

## Foire aux questions

Foire aux questions.....	1
Inscription Ariba.....	2
• Je souhaite un guide ou un tutoriel me permettant de suivre étape par étape l'inscription dans Ariba Network.....	2
• Pour créer mon compte Ariba Network on me demande de choisir une catégorie parmi une longue liste. Je n'arrive pas à trouver ma catégorie d'achat.....	2
• J'ai créé le compte Ariba Network mais il ne me reconnaît pas quand je veux récupérer mon mot de passe et quand je veux faire une autre inscription il me dit qu'il y a déjà un compte.....	2
• Lors de mon inscription, le système reconnaît un autre compte existant « Vérifier les comptes » que dois-je faire ?.....	2
• J'ai déjà été invité sur Ariba Network par l'un de mes clients, dois-je tout de même répondre à l'invitation d'Eurovia ?.....	2
• Quelles informations sont nécessaires pour configurer mon compte Ariba Network ?.....	2
• Suis-je obligé de m'inscrire sur Ariba Network pour utiliser la fonctionnalité de compte standard ?.....	3
• J'ai créé mon compte Ariba Network et pourtant je reçois encore des relances. Pourquoi ?.....	3
• J'ai tardé à répondre au questionnaire ? L'invitation est maintenant expirée. Que dois-je faire ?.....	3
• Je suis une entreprise de travail temporaire/interim suis-je concerné ?.....	3
• Concernant la facturation ?.....	3
• Ma société comporte 5 entités. Vais-je devoir créer un compte pour chaque entité ou puis-je rattacher l'ensemble de mes entités sur un seul et même compte ?.....	3
• Je viens de recevoir le message suivant : Vous avez reçu votre première commande sur Ariba Network.....	4
• Je n'ai pas trouvé de formulaire fournisseur dans Ariba Network à remplir comme je l'ai déjà fait pour d'autres clients. ....	4
• Comment être certain que je suis bien inscrit sur Ariba?.....	4
• Qu'elle est la différence entre un compte standard et un compte entreprise ?.....	4
Questions générales sur Ariba.....	4
• Existe-t-il plusieurs types d'abonnement à Ariba Network ?.....	4
• Qu'est-ce qu'Ariba Discovery ?.....	5
• En quoi Ariba Network, permet-il de fiabiliser et de sécuriser les interactions avec vos clients ?.....	5
• Je souhaite avoir un conseiller Ariba au téléphone : quelle est la procédure ?.....	5
Compte entreprise.....	5
• J'ai publié mon catalogue sur Ariba Network, que se passe-t-il à présent ?.....	6
• Dois-je informer Eurovia quand j'ai mis en ligne un catalogue sur Ariba Network ?.....	6
• Quels sont les tarifs applicables pour le compte de niveau Entreprise ?.....	6
• Comment accéder aux documents reçus d'Ariba Network directement en ligne ?.....	6
Commandes.....	6
• Nous travaillons encore à l'ancien temps avec des bons de commande papier et j'ai peur que si des commandes arrivent sur votre plateforme, elles ne soient jamais traitées.....	6
• Une fois inscrit, pouvez-vous me confirmer si nous devons aller sur la plateforme pour chercher le bon de commande ou si tout continuera à être traité par mail ?.....	6
Une fois inscrit, vous continuerez de recevoir les bons de commandes par mail. Les bons de commande seront envoyés sur la même adresse e-mail renseignée lors de la première commande. Vous aurez la possibilité de changer l'adresse e-mail sur la plateforme Ariba. ....	7
• Comment acheminer les documents reçus d'Ariba Network par mail ?.....	7
• Comment créer des documents en référence aux bons de commande de mon client ?.....	7
• Comment ajouter des bons de commande à mon compte Ariba Network existant ?.....	7

## Inscription Ariba

- Je souhaite un guide ou un tutoriel me permettant de suivre étape par étape l'inscription dans Ariba Network

Vous trouverez un guide et un tutoriel sur notre site internet dans la section « Ariba Network et moi »

- Pour créer mon compte Ariba Network on me demande de choisir une catégorie parmi une longue liste. Je n'arrive pas à trouver ma catégorie d'achat.

La liste des catégories proposées par Ariba contient plusieurs dizaines de milliers de valeurs et il peut être ardu de trouver la(les) plus appropriées. La catégorie d'achat entrée lors de la création de votre compte Ariba Network est indispensable pour créer votre compte sur Ariba mais n'est pas utilisée par Eurovia. Elle peut servir à d'autres de vos clients potentiels qui utilisent Ariba. Pour cette phase d'inscription, la recommandation d'Eurovia pour éviter de perdre trop de temps de saisir un mot clé en rapport avec votre activité et ensuite de sélectionner une des catégories qui apparaît dans les propositions. Vous pourrez toujours affiner ces catégories dans le futur si vous le souhaitez.

