur l'icône en haut à droite > **My Account** dans le menu.
2. Modifiez les champs si nécessaire.
3. Cliquez sur Save.

Si vous mettez à jour votre adresse e-mail, n'oubliez pas de cliquer sur le lien figurant dans l'e-mail de confirmation envoyé à la nouvelle adresse.

Informations complémentaires: les noms d'utilisateur sont uniques et ne peuvent pas être utilisés plusieurs fois. Ils doivent également être formatés comme un e-mail, mais ne doivent pas nécessairement être une adresse 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 afin de vous assurer que l'adresse e-mail utilisée est correcte.

Pour plus d'informations, consultez l'article correspondant dans notre [Help Center](#).

Nous avons une tâche d'habilitation en attente dans notre compte SAP Business pour un client après avoir soumis une facture. Que devons-nous faire pour que la tâche disparaisse?

La tâche sera accomplie automatiquement une fois que le système de l'acheteur aura consolidé la facture. Assurez-vous que le client a bien reçu la facture. S'il l'a reçue, contactez notre service clientèle via notre [Help Center](#) pour vérifier que le problème est bien d'ordre technique.

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

Si l'administrateur du compte fait toujours partie de votre entreprise, il peut réattribuer le compte d'administrateur à un autre utilisateur ou modifier ses informations d'utilisateur en faveur d'une autre personne.

Si l'administrateur du compte ne fait plus partie de votre entreprise, mais que vous avez accès à l'adresse e-mail enregistrée:

1. Cliquez sur les liens [Forgot Username](#) ou [Password](#) sur la page de connexion pour demander une réinitialisation du mot de passe.
2. Après avoir accédé au compte, vous pouvez transférer le rôle d'administration du compte ou vous réattribuer le compte d'administrateur.

Si l'administrateur du compte ne fait plus partie de votre entreprise et qu'il n'est pas possible d'accéder à l'adresse e-mail figurant dans le dossier, contactez le support client SAP Business Network via le centre d'assistance pour changer d'administrateur. Vous devrez fournir le numéro ANID du compte, le nom de l'administrateur et son adresse e-mail.

Informations complémentaires: les demandes de réaffectation de compte sont adressées à une équipe spécifique au sein du support client de SAP Business, qui vérifiera les informations et travaillera avec les autres utilisateurs du compte si nécessaire. Vous serez ensuite contacté pour recevoir d'autres instructions.

Mon compte peut-il avoir plus d'un administrateur?

Un seul utilisateur peut être nommé administrateur de votre compte. Les sous-utilisateurs peuvent se voir accorder toutes les autorisations leur permettant d'accéder à tous les éléments du compte, à l'exception de la page Utilisateurs. Seul l'administrateur du compte peut gérer les utilisateurs et les rôles.

Informations complémentaires: si vous êtes l'administrateur actuel, vous pouvez réattribuer le rôle d'administrateur à un autre utilisateur dans le compte de votre entreprise. Si vous devez devenir administrateur, contactez votre administrateur de compte pour qu'il réattribue le rôle.

Comment transférer le rôle d'administrateur de compte?

Si vous quittez votre entreprise ou si vous changez de poste, vous devez transférer la propriété du compte SAP Business Network en choisissant un nouvel administrateur. Cela permet à votre entreprise de ne pas subir d'interruptions dans l'accès au compte ou dans les transactions avec vos clients. Pour des instructions détaillées, consultez l'article correspondant dans notre [Help Center](#).

Comment réattribuer mon compte à un collègue?

Le transfert du rôle d'administrateur peut s'effectuer de différentes manières, selon la façon dont le compte et ses sous-utilisateurs sont actuellement configurés.

Pour transférer le rôle d'**administrateur** à un utilisateur existant:

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'**icône Account Settings > Settings > Users**.
2. Sélectionnez l'utilisateur qui doit devenir le nouvel administrateur.
3. Cliquez sur **Make Administrator**.
4. Sélectionnez un nouveau rôle pour votre propre compte d'utilisateur et cliquez sur **Assign**.
5. Cliquez sur **OK** pour transférer le rôle

d'administrateur du compte. Pour mettre à jour les informations relatives à votre compte:

1. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'**icône Account Settings > My Account**.
2. Mettez à jour cette page avec les nouvelles informations de l'administrateur dans la section **User Account Information**. N'oubliez pas de modifier les éléments suivants:
 - Nom d'utilisateur
 - Nom complet de l'utilisateur
 - Adresse e-mail de l'utilisateur
 - Coordonnées
3. Cliquez sur **Save**.

