

# FAQ sur le guide du fournisseur

Version 1.0 - février 2024



**Royal  
Swinkels**

## Table des matières

I. Généralités .....	3
Qu'est-ce qu'Ariba ? .....	3
Qu'est-ce que le SAP Business Network ? .....	3
Ariba est-il vraiment gratuit pour moi ? .....	3
II. SAP Business Network .....	3
Quelles sont les données dont Ariba a besoin pour m'inscrire sur le SAP Business Network ? ..	3
Que faire si je ne souhaite pas m'inscrire sur le SAP Business Network ? .....	4
Que se passe-t-il si j'ai déjà un compte SAP Business Network ? .....	4
Que se passe-t-il si une autre personne de mon entreprise possède déjà un compte SAP Business Network ? .....	4
Comment puis-je, en tant qu'administrateur de compte, ajouter de nouveaux utilisateurs à notre compte SAP Business Network ? .....	4
Pourquoi ne reçois-je pas d'invitations par e-mail ? .....	4
J'ai des problèmes pour me connecter avec mon compte SAP Business Network .....	5
Je ne trouve plus l'e-mail d'invitation à un événement. Comment puis-je me connecter au SAP Business Network ? .....	5
III. Processus d'inscription .....	5
Pourquoi dois-je suivre la procédure d'inscription ? .....	5
M'informez-vous de l'état de mon inscription ? .....	5
IV. Processus de qualification .....	5
Pourquoi dois-je suivre la procédure de qualification ? .....	5
M'informez-vous de mon statut de qualification ? .....	5
V. Autres .....	6
J'ai encore des questions, qui puis-je contacter ? .....	6



## I. Généralités

### Qu'est-ce qu'Ariba ?

SAP Ariba est une solution innovante basée sur le cloud qui permet aux fournisseurs et aux acheteurs de se connecter et de faire des affaires sur une plateforme unique. Il améliore le système global de gestion des fournisseurs d'une organisation en proposant des méthodes d'approvisionnement moins coûteuses et en simplifiant la gestion des affaires. Ariba fait office de chaîne d'approvisionnement, de service d'approvisionnement pour faire des affaires à l'échelle mondiale. SAP Ariba transforme numériquement votre chaîne logistique, vos processus d'approvisionnement et de gestion des contrats.

### Qu'est-ce que le SAP Business Network ?

Anciennement connu sous le nom d'Ariba Network.

SAP Business Network est une place de marché numérique dynamique où les acheteurs et les fournisseurs collaborent sur les transactions liées à l'approvisionnement et à la chaîne logistique. Plus un réseau compte d'utilisateurs et de connexions, plus il apporte de valeur ajoutée. SAP Business Network est le plus grand réseau B2B au monde, reliant des millions d'entreprises dans 190 pays.

### Ariba est-il vraiment gratuit pour moi ?

SAP Business Network distingue deux types de comptes : le compte standard et le compte d'entreprise. Le compte standard gratuit suffit pour recevoir des commandes de notre part, conclure des contrats avec nous, échanger des documents et mettre des catalogues à disposition. L'utilisation de SAP Ariba dans le cadre de votre collaboration avec Royal Swinkels est donc gratuite pour vous.

Lorsque vous vous inscrivez sur le SAP Business Network, vous obtenez un compte standard. Par la suite, vous avez la possibilité de passer à un compte d'entreprise. Ce n'est que si vous souhaitez utiliser des fonctions supplémentaires telles que l'intégration ERP, le paiement et le suivi des expéditions, par exemple via SAP Business Network, ou si vous avez besoin de l'aide de SAP pour créer et gérer des catalogues, que vous aurez besoin d'un compte d'entreprise payant.

[Pour plus d'informations sur le compte standard, cliquez ici](#) [Pour plus d'informations sur le compte d'entreprise, cliquez ici](#)

## II. SAP Business Network

### Quelles sont les données dont Ariba a besoin pour m'inscrire sur le SAP Business Network ?

Lors de la procédure d'inscription sur le SAP Business Network, il vous sera demandé de saisir des informations standard sur votre entreprise (comme l'adresse de l'entreprise) et des informations sur votre compte d'utilisateur. Cet utilisateur devient l'administrateur du compte et recevra les notifications.

