

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Ce document a pour but d'aider les estimés fournisseurs de Rio Tinto à naviguer efficacement dans le SAP Business Network (SBN), le réseau SBN. Vous y trouverez des réponses aux questions les plus courantes, des conseils utiles et des explications détaillées sur les fonctions et les processus du SBN.

Cliquez sur les sections FAQ correspondantes :

[Vue d'ensemble](#)

[Intégration](#)

[Gestion des données de base des fournisseurs](#)

[Transactions – Commandes d'achat](#)

[Transactions – Facturation](#)

[Conseils et soutien en matière de connexion](#)

Pour en savoir plus sur le SBN et sur la manière d'effectuer des transactions par l'intermédiaire du réseau, nous vous encourageons à consulter les sites dédiés au SBN sur le portail des fournisseurs de Rio Tinto. Ces sites contiennent les éléments suivants :

- **Guide pratique du fournisseur** – Vue d'ensemble du SBN
- **Ressources de formation clés** – Guides des fournisseurs clés qui soutiendront le processus standard d'intégration, de confirmation d'une commande d'achat et de facturation lors de l'approvisionnement
- **Guides de formation supplémentaires** – Guides supplémentaires pour vous aider à configurer votre compte SBN, à gérer les commandes d'achat, la facturation, la réception et la visibilité des paiements
- **Contacts SBN dédiés** – Notre équipe P2P Concierge est votre contact principal pour toutes les questions relatives aux achats et aux factures dans le SBN. Nous encourageons les fournisseurs à s'adresser à cette équipe s'ils ne trouvent pas la réponse dans le matériel de formation. Les questions techniques seront transmises en interne à l'équipe technique si une assistance supplémentaire est nécessaire.

Pour une FAQ plus complète sur le SBN, veuillez consulter la FAQ générique SAP sur le [portail des fournisseurs du SBN](#).

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Vue d'ensemble

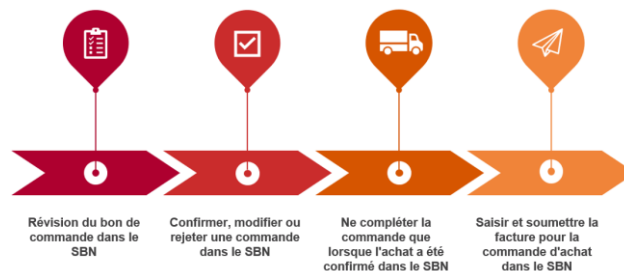
Cette section aborde les questions relatives aux aspects généraux du SBN.

Qu'est-ce que le SBN (SAP Business Network) ?

Le SBN est une solution en ligne destinée à fournir une plateforme d'approvisionnement en infonuagique pour les besoins des acheteurs et des fournisseurs.

Le SBN est la principale plateforme utilisée par nos fournisseurs pour enregistrer et gérer leurs données de base, soumettre des documents transactionnels, notamment des commandes d'achat, des confirmations et des factures à payer. Il contient également des règles de discipline documentaire pour aider nos fournisseurs à préparer leur documentation selon nos exigences, pour réduire les erreurs ou la nécessité d'une nouvelle soumission, et respecter des délais de paiement.

La procédure standard pour un fournisseur qui effectue des transactions avec nous par l'intermédiaire du SBN est la suivante :



Quels sont les avantages pour nous, en tant que fournisseur, d'adhérer au SBN avec Rio Tinto ?

Les avantages de la gestion de vos données de base par le biais du SBN sont les suivants :

Des données précises

Permet de gérer vous-même toutes vos données directement dans nos systèmes, pour des opérations fluides et une prise de décision fiable.

Réduction des délais et des risques

Des flux de travail efficaces réduisent le traitement et les retards, ce qui permet d'améliorer l'efficacité globale de la chaîne d'approvisionnement et d'atténuer les risques.

Meilleure collaboration

Favorise des partenariats plus solides, ce qui permet une meilleure communication, des objectifs communs et des succès mutuels.