- J'ai créé le compte Ariba Network mais il ne me reconnaît pas quand je veux récupérer mon mot de passe et quand je veux faire une autre inscription il me dit qu'il y a déjà un compte

Avez-vous bien cliqué sur le mail d'invitation lors de votre inscription ? Avez-vous fait "mot de passe oublié" ? Si le problème persiste, vous pouvez vous rapprocher de l'assistance Ariba Network qui vous permettra d'avoir un conseiller par téléphone. (Via la site internet "www.ariba.com")

- Lors de mon inscription, le système reconnaît un autre compte existant « Vérifier les comptes » que dois-je faire ?

Le système reconnaît l'ensemble des inscriptions faites dans le portail. Si vous retrouvez votre entreprise dans la liste proposée par le système, nous vous invitons à contacter l'administrateur de ce compte. Si vous n'arrivez pas à joindre cet administrateur, merci de sélectionner « continuer la création du compte »

- J'ai déjà été invité sur Ariba Network par l'un de mes clients, dois-je tout de même répondre à l'invitation d'Eurovia ?

Oui, il est nécessaire de répondre car l'invitation d'Eurovia sert aussi à connecter un compte existant à Eurovia. En cliquant sur le lien indiqué dans l'invitation reçue par e-mail, vous aurez possibilité d'indiquer que vous avez déjà un compte et ainsi de lier votre compte Ariba Network existant à Eurovia.

Un compte fournisseur Ariba Network peut être utilisé pour de multiples clients. Par exemple vous pouvez lister toutes les commandes reçues dans le mois dans un même écran pour tous vos clients utilisant la plateforme pour émettre des bons de commande.

- Quelles informations sont nécessaires pour configurer mon compte Ariba Network ?

Lorsque les fournisseurs configurent leur compte Ariba Network, ils donnent des informations commerciales sur leur société et les correspondants de l'entreprise en relation avec les clients. Pour

communiquer les offres de produits et services aux organisations d'achat, les fournisseurs peuvent stocker les catalogues sur Ariba Network sous un ou plusieurs formats.

Lors de votre inscription vous devrez :

1. Remplir des informations sur votre société (adresse)
2. Choisir un identifiant de mot de passe
3. Sélectionner une catégorie de produits ou de services
4. Sélectionner un emplacement de livraison

- [Suis-je obligé de m'inscrire sur Ariba Network pour utiliser la fonctionnalité de compte standard ?](#)

Oui. Vous recevrez un e-mail de votre client. Pour bénéficier d'un compte standard gratuit, vous devez vous inscrire ; par défaut c'est le niveau de compte standard qui est activé.

- [J'ai créé mon compte Ariba Network et pourtant je reçois encore des relances. Pourquoi ?](#)

Vous n'avez sans doute pas soumis votre questionnaire d'enregistrement. Reconnectez-vous à votre compte, aller dans la rubrique Proposals and Questionnaires puis soumettez le questionnaire. N'oubliez pas de cliquer sur "Soumettre" pour que votre formulaire soit bien enregistré.

- [J'ai tardé à répondre au questionnaire ? l'invitation est maintenant expirée. Que dois-je faire ?](#)

Envoyez un mail à l'adresse mail suivante

: [support.fournisseur.ariba.france@eurovia.com](mailto:support.fournisseur.ariba.france@eurovia.com) pour demander de réactiver votre invitation

- [Je suis une entreprise de travail temporaire/interim suis-je concerné ?](#)

Concernant l'interim, nous gardons notre processus actuel. Vous n'aurez pas besoin d'utiliser la plateforme Ariba.

- [Concernant la facturation ?](#)

Le traitement des factures ne passera pas par l'outil Ariba Network. Nous garderons notre processus actuel.

- [Ma société comporte 5 entités. Vais-je devoir créer un compte pour chaque entité ou puis-je rattacher l'ensemble de mes entités sur un seul et même compte ?](#)

Si vous recevez vos commandes et ou vos consultations en local dans chaque établissement, oui il faut créer un compte AN par SIRET.

Notre recommandation est - si vous en avez la possibilité - d'avoir une même personne qui administre tous les comptes de votre entreprise.

Pour information :

- il faut un identifiant par compte Ariba Network,
- que l'identifiant doit avoir le format d'un email mais ne doit pas forcément être un vrai email et faire maximum 50 caractères,
- que la personne gérant l'administration pourra être amenée à changer dans le futur,

Nous vous recommandons de construire un identifiant spécifique à chaque établissement exemple Ariba\_agenceXX@NomSociete.com et indiquer comme adresse email pour tous ces comptes l'adresse email de l'administrateur unique que vous aurez choisi pour le démarrage.