Après avoir effectué l'une de ces options, vous devrez également confirmer que tous les paramètres de notification par e-mail ont été mis à jour, y compris ceux relatifs à l'envoi des bons de commande si vous utilisez le compte pour les commandes et la facturation.

Où trouver mon numéro d'identification SAP Business Network (ANID)?

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

Informations complémentaires: si vous ne parvenez pas à 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. L'e-mail que vous recevrez vous indiquera le nom d'utilisateur et vous permettra de réinitialiser le mot de passe.

Si vous ne parvenez pas à 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; il possède votre ANID et peut le partager avec vous sur demande.

Votre numéro ANID est le numéro de compte de votre entreprise dans le système SAP Business. Il est utilisé pour une variété de tâches, y compris:

- Aider le service client de SAP Business à localiser votre compte
- Établir des relations commerciales avec les acheteurs.
- Fusionner des comptes privés ou s'y connecter.
- Relier des comptes.

Comment mettre à jour mes préférences en matière de notification par e-mail?

Seul un administrateur de compte est autorisé à modifier les paramètres d'acheminement des commandes, les paramètres de notification et les rôles d'utilisateur pour lui-même et pour tous les sous-utilisateurs disposant d'un compte SAP Business.

Pour modifier les notifications que vous recevez et modifier l'adresse e-mail associée:

1. Cliquez sur l'icône **Account Settings > Settings** dans le coin supérieur droit de la page **Home**.
2. Cliquez sur **Notifications**
3. Cliquez sur un ou tous les onglets en fonction des types de notification souhaités (onglets **General**, **Network**, **Discovery**, **Sourcing & Contract** et **Messaging**)
 - Vous pouvez mettre à jour les adresses e-mail pour chaque type de notification en modifiant les adresses dans la colonne **To email addresses (one required)**. 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 située à côté de la notification que vous souhaitez modifier.
4. Cliquez sur **Save** lorsque vous avez terminé

Comment modifier mon adresse de paiement et mes coordonnées bancaires?

Vous modifiez vos informations bancaires lorsque vous définissez votre adresse de paiement. Pour visionner des instructions vidéo, consultez nos vidéos de démonstration dans les langues suivantes: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#) et [japonais](#).

Informations complémentaires: vous devez être l'administrateur ou disposer de l'autorisation **Payment Profile** pour accéder à la page des paiements. Votre client demande à ses fournisseurs d'indiquer leurs coordonnées bancaires sur les factures. Vous recevrez un message d'erreur sur la facture si vous n'avez pas ajouté d'informations bancaires à votre adresse de paiement. Si vous voyez une erreur, vous pouvez cliquer sur **Add bank accounts details** pour configurer votre adresse de paiement avec des informations bancaires. Après avoir ajouté les informations bancaires, vous revenez à la page de saisie de la facture et 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 que les coordonnées bancaires sont également mises à jour dans votre système client.

Documents de transaction (factures, etc.)

Y a-t-il une limite au nombre de documents que je peux traiter sur cette plateforme?

Il n'y a pas de limite au nombre de documents que vous pouvez traiter via SAP Business Network. Si vous avez un compte d'entreprise, des frais peuvent être appliqués en fonction du volume de documents et de transactions.

Comment trouver une commande de mon client dans mon compte SAP Business?

Vous trouverez vos bons de commande dans votre Workbench.

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

Pour obtenir des instructions, consultez nos vidéos de démonstration (pour le compte standard, reportez-vous à la

liste de lecture) dans les langues contractuelles: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Comment créer un avis d'expédition?

Pour obtenir des instructions, consultez nos vidéos de démonstration dans les langues contractuelles: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Comment créer un avis d'expédition partiel?

Le processus est le même que ci-dessus, mais vous pouvez agir sur les postes spécifiques ou les supprimer en fonction de la configuration du client que vous pouvez vérifier dans le portail d'information des fournisseurs. Veuillez noter que la suppression d'un poste de l'avis d'expédition ne le supprimera pas de votre bon de commande. En outre, veuillez noter qu'un avis d'expédition ne peut pas être créé pour un bon de commande qui comprend une ou plusieurs lignes de service. [Créez une feuille de services](#) pour les commandes de service.