Les avantages d'effectuer des transactions par l'intermédiaire du SBN sont les suivants :

Une plus grande collaboration

Fournit une plateforme unique et centralisée pour les activités d'approvisionnement, ce qui favorise la communication et la collaboration.

Amélioration des performances des paiements

Les factures sont échangées instantanément avec des mises à jour en temps réel, ce qui signifie un démarrage plus rapide de votre cycle de paiement grâce aux factures saisies directement dans notre système.

Plus de processus automatisés

Automatise de nombreux aspects de l'approvisionnement, ce qui se traduit par une réduction du travail manuel et des erreurs, un gain de temps et un traitement plus rapide des factures.

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Vue d'ensemble (suite)

Cette section aborde les questions relatives aux aspects généraux du SBN.

Quels sont les types de comptes proposés par SBN pour établir une relation commerciale avec Rio Tinto ?

Il existe deux types de comptes : Standard et Entreprise.

Standard (recommandé) : Il s'agit d'un type de connexion gratuit, où les transactions sont transmises par le SBN au fournisseur sous forme de courrier électronique. Le fournisseur utilise ensuite l'hyperlien contenu dans un courriel pour accéder à la commande d'achat, la confirmer et la facturer. Les fournisseurs peuvent en tout temps passer à un abonnement réseau complet avec Ariba.

Entreprise : Le fournisseur reçoit nos transactions au moyen d'un portail Internet sécurisé. Le portail dans le nuage offre des fonctionnalités additionnelles, l'archivage à long terme, la possibilité de produire des rapports, de même que du soutien. Il s'agit d'un type de connexion d'abonné, mais l'un des principaux avantages de ce compte est d'offrir une mise à niveau vers une connexion intégrée. Intégration : Nous établissons une connexion avec les systèmes du fournisseur afin de réduire les contacts manuels pour l'ensemble des transactions. Cette méthode est employée pour les volumes de transactions plus importants et pour nos fournisseurs stratégiques.

Pour plus de liens et d'informations sur les types de comptes, voir [SAP Business Network | Vue d'ensemble](#)

En tant que fournisseur, devons-nous payer des frais pour effectuer des transactions par l'intermédiaire du SBN ?

Nous encourageons les fournisseurs à opter pour le compte standard, qui répond à nos exigences en matière de transactions sur le SBN. Le compte Standard est totalement gratuit pour les fournisseurs. Si un fournisseur opte pour un compte Entreprise, il devra s'acquitter de frais supplémentaires.

Pour plus d'informations sur ces comptes, veuillez consulter le site [SAP Business Network](#).

Le SBN est-il sûr et fiable ?

Le SBN est un service de commerce électronique sécurisé qui offre des caractéristiques de sécurité et de fiabilité. Il communique en utilisant HTTPS, c'est-à-dire HTTP sur SSL (Secure Sockets Layer). SSL est la méthode normalisée dans l'industrie pour protéger les communications Web. Le protocole de sécurité SSL fait appel au chiffrement des données RSA, à l'authentification serveur, à des fonctions d'intégrité des messages et à l'authentification client facultative pour les connexions TCP/IP.

Le SBN est doté de fonctions intégrées de fiabilité et de détection des erreurs qui garantissent que toutes les commandes sont disponibles dès qu'elles sont envoyées par les acheteurs. Il exécute des copies redondantes de tous les sous-systèmes logiciels critiques liés à l'acheminement des transactions. Cette redondance permet un basculement automatique en cas d'erreur, ce qui évite l'interruption de service. Même si le basculement automatique pour l'acheminement des commandes ne fonctionne pas, les fournisseurs peuvent consulter les commandes en ligne sur le SBN.

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Intégration

Cette section aborde les questions relatives au processus d'intégration dans le SBN.

Nous échangeons déjà sur le SBN avec d'autres clients. Comment pouvons-nous initier cette démarche avec Rio Tinto ?