Après avoir saisi les informations relatives à l'entreprise, vous devez fournir quelques informations supplémentaires sur votre entreprise. Ces informations concernent le secteur dans lequel vous opérez en tant que fournisseur et votre zone de livraison. Ces informations sont utilisées pour la recherche de fournisseurs par les acheteurs sur le réseau SAP Business Network. Le remplissage est obligatoire, mais n'est pas pertinent pour faire des affaires avec Royal Swinkels. Vous pouvez indiquer ici ce qui correspond le mieux à votre entreprise.

### Que faire si je ne souhaite pas m'inscrire sur le SAP Business Network ?

La politique d'entreprise de Royal Swinkels exige que, en tant que fournisseur, vous vous inscriviez sur le SAP Business Network afin de maintenir une relation commerciale numérique. Le fait de ne pas s'inscrire sur le réseau peut avoir des conséquences sur la manière dont cette relation est entretenue.

### Que se passe-t-il si j'ai déjà un compte SAP Business Network ?

Vous pouvez utiliser un compte SAP Business Network pour plusieurs clients. Lorsque vous utilisez votre compte SAP Business Network existant pour vous connecter à la demande d'inscription de Royal Swinkels, votre compte sera lié à celui de Royal Swinkels. Cela signifie que vous pouvez sauter la deuxième étape du processus d'inscription et de qualification tel que défini dans le guide du fournisseur de Royal Swinkels (Créez votre compte SAP Business Network) et commencer à remplir le questionnaire d'inscription du fournisseur de Royal Swinkels directement après vous être connecté au SAP Business Network.

### Que se passe-t-il si une autre personne de mon entreprise possède déjà un compte SAP Business Network ?

Si votre entreprise possède un compte SAP Business Network pour un autre client mais que vous ne disposez pas de vos propres données de connexion, demandez à l'administrateur du compte au sein de votre entreprise de vous ajouter en tant qu'utilisateur à ce compte afin que vous puissiez également l'utiliser pour Royal Swinkels.

### Comment puis-je, en tant qu'administrateur de compte, ajouter de nouveaux utilisateurs à notre compte SAP Business Network ?

En tant qu'administrateur de compte, connectez-vous au SAP Business Network et effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur vos initiales (dans le coin droit), allez dans Paramètres (« Settings ») et cliquez sur Utilisateurs (« Users »)
2. Allez dans l'onglet Gérer les utilisateurs (« Manage Users ») et cliquez sur l'icône plus (en bas)
3. Complétez les informations sur le nouvel utilisateur
4. Attribuez un rôle à l'utilisateur, attribuez un client à l'utilisateur (tous ou seulement ceux qui sont sélectionnés) et cliquez sur Terminé (« Done »)

Si vous n'avez pas encore créé de rôles, vous devez effectuer les étapes suivantes :

1. Cliquez sur Créer un rôle (« Create Role »)
2. Donnez un nom au rôle et sélectionnez les permissions de ce rôle
3. Cliquez sur Enregistrer (« Save »)

L'utilisateur recevra un e-mail contenant son compte d'utilisateur et son mot de passe.

### Pourquoi ne reçois-je pas d'invitations par e-mail ?

Les invitations sont envoyées aux adresses e-mail figurant dans votre compte. Si elles n'apparaissent pas dans votre boîte de réception, veuillez vérifier le dossier « spam » de votre compte de messagerie. Pour recevoir des e-mails dans votre boîte de réception à l'avenir, veuillez configurer votre boîte de réception de manière à ce que les e-mails provenant de ces deux adresses ne soient pas considérés comme des spams et soient considérés comme des expéditeurs sûrs :

@ansmtp.ariba.com

@eusmtp.ariba.com

J'ai des problèmes pour me connecter avec mon compte SAP Business Network.  
Essayez de vous connecter avec un autre navigateur, par exemple Google Chrome.