Comment annuler ou modifier un avis d'expédition?

Vous pouvez annuler un avis d'expédition en cliquant sur le bouton **Cancel/Edit** en haut de la page des détails de l'avis d'expédition. Informations complémentaires: vous ne pouvez annuler ou modifier un avis d'expédition dont le statut est **Sent** que si les règles de facturation de votre client l'autorisent. Les règles de facturation se trouvent dans le portail d'information des fournisseurs lié à chaque client. Les avis d'expédition ne peuvent être annulés qu'au niveau de l'en-tête. Les postes individuels ne peuvent pas être annulés. Pour plus d'informations, consultez l'article correspondant dans notre [Help Center](#).

Comment créer une facture dans SAP Business?

Vous pouvez créer une facture à partir du bon de commande (appelé «PO-flip»). Ouvrez le bon de commande et cliquez sur

Create Invoice. Les champs de la facture seront remplis avec les détails du bon de commande. Si nécessaire, complétez votre facture au niveau des champs manquants marqués d'un astérisque et cliquez sur **Next >**

Submit. La création de la facture peut être régie par les règles de votre acheteur. Si l'option n'est pas disponible, vous devrez peut-être effectuer d'autres tâches ou contacter votre acheteur pour plus d'informations.

Pour obtenir des instructions, consultez nos vidéos de démonstration dans les langues contractuelles: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Comment savoir si mon client a reçu ma facture?

Dans votre compte, vous avez le Workbench où vous pouvez trouver toutes vos factures soumises dans la section Invoice avec leur statut respectif. Dans le compte d'entreprise, il y a également un onglet «active Invoice» avec la liste de toutes les factures. Il y a un statut de la facture à côté. Si le statut est Acknowledged/Approved/Paid, cela signifie que votre client l'a reçue.

Combien de temps faut-il pour que le client reçoive ma facture?

La soumission des factures est immédiate, et vous en verrez le statut en temps réel.

Quand ma facture sera-t-elle payée?

Les conditions de paiement sont contractuelles, veuillez contacter votre client pour plus d'informations.

Comment ajouter des informations fiscales à ma facture (par exemple, 0% de taxe ou TVA)?

Oui, vous pouvez ajouter des détails fiscaux à l'en-tête ou à la ligne de la facture si les règles de l'acheteur le permettent. Veuillez consulter [cet article](#) dans notre Help Center.

12/15

Qu'est-ce qu'une Service Entry Sheet (SES, feuille de saisie de services)?

Vous pouvez créer et envoyer une feuille de services à votre client en réponse à un bon de commande de services (par opposition à un bon de commande d'articles). Une feuille de saisie de services peut ou non être exigée par votre acheteur avant la facturation. Pour obtenir des instructions, consultez nos vidéos de démonstration dans les langues contractuelles: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Pouvons-nous soumettre notre propre facture?

Si les factures font partie du projet de votre client et que celui-ci autorise les pièces jointes, vous pouvez ajouter votre facture interne au format PDF à la facture SAP Business Network. Consultez notre vidéo de démonstration sur la facture sans bon de commande dans les langues contractuelles: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Pourquoi ma facture ou ma feuille de saisie de services a-t-elle été rejetée?

Les factures sont rejetées soit:

- Automatiquement par les règles de facturation de votre client
- Manuellement par votre client

Le rejet intervient lorsque la facture ne respecte pas les conditions de facturation établies par votre client.

Comment créer une note de crédit?

Une note de crédit est créée sur la base de la facture correspondante, pour des instructions vidéo consultez nos vidéos de démonstration dans les langues suivantes: [anglais](#), [allemand](#), [français](#), [italien](#), [espagnol](#), [portugais du Brésil](#), [chinois](#) et [japonais](#).

Comment modifier et soumettre à nouveau un document qui a échoué ou qui a été rejeté (facture, feuille de saisie de services, etc.)?

Accédez simplement au document que vous souhaitez modifier dans le Workbench ou dans l'onglet correspondant et vous pourrez prendre des mesures si le statut est Failed ou Rejected. Si la facture est payée, la seule façon de la modifier est de créer une note de crédit.

Combien de temps les documents resteront-ils dans le système SAP Business Network avant d'être automatiquement supprimés?