Si vous souhaitez commencer à effectuer des transactions avec Rio Tinto sur le SBN, veuillez communiquer avec votre personne-ressource à l'approvisionnement Rio Tinto pour qu'elle entame ce processus en votre nom. Ou si vous n'avez pas de contact en matière d'approvisionnement, envoyez un courriel demandant à effectuer des transactions avec nous sur le SBN, à l'adresse P2P.concierge@riotinto.com. L'équipe acheminera cette demande à l'interne et l'équipe concernée communiquera avec vous.

En tant que nouveau fournisseur, quelle est la procédure standard d'intégration au SBN ?

Tous les nouveaux fournisseurs seront informés par courriel des étapes de l'intégration. Ces étapes sont les suivantes :

- 1. Invitation automatisée par courriel** – Le nouveau fournisseur recevra une invitation automatisée par courriel de notre système SAP Business Network (compte ariba.com). Les instructions fournies dans le courriel devront être suivies pour procéder à l'enregistrement des données de base.
- 2. Processus de validation bancaire** – Après l'enregistrement, un processus supplémentaire de vérification bancaire sera effectué pour garantir l'exactitude des données.
- 3. Création du compte fournisseur** – Une fois les validations terminées, le nouveau compte fournisseur sera créé dans notre système pour effectuer des transactions par l'intermédiaire du SBN.
- 4. Confirmation sur le SBN** – Lors d'une première demande d'achat émanant de notre entreprise interne, un courriel interactif de commande d'achat interactive dirigera les nouveaux fournisseurs à confirmer par l'intermédiaire du réseau SAP Business Network (SBN).. Une fois la confirmation effectuée, la relation transactionnelle avec Rio Tinto par le biais du SBN pourra commencer.

En tant que fournisseur existant, quelle est la procédure standard d'intégration au SBN ?

Lors de la transition de nos fournisseurs vers le SAP Business Network (SBN), les fournisseurs admissibles recevront par courriel des instructions détaillées sur l'intégration.

Le processus commence par un premier courriel indiquant la date de début de l'intégration et les préparatifs nécessaires. Ce courriel sera envoyé à l'adresse électronique que vous avez fournie dans votre compte fournisseur et à laquelle sont envoyées les commandes d'achat actuelles. Des rappels supplémentaires seront envoyés avant la date de démarrage. À la date de démarrage, votre compte fournisseur existant sera activé sur le SBN et toutes les commandes d'achat en cours seront transférées. Un courriel de commande interactive sera déclenché par une commande migrée ou une nouvelle commande, vous invitant à confirmer la commande par l'intermédiaire du SBN. Une fois confirmée, votre relation transactionnelle avec Rio Tinto sur le SBN pourra commencer.

Note : Les fournisseurs jugés admissibles à une intégration seront contactés séparément pour discuter des choix possibles.

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Intégration (*suite*)

Cette section aborde les questions relatives au processus d'intégration dans le SBN.

Qu'est-ce qu'un numéro ID AN ?

Le numéro ID AN (Ariba Network Identification) permet au fournisseur de se connecter au SBN. Pour permettre aux fournisseurs de consulter leurs commandes sur le SBN, nous devons associer le numéro de fournisseur SAP au bon numéro ID AN.

Au cours du processus d'intégration standard, ce lien est établi lors du traitement de la commande initiale par le biais de la procédure de commande interactive. Les fournisseurs créent un nouveau compte SBN ou utilisent un compte existant pour lier la commande initiale et le numéro de fournisseur SAP à leur compte SBN.

En tant que fournisseur existant, toutes nos commandes d'achat en cours seront-elles visibles dans le SBN au moment de l'intégration ?

Oui, dans le cadre du processus d'intégration, toutes les commandes d'achat en cours seront transférées vers le SAP Business Network (SBN). Une fois que vous aurez envoyé le courriel interactif initial pour lier votre compte SBN, vous pourrez visualiser toutes les commandes d'achat transférées, ainsi que toutes les factures précédemment soumises pour ces commandes d'achat.

Remarque : Toutes les commandes d'achat transférées doivent être confirmées avant que toute facturation supplémentaire puisse être traitée par le biais du SBN.