Je ne trouve plus l'e-mail d'invitation à un événement. Comment puis-je me connecter au SAP Business Network ?

Veuillez cliquer sur ce [lien](#) et vous connecter avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe si vous utilisez déjà un compte SAP Business Network pour Royal Swinkels. Si vous n'avez pas encore de compte, demandez à votre acheteur de vous renvoyer l'e-mail d'invitation.

### III. Processus d'inscription

Pourquoi dois-je suivre la procédure d'inscription ?

Nous demandons à tous les nouveaux fournisseurs de s'inscrire chez nous. Le questionnaire d'inscription a pour but de rassembler toutes les informations nécessaires pour établir une relation transactionnelle avec vous en tant que fournisseur.

M'informez-vous de l'état de mon inscription ?

Après avoir rempli le questionnaire d'inscription, vos réponses seront examinées par des personnes responsables au sein de Royal Swinkels. Une fois qu'ils auront approuvé votre questionnaire, vous en serez informé par e-mail.

Si les évaluateurs ont besoin de plus d'informations sur vos réponses, vous en serez informé par e-mail. Cet e-mail vous permet d'ouvrir à nouveau le questionnaire et d'y apporter les modifications nécessaires.

### IV. Processus de qualification

Pourquoi dois-je suivre la procédure de qualification ?

Royal Swinkels estime qu'il est important de qualifier ses fournisseurs afin de garantir la continuité, la qualité, la sécurité et la durabilité de l'entreprise.

En fonction du produit ou des services que vous nous fournirez, vous recevrez un ou plusieurs questionnaires de qualification à remplir.

M'informez-vous de mon statut de qualification ?

Après avoir rempli le(s) questionnaire(s) de qualification requis, vos réponses seront examinées par des personnes responsables au sein de Royal Swinkels.

Si les évaluateurs ont besoin de plus d'informations sur vos réponses, vous en serez informé par e-mail. Cet e-mail vous permet d'ouvrir à nouveau le questionnaire et d'y apporter les modifications nécessaires

## V. Autres

### J'ai encore des questions, qui puis-je contacter ?

#### Centre d'aide Ariba

Pour toute question de fond sur le fonctionnement d'Ariba, le Centre d'aide Ariba est à votre disposition. Vous pouvez accéder au Centre d'aide via l'icône du point d'interrogation (dans le coin droit). Vous trouverez ici de plus amples informations sur l'utilisation d'Ariba. Dans la base de connaissances, vous pouvez effectuer une recherche par sujet et dans la section Apprentissage (« Learning »), vous trouverez des vidéos d'instruction sur un certain nombre de sujets.

#### Support client SAP Ariba

SAP Ariba ne fournit une assistance supplémentaire qu'aux fournisseurs disposant d'un compte d'entreprise. Vous pouvez demander cette assistance par l'intermédiaire du Centre d'aide Ariba dans la section Assistance (Support). Lorsque vous aurez saisi vos coordonnées, SAP Ariba vous contactera. Avec un compte standard, vous ne pouvez signaler que les défaillances techniques.

Vous disposez d'un compte standard et vous souhaitez contacter le service clientèle de SAP Ariba ? Allez sur la page de connexion du réseau SAP Business, mais ne vous connectez pas à votre compte. Allez dans le Centre d'aide et choisissez l'onglet Support. Lorsque vous aurez saisi vos informations, SAP Ariba vous contactera.

#### Autres questions

Pour toute question supplémentaire, vous pouvez contacter le service des achats opérationnels de Royal Swinkels via [inkoop.nl@swinkels.com](mailto:inkoop.nl@swinkels.com).

---

♦lt **Royal Swinkels**

The background features a large, abstract shape in a bright yellow color that curves from the top right towards the bottom left. Below this, there is a darker orange shape that also curves, creating a layered effect. The overall composition is minimalist and modern.