Dans votre tableau de bord, vous pourrez consulter les documents datés de moins d'un an. Toutefois, vous pouvez rechercher manuellement dans votre compte des documents plus anciens. Cette disposition ne s'applique pas au compte standard, qui ne conserve les documents que pendant 12 mois. Si vous recherchez un document plus ancien dans votre compte standard, veuillez contacter votre acheteur pour qu'il vous le fournisse.

Questions sur le sommet des fournisseurs

Que se passe-t-il si je ne veux pas participer?

Votre acheteur s'est engagé à assurer le succès de cette initiative et s'efforce de rendre la transition aussi transparente que possible pour les fournisseurs. Les fournisseurs à qui l'on demande de participer sont considérés

comme stratégiques pour la poursuite de leurs activités et sont donc censés se conformer à ce changement de processus comme condition de la poursuite de la relation.

Pourrai-je visionner cette présentation ultérieurement?

Vous pouvez télécharger la présentation et d'autres documents à partir de la liste des ressources sur votre écran. Vous recevrez également le lien vers l'enregistrement de cette session après environ 24 heures par e-mail. Vous pouvez également partager les documents de ce sommet avec vos collègues.

Intégration et catalogues

Pour l'intégration, consultez les vidéos disponibles en anglais uniquement: [CIG Project creation](#), [Access CIG for the first time](#), [CIG Related Tasks](#), [CIG Commonly used features](#) ou la présentation OnDemand [Supplier Integration Overview for Suppliers](#). Pour les catalogues, vous recevrez tout le matériel de l'expert SAP Business Network une fois que vous aurez terminé la configuration initiale.

Dois-je payer pour l'intégration?

- **Compte d'entreprise:**
Si vous effectuez des transactions via l'intégration avec votre client, vous serez automatiquement abonné à l'offre SAP Business Network Silver.
- **Compte d'entreprise (*relation financée par le client*):**
Si l'intégration est prise en charge par votre client, aucun frais n'est appliqué.
- **Compte standard:**
L'intégration n'est pas prise en charge avec un compte standard SAP Business Network. Si vous souhaitez l'intégration, vous devez passer à un compte d'entreprise.

Dois-je utiliser des catalogues?

Vous pouvez télécharger vos catalogues dans votre compte d'entreprise SAP soit au format CIF, soit sous forme de catalogue perforé. Dans les deux cas, il doit être activé par votre acheteur. Veuillez contacter votre acheteur pour de plus amples informations et une assistance supplémentaire pour la mise en place du catalogue. Pour des informations générales sur les types de catalogues, veuillez consulter notre documentation dans le [Help Center](#).

Frais de fournisseur

SAP Business Network est-il payant ou gratuit?

Il existe deux types de comptes dans SAP Business. Le compte standard est gratuit. Ce compte n'est pas interactif, et vous recevez et créez des documents par le biais d'un lien transmis par e-mail. Il est conçu pour les fournisseurs à faible volume ou les fournisseurs qui utilisent SAP Business Network pour la première fois. Le compte d'entreprise est un compte SAP Business entièrement activé et soumis à des frais en fonction du volume de transactions et de documents. Pour une liste complète des fonctionnalités et des tarifs, veuillez consulter la page [SAP Business Network accounts and pricing](#).

Les frais sont-ils calculés par client ou par compte?

Les frais de transaction sont calculés par relation client et les frais d'abonnement sont calculés par compte. Pour plus d'informations sur les frais, veuillez consulter [cette page](#). Pour une description de la structure et du fonctionnement des frais, consultez nos vidéos dans les langues suivantes: anglais ([EURO](#), [USD](#), [GBP](#)), [allemand \(EURO\)](#), [français \(EURO\)](#), [italien \(EURO\)](#), espagnol (EURO) ([EURO](#), [USD](#)), [tchèque \(EURO\)](#), [portugais du Brésil \(REAIS\)](#), [chinois \(YUAN\)](#) et [japonais \(YEN\)](#).

Pour plus d'informations, visitez notre site web, où vous pouvez également cliquer sur Contact Us. <https://support.sap.com/en/my-support/acquired-support/business-network-suppliers.html>

réservés. Voir les mentions légales sur www.sap.com/legal-notice pour les conditions d'utilisation, les clauses de non-responsabilité, les divulgations ou les restrictions relatives aux documents SAP destinés au grand public.