Combien d'identifiants (utilisateurs) un fournisseur doit-il créer pour gérer le compte ?

Nous vous recommandons de créer de nombreux utilisateurs (identifiants). Cela permettra à toutes les personnes impliquées dans le processus au sein de votre entreprise d'y avoir accès et de bénéficier d'une assistance.

Il n'est pas recommandé de partager et d'utiliser les informations d'identification entre les membres de l'équipe. Pour créer des rôles et des utilisateurs, votre administrateur SBN peut suivre les guides de création situés sur le [site Rio Tinto SBN Plateforme transactionnelle](#), dans la section « Configuration des comptes ».

Où puis-je obtenir de l'aide pour le processus d'intégration ?

Veillez consulter les sites des fournisseurs de Rio Tinto pour obtenir du matériel d'apprentissage et de formation, notamment sur la façon d'enregistrer vos données de base et de confirmer votre commande initiale par courriel interactif, ainsi que les contacts de nos équipes d'assistance dédiées au SBN.

- [Information, formation et assistance sur les données de base des fournisseurs](#)
- [Informations transactionnelles, formation et soutien](#)

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Gestion des données de base des fournisseurs

Cette section aborde les questions relatives à l'enregistrement et à la gestion des données de base de vos fournisseurs sur le SBN.

Quelles sont les données de base qui peuvent être enregistrées sur le SBN ?

Les données de base enregistrées auprès de nous par l'intermédiaire du SBN sont les suivantes :

- **Informations générales sur le fournisseur** – Nom de la société enregistrée, nom commercial, adresse et coordonnées principales pour les contacts généraux, les achats et les comptes clients.
- **Informations bancaires** – Données bancaires et devise de paiement
- **Informations fiscales** – Numéro d'identification et données fiscales

Devons-nous toujours informer Rio Tinto de tout changement de compte fournisseur si nous sommes sur le SBN ? (c.-à-d. téléphone, courriel, informations bancaires, etc.)

Comme les modifications apportées au profil de votre compte SBN ne sont pas intégrées dans notre système, vous devrez nous faire part de tout changement.

Si vous avez été invité et que vous avez enregistré vos données de base sur le SBN, vous pouvez apporter des modifications à cet enregistrement dans le SBN. Les modifications déclencheront une notification qui nous permettra de mettre notre système à jour. Vous trouverez des informations sur la mise à jour de vos données de base sur le [site Rio Tinto SBN Données de base des fournisseurs](#).

Si vous **n'avez pas** enregistré les détails de vos données de base auprès du SBN, veuillez soumettre les changements par l'intermédiaire de votre personne-ressource à l'approvisionnement de Rio Tinto, ou envoyez un courriel directement à [l'équipe P2P Concierge](#), en indiquant clairement les changements sur le papier à tête de votre entreprise.

Si vous souhaitez gérer vous-même ces données par l'intermédiaire du SBN, veuillez envoyer un courriel à [l'équipe P2P Concierge](#) et demander à vous enregistrer en fournissant le nom de votre entreprise et votre numéro d'identification fiscale.

Nous ne parvenons pas à localiser les détails de connexion pour nos informations de données de base, comment pouvons-nous obtenir cette information ?

Les noms d'utilisateur peuvent être récupérés sur la page de connexion initiale en cliquant sur le lien « Nom d'utilisateur oublié ». Pour les mots de passe, la même chose peut être faite en cliquant sur le lien « Mot de passe oublié » sur la page de connexion du mot de passe.

Qu'est-ce que l'authentification multifactorielle (AMF) ?

L'AMF ajoute une couche de protection supplémentaire à votre processus de connexion. Elle vous oblige à vérifier votre identité à l'aide d'un élément que vous connaissez (votre mot de passe) et d'un élément que vous possédez (votre téléphone ou un autre appareil). L'inscription à l'AMF est encouragée, facile et rapide. Il suffit de [suivre les instructions](#). Une fois inscrit, vous pourrez accéder à votre compte et à vos données en toute confiance et tranquillité d'esprit.