- [Je viens de recevoir le message suivant : Vous avez reçu votre première commande sur Ariba Network.](#)

Il s'agit d'un message automatique envoyé aux fournisseurs lors de la création de leur compte standard. Cependant, il n'y a pas de commande en pièce jointe donc aucune action côté fournisseur. Cela ne peut être désactivé car l'ensemble des fournisseurs avec un compte standard ne recevraient pas ce message lors des commandes à venir.

- [Je n'ai pas trouvé de formulaire fournisseur dans Ariba Network à remplir comme je l'ai déjà fait pour d'autres clients.](#)

Effectivement, il n'y a rien à compléter pour Eurovia. Contrairement à d'autres clients, chez Eurovia l'enregistrement sert exclusivement à créer le lien entre votre société et Eurovia sur Ariba Network. Pour que votre demande soit prise en compte, il vous suffit d'aller dans la section "Proposals & Questionnaires" et de bien cliquer sur "Soumettre l'intégralité de la réponse".

- [Comment être certain que je suis bien inscrit sur Ariba?](#)

Il vous suffit de vous connecter à votre compte Ariba Network, aller sur l'onglet "Proposals and Questionnaires" et vérifier le statut de votre questionnaire. Si vous êtes au statut Inscrit tout va bien.

Cependant, si vous êtes au statut invité. Il faut cliquer sur "Questionnaire" puis sur "Soumettre l'intégralité de la réponse" (voir le guide s'enregistrer sur Ariba Network)

- [Qu'elle est la différence entre un compte standard et un compte entreprise ?](#)

Un compte standard est totalement gratuit. Un compte entreprise sera lui payant. Sachez que vous pouvez à tout moment basculer d'un compte standard à un compte entreprise. En compte entreprise, vous aurez des fonctionnalités plus avancées grâce à Ariba Discovery (mise en relation avec le réseau mondial Ariba Network) ainsi qu'une gestion de vos catalogues en temps réels

### [Questions générales sur Ariba](#)

- [Existe-t-il plusieurs types d'abonnement à Ariba Network ?](#)

Les abonnements SAP Ariba vous permettent de tirer avantage d'Ariba Network pour votre entreprise en proposant des fonctionnalités et des services adaptés au volume que vous traitez sur Ariba Network.

Votre abonnement Ariba est choisi librement par vos soins.

Un compte Entreprise (soumis à souscription payante) est recommandé dans les cas suivants :

1. Pour un volume important de documents échangés avec votre client,
2. Si vous devez mettre à disposition des catalogues électroniques pour un ou plusieurs de vos clients,
3. Si vous souhaitez interconnecter votre système d'information avec Ariba Network afin de faire des gains de productivité.

- [Qu'est-ce qu'Ariba Discovery ?](#)

SAP Ariba Discovery permet aux fournisseurs de recevoir des demandes d'information ou demandes d'offres créées par des organisations clientes de SAP Ariba et d'y participer. Une opportunité commerciale peut être une demande d'informations (RFI), un appel d'offre (RFQ), une demande de proposition (RFP) ou une négociation. En cliquant sur Opportunités dans le tableau de bord Ariba Network pour les fournisseurs, vous pouvez rechercher des opportunités commerciales et y participer. En tant que fournisseur, il est recommandé de vous assurer que le profil de votre société a été configuré avec des catégories de produits et services qui représentent bien ceux que vous commercialisez. SAP Ariba utilise des catégories de produits et services basées sur les codes de familles d'achat UNSPSC (United Nations Standard Products and Services Code) pour classer les annonces et les organisations fournisseur. Si un compte fournisseur est configuré pour recevoir des notifications d'opportunités commerciales, SAP Ariba envoie par e-mail un récapitulatif quotidien des annonces publiées par les acheteurs correspondant aux catégories de produits et services indiquées dans le profil de la société du fournisseur.

- [En quoi Ariba Network, permet-il de fiabiliser et de sécuriser les interactions avec vos clients ?](#)

Ariba Network est un service de commerce électronique doté de fonctionnalités assurant sécurité et fiabilité. Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- Sécurité des catalogues. Puisque les catalogues contiennent des données sensibles, les fournisseurs peuvent les sécuriser en contrôlant les acheteurs qui peuvent consulter tel ou tel catalogue.
- Fiabilité et traçabilité des transactions. Ariba Network offre une fiabilité intégrée et des fonctionnalités de détection d'erreurs pour garantir que toutes les commandes sont disponibles à l'instant même où elles sont envoyées par les acheteurs. Ariba Network 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 toute perturbation du service. Même si le basculement automatique de l'acheminement des commandes ne fonctionne pas, les fournisseurs sont en mesure de consulter les commandes en ligne sur Ariba Network.