Où puis-je trouver de l'aide pour la gestion de nos données de base dans le SBN ?

Vous trouverez des informations, du matériel de formation et un contact d'assistance dédié à la gestion de vos données de base sur le SBN sur le [site Rio Tinto SBN Données de base des fournisseurs](#).

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Transactions – Commandes d'achat

Cette section aborde les questions relatives au processus de commande d'achat sur le SBN.

Toutes les commandes d'achat doivent-elles être confirmées dans le SBN ?

Oui, dans le cadre des règles de discipline documentaire, il est obligatoire de confirmer la commande d'achat dans le SBN, avant la livraison et la facturation. Les factures ne peuvent être soumises que si la commande d'achat a été confirmée et correspond à la confirmation. La confirmation des commandes d'achat dans le SBN permet au fournisseur de garantir l'exactitude de l'information et le respect des attentes de l'acheteur, ce qui réduit le risque de litiges et de retards. Cette étape proactive renforce la crédibilité du fournisseur, rationalise le processus de transaction et renforce les relations commerciales.

La commande d'achat est incorrecte, comment demander des modifications ?

Les modifications doivent être soumises par l'intermédiaire du SBN. La soumission des modifications par l'intermédiaire du SBN garantit l'exactitude, les mises à jour en temps réel, une sécurité accrue et une piste d'audit claire, tout en rationalisant l'ensemble du processus.

Pour obtenir des informations, du matériel de formation et des vidéos sur la soumission de modifications aux commandes d'achat, consultez la section « Principales ressources de formation » sur le [portail des fournisseurs de Rio Tinto](#).

Quels sont les différents états des commandes et que signifient-ils ?

Les définitions des états sont les suivantes :

Nouveau	État initial. Il s'agit d'une nouvelle commande.
Modifié	La commande d'achat existante a été annulée ou remplacée (obsolète) par une nouvelle commande (modifié).
Non confirmé	État initial. Le fournisseur n'a pas mis à jour le statut de la commande.
Confirmé	Le fournisseur a accepté (confirmé) d'expédier tous les articles.
Partiellement confirmé	Certaines des quantités commandées ont été confirmées.
Échec	Le SBN a rencontré un problème d'acheminement de la commande vers le fournisseur. Les fournisseurs peuvent renvoyer des commandes en échec.
Reçu	Toutes les quantités commandées ont été reçues.
Partiellement reçu	Une partie des quantités commandées a été reçue.
Expédié	État final. Le fournisseur a expédié la totalité de la commande.
Partiellement expédié	Une partie des quantités commandées a été expédiée.
Facturé	Toutes les quantités commandées ont été facturées.
Partiellement facturé	Une partie des quantités commandées a été facturée
Obsolète	La commande annulée ou remplacée est envoyée ultérieurement en tant qu'avenant de modification. Les commandes obsolètes ne peuvent pas être mises à jour; elles apparaissent dans votre compte à des fins de suivi uniquement.
Rejeté	Le fournisseur a rejeté tous les postes.
Partiellement rejetée	Certaines des quantités commandées ont été rejetées.

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Transactions – Commandes d'achat (*suite*)

Cette section aborde les questions relatives au processus de commande d'achat sur le SBN.

Pourquoi ne pouvons-nous pas voir la commande d'achat dans le SBN ?

Veillez suivre les guides sur la façon de trouver une commande d'achat dans les sections « Commandes d'achat d'articles » et « Commandes de services » sur le [portail des fournisseurs de Rio Tinto](#).

Si la commande ne peut toujours pas être localisée, veuillez contacter l'[équipe P2P Concierge](#).

Si nous avons soumis une demande de modification, pouvons-nous envoyer les marchandises sur le site si nous n'avons pas reçu d'avenant de modification ?

Non, les fournisseurs ne doivent jamais fournir de biens ou services sans une commande d'achat valide et précise. Si des biens sont livrés avenant de modification valide, la facturation ne sera pas possible.

Comment modifier l'adresse électronique à laquelle est envoyée la notification de la commande d'achat dans le SBN ?

Les fournisseurs qui utilisent déjà le SBN peuvent ajouter ou modifier des adresses électroniques en cliquant sur l'élément de menu « Mon compte » dans le coin supérieur droit de la page d'accueil du SBN.

Ces modifications ne déclencheront pas de mise à jour dans notre système. Afin d'éviter toute erreur dans vos coordonnées, veuillez nous informer de toute mise à jour. Si vos données de base fournisseurs sont enregistrées dans le SBN et Rio Tinto, vous pouvez demander des modifications sur le SBN. Pour obtenir des conseils sur la révision et la mise à jour de vos données de base fournisseurs, visitez le site des données de base des fournisseurs dans le SBN de Rio Tinto.

Si les données de base de votre fournisseur ne sont pas enregistrées dans le SBN, veuillez envoyer un courriel à l'équipe de P2P Concierge pour demander une modification de l'adresse électronique du contact Achats sur votre compte.

Où puis-je trouver de l'aide pour la gestion des commandes d'achat dans le SBN ?

Des informations, des guides de formation, des vidéos et un contact de support dédié à la gestion de vos commandes d'achat sont disponibles sur le [site Rio Tinto SBN Transactions](#).

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Transactions – Facturation

Cette section aborde les questions relatives au processus de facturation sur le SBN.

Toutes les factures doivent-elles être soumises sur le SBN ?

Oui, dans le cadre des règles disciplinaires standard, la facturation doit être soumise en fonction de la commande d'achat correspondante dans le SBN. Par conséquent, toutes les factures soumises à invoices@riotinto.com pour les fournisseurs du SBN sont automatiquement rejetées et un courriel automatique est envoyé pour demander que la soumission soit faite correctement.

Les factures peuvent-elles être soumises dans le SBN, au-delà de la valeur/montant de la commande d'achat?

Non, si la valeur ou la quantité de la commande d'achat n'est pas suffisante, vous ne pourrez pas soumettre votre facture tant que la commande n'aura pas été mise à jour et retransmise pour confirmation. Tout travail ou marchandise supplémentaire ne doit être fourni que sur confirmation d'une commande d'achat actualisée ou nouvelle dans le SBN. La fourniture de travaux ou de biens en dehors de la commande initiale entraînera des problèmes de facturation et de paiement et doit être évitée.

Que signifient les différents statuts de routage dans le SBN ?

Les définitions des états sont les suivantes :

Échec	La facture n'a pas suivi nos règles de facturation et ne nous a pas été envoyée.
Obsolète	Lorsqu'une facture est annulée ou modifiée et soumise à nouveau, la facture originale passe au statut « obsolète ».
En attente	La facture est en cours d'envoi.
Envoyé	La facture nous a été envoyée, mais est en attente d'un accusé de réception.
Accusé de réception	Le statut d'acheminement final qui confirme que la facture est parvenue à notre système.

Que signifient les différents états des factures dans le SBN ?

Les définitions des états sont les suivantes :

Envoyé	La facture est dans le système de Rio Tinto.
Approuvé	Rio Tinto a approuvé le paiement de la facture.
Payé	La facture a été payée dans le système de Rio Tinto.
Rejeté	La facture n'a pas été validée par le SBN ou Rio Tinto a rejeté la facture.
Annulé	Le fournisseur a annulé la facture.

Avant de soumettre nos factures dans SBN, les reçus de marchandises ou de services doivent-ils être inscrits par Rio Tinto sur la commande d'achat ?

Le SBN est actuellement configuré pour permettre aux fournisseurs de soumettre une facture avant que la réception ne soit effectuée. La seule condition est de ne soumettre les factures que lorsque les marchandises ont été livrées ou que les services ont été exécutés. Cela permet de réduire les risques de retards ou de litiges concernant la facture.

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Transactions – Facturation (*suite*)

Cette section aborde les questions relatives au processus de facturation sur le SBN.