- [Je souhaite avoir un conseiller Ariba au téléphone : quelle est la procédure ?](#)

Sachez que l'adresse mail support : [support.fournisseur.ariba.france@eurovia.com](mailto:support.fournisseur.ariba.france@eurovia.com) met à disposition des personnes d'Eurovia pour vous aider dans votre inscription. Ces personnes ne travaillent pas pour Ariba Network. Si votre question est d'ordre technique nous vous conseillons donc de contacter directement la société Ariba. Pour se faire rendez-vous sur l'adresse ariba supplier :

<https://service.ariba.com/Supplier.aw/125007081/aw?awh=r&awssk=6VJV9zVJ&dard=1>

Cliquer sur l'onglet "?"

Vous retrouverez un ensemble de documentation.

Si vous souhaitez joindre une assistance Ariba : sélectionner Assistance. Vous remplirez un formulaire et un conseiller Ariba vous contactera par téléphone

[Compte entreprise](#)

- [J'ai publié mon catalogue sur Ariba Network, que se passe-t-il à présent ?](#)

Lorsqu'un fournisseur a mis un catalogue à disposition :

1. Le client va revoir le catalogue, et le valider s'il est conforme à vos accords commerciaux,
2. Le client utilise son application d'approvisionnement pour naviguer dans les catalogues et rechercher les produits et services afin de créer des demandes d'achat, qui sont acheminées au sein de son entreprise pour approbation.
3. Après approbation, l'application d'approvisionnement du client convertit automatiquement les demandes d'achat en bons de commande et les envoie à Ariba Network au format cXML.
4. Ariba Network envoie les bons de commande au compte du fournisseur, qui peut alors les consulter dans sa boîte de réception en ligne, ou les recevoir par email, EDI etc. suivant le mode d'acheminement choisi par le fournisseur.

- [Dois-je informer Eurovia quand j'ai mis en ligne un catalogue sur Ariba Network ?](#)

Dès qu'un catalogue est chargé dans Ariba Network, et après validation de la bonne conformité du catalogue, une notification par e-mail est envoyée au client concerné, l'informant que de nouveaux catalogues sont disponibles. Le client télécharge et approuve les catalogues à utiliser avec sa solution d'approvisionnement.

Vous pouvez également prévenir le client si vous le souhaitez.

- [Quels sont les tarifs applicables pour le compte de niveau Entreprise ?](#)

Les abonnements et les tarifs associés sont détaillés sur la page du site Web de Ariba Network accessible par ce lien : <https://www.ariba.com/fr-fr/ariba-network/ariba-network-for-suppliers/subscriptionsand-pricing>

- [Comment accéder aux documents reçus d'Ariba Network directement en ligne ?](#)

Il s'agit de la méthode d'acheminement par défaut. La boîte de réception en ligne affiche tous les documents entrants : bons de commande etc. Les fournisseurs accèdent à la boîte de réception en ligne en cliquant sur l'onglet Boîte de réception dans le tableau de bord Accueil

### Commandes

- [Nous travaillons encore à l'ancien temps avec des bons de commande papier et j'ai peur que si des commandes arrivent sur votre plateforme, elles ne soient jamais traitées.](#)

Les commandes continueront d'arriver par e-mail.

- [Une fois inscrit, pouvez-vous me confirmer si nous devons aller sur la plateforme pour chercher le bon de commande ou si tout continuera à être traité par mail ?](#)

Une fois inscrit, vous continuerez de recevoir les bons de commandes par mail. Les bons de commande seront envoyés sur la même adresse e-mail renseignée lors de la première commande. Vous aurez la possibilité de changer l'adresse e-mail sur la plateforme Ariba.

- [Comment acheminer les documents reçus d'Ariba Network par mail ?](#)

Ariba Network peut envoyer des bons de commande sous forme de messages électroniques e-mail. Il suffit de configurer l'adresse email à laquelle doivent être acheminées les commandes dans votre profil.

- [Comment créer des documents en référence aux bons de commande de mon client ?](#)

Pour traiter un bon de commande, vous devez cliquer sur le bouton "Traiter la commande" dans la notification de bon de commande reçue par e-mail.

Une fois inscrit ou connecté à votre compte standard Ariba Network, vous accédez à la page de détails du bon de commande, où vous pouvez créer des documents comme des confirmations de commande, des avis d'expédition pour le bon de commande que vous avez reçu par e-mail

- [Comment ajouter des bons de commande à mon compte Ariba Network existant ?](#)

Si vous vous êtes préalablement inscrit pour bénéficier d'un compte standard ou d'un compte d'entreprise sur Ariba Network pour effectuer des transactions avec un autre client, vous pouvez ajouter les transactions avec le nouveau client à votre compte existant. Pour ajouter vos nouveaux bons de commande à votre compte existant :

1. Dans la notification de bon de commande par e-mail, cliquez sur "Traiter la commande", puis cliquez sur Connexion dans la page de destination du compte standard.
2. Connectez-vous à l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe administrateur du compte existant.