Suis-je tenu de joindre notre facture au SBN lors de l'envoi de la facture ?

En joignant les factures et les documents justificatifs dans le SBN lors de la soumission d'une facture, on s'assure que toutes les informations nécessaires sont facilement disponibles, ce qui rend les processus d'approbation plus rapides et plus précis. Cette approche globale réduit le risque de divergences, accélère les cycles de paiement et améliore l'efficacité globale tant pour le fournisseur que pour l'acheteur. Il ne s'agit pas d'une exigence obligatoire, mais d'une recommandation lorsque cela est nécessaire.

Pour obtenir des informations, du matériel de formation et des vidéos sur l'ajout de pièces jointes aux factures, consultez la section « Principales ressources de formation » sur le [portail des fournisseurs de Rio Tinto](#).

Pourquoi avez-vous reçu un courriel de rejet de facture de SBN Ariba indiquant « Votre facture a été rejetée par Rio Tinto. Vous recevrez un courriel séparé vous informant de la raison du rejet » ?

Votre facture a été rejetée par l'équipe des comptes fournisseurs de Rio Tinto et vous devriez recevoir un courriel distinct de Rio Tinto vous informant de la raison du rejet. Si aucun courriel n'a été reçu, veuillez envoyer le courriel de rejet du SBN à [l'équipe P2P Concierge](#) et demander des éclaircissements sur la raison du rejet.

Lorsque nous essayons de soumettre notre facture, nous obtenons une erreur indiquant que les dépenses non planifiées dépassent la limite globale.

Cette erreur signifie que la commande d'achat n'a pas suffisamment de fonds restants pour permettre la soumission de la valeur de votre facture. Contactez votre représentant de site Rio Tinto pour discuter des modifications à apporter à la valeur initialement convenue.

Votre représentant de site Rio Tinto figure sur la commande d'achat, dans la section « Autres informations » sous « Afficher les détails de l'article ».

Une fois que vous avez reçu et confirmé l'avenant de modification ou la nouvelle commande d'achat, vous pouvez soumettre la facture.

Contactez [l'équipe P2P Concierge](#) si vous avez besoin d'aide supplémentaire.

Où puis-je trouver de l'aide pour la gestion de la facturation dans le SBN ?

Des informations, des guides de formation, des vidéos et un contact de support dédié à la gestion de la facturation sont disponibles sur le [site Rio Tinto SBN Transactions](#).

SAP Business Network (SBN)

Foire aux questions (FAQ) des fournisseurs

Novembre 2024

Conseils et soutien en matière de connexion

Cette section aborde les questions relatives à la connectivité au SBN.

Que devons-nous faire si nous avons oublié notre nom d'utilisateur et/ou notre mot de passe pour nous connecter à SBN ?

Accédez à la [page de connexion du fournisseur](#).

Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur, cliquez « Nom d'utilisateur oublié » et suivez les instructions pour recevoir votre nom d'utilisateur par courrier électronique.

Pour les informations sur les mots de passe oubliés, entrez votre nom d'utilisateur et cliquez sur Suivant. Cliquez sur « Mot de passe oublié » et suivez les instructions pour effectuer les modifications. Si aucune des options proposées ne vous convient, sélectionnez l'icône en forme de point d'interrogation en haut à droite et suivez les liens pour obtenir de l'aide.

Comment puis-je changer l'administrateur de notre compte SBN ?

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 électronique enregistrée :

1. Utilisez les liens Nom d'utilisateur ou Mot de passe oublié 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 électronique figurant dans le dossier, contactez le [Soutien à la clientèle SAP Business Network](#) pour changer d'administrateur. Vous devrez fournir le numéro ID AN du compte, le nom de l'administrateur et son adresse électronique.

Informations complémentaires : Les demandes de réaffectation de compte sont adressées à une équipe spécifique au sein de [Soutien à la clientèle SAP Business](#), qui vérifiera les informations et travaillera avec d'autres utilisateurs du compte si nécessaire. Vous serez ensuite contacté pour recevoir d'autres instructions.