

Guide d'utilisation du portail fournisseurs

Le Helpdesk Fournisseurs est le point d'entrée unique des fournisseurs pour obtenir le statut de traitement d'une ou plusieurs facture(s), un état de compte ou le détail d'un virement.



Safran met à la disposition de ses fournisseurs et des sociétés du Groupe un service d'information afin d'améliorer le traitement des incidents de facturation.

1. Avant de nous contacter

- **S'assurer** que les factures ont été émises depuis **plus de 21 jours**, ou **sont échues**.
- **Veillez** à bien vérifier que les adresses de facturations et les adresses d'envoi de factures sont correctes. Pour cela, rendez-vous sur le fichier [Adresses de facturation des sociétés du Groupe](#)

2. Comment s'inscrire sur le portail fournisseurs

Inscription via un formulaire vous permettra de créer vos identifiants et par la suite, d'adresser vos demandes pour connaître le statut de vos factures.

Pour la version française : <https://sfssupport.microsoftcrmportals.com/fr-FR/>

Pour la version anglaise : <https://sfssupport.microsoftcrmportals.com/en-US/>

POUR COMMENCER :

Première connexion, comment créer son compte ?

1. **Cliquer sur la page « CREER UN COMPTE » tout en haut à droite**



2. **Remplissez le formulaire avec les informations requises et cliquez sur « envoyer ».**

Quelles sont les informations requises pour créer son compte?

Code DUNS, TVA intracommunautaire, Fiscal ID, ou éventuellement, si vous n'avez pas d'autre solution, « autre code ».

Au moins l'une d'elles doit toujours figurer sur vos factures à un emplacement fixe.

Le code fournisseur demandé est votre code fournisseur utilisé avec l'une des filiales SAFRAN.

**Attention une seule inscription suffit pour toutes les filiales.
Attention un compte incomplet sera refusé.**

3. Vous recevrez un email de confirmation à votre adresse mail dans les 24h.
Ce mail est muni d'un lien sur lequel il faut cliquer. Il peut arriver directement dans vos SPAMS ou Courrier Indésirables.
4. CONFIRMEZ votre inscription en validant le lien envoyé dans l'email de confirmation.
5. Pensez à CONSERVER VOTRE IDENTIFIANT et votre mot de passe pour vos prochaines connexions.

Créer un compte

COMPTE

Société *

Code fournisseur *

Safran Cocher ou Décocher la case pour indiquer si vous êtes un salarié du groupe Safran (interne) ou un fournisseur (externe)

Le code fournisseur est votre identifiant unique dans le référentiel Safran. Il est composé de six chiffres et débute par 100M. Vous pouvez consulter votre bon de commande pour le retrouver.

Merci de compléter le champ disponible

Code DUNS TVA intracommunautaire Fiscal ID Autre code

CONTACT

Nom de famille * Prénom * Fonction *

Téléphone professionnel * Téléphone mobile * Courrier électronique *

Code postal * Ville * Pays/région *

POUR OBTENIR UNE INFORMATION :

1. Cliquer sur « Hotline Facture »

SAFRAN

HOTLINE FACTURE CREER UN COMPTE Florian Bracco

Accueil / Profil

Profil

VOS INFORMATIONS DE CONTACT

2. Cliquer sur le bouton « OUVRIR UN NOUVEL INCIDENT »

Accueil / Hotline FACTURE

Hotline FACTURE

Mes incidents ouverts

Rechercher

Ouvrir un nouvel incident

3. Compléter les informations de votre dossier :

En glissant votre souris sur les champs, vous trouverez une «tooltips» pour vous aider à bien remplir ce champ

3.1 Demander un statut ou des statuts de factures

Vous devez sélectionner la qualification du besoin > **[Obtenir un statut de facture]**

Une fois la qualification sélectionnée, vous devez imputer les références de vos factures, séparées par une virgule, dans le champ dédié. Cette donnée est **OBLIGATOIRE**

Sans ces informations, votre demande ne pourra être traitée.

NB : Au-delà de 5 factures, un état de compte vous sera envoyé.

3.2 Réception d'un règlement

Vous devez sélectionner la qualification du besoin > **[Obtenir un détail de règlement]**

Afin que votre demande soit prise en compte, il est **INDISPENSABLE** que la référence de virement (SAFRAN) que vous retrouverez dans votre relevé bancaire soit imputée **manuellement** dans votre mail. Nous vous invitons également, à nous renseigner la date de règlement ainsi que le montant.

3.3 Anomalie de règlement constatée

Vous devez sélectionner la qualification du besoin > **[Déclarer une anomalie de règlement]**

Cette qualification ne doit être sélectionnée, que si, et, seulement si, une anomalie de règlement a été effectuée par Safran Finance services (Facture payée dans la mauvaise devise/ Facture payée en HT au lieu d'être payée en TTC/ Facture déduite au lieu d'être payée/ Avoir déduit à tort/ Règlement reçu qui ne vous concerne pas/ Règlement effectué sur un compte clôturé)

3.4 Souhait d'un état de compte

Vous devez sélectionner la qualification du besoin > **[Demander un état de compte]**

Afin de faciliter le traitement de votre requête, nous vous invitons à nous transmettre le code fournisseur associé à la société SAFRAN pour laquelle vous relancez (Dans le titre de votre demande ou dans votre mail)

3.5 Réception d'état de compte hebdomadaire

Vous devez sélectionner la qualification du besoin > **[Recevoir un état de compte hebdomadaire]**

Afin de vous enregistrer dans notre liste de diffusion, nous vous invitons à nous transmettre dans votre mail, l'adresse email destinataire de l'état de compte, le nom de votre société ainsi que le code fournisseur commençant par **MDM**.

NB : A ce jour, toutes les sociétés SAFRAN ne bénéficient pas de l'envoi en automatique. Vous trouverez ci-dessous, la liste des sociétés, qui n'ont pas accès à ce dispositif :

CM/TSA	Nom Société	N° TVA Société	URL FLUX MAIL
82116	Safran Aerosystems	FR78482605771	safran_82116_invoices@cba.fr
52140	Safran Aerosystems (ex Safran Aerosystems Ducts)	FR78482605771	safran_52140_invoices@cba.fr
42139	Safran Aerosystems (ex Safran Aerosystems Fluids)	FR78482605771	safran_42139_invoices@cba.fr
32138	Safran Aerosystems (ex Safran Aerosystems Hydraulics)	FR78482605771	safran_32138_invoices@cba.fr
72115	Safran Aerosystems (ex Safran Aerosystems Services Europe)	FR78482605771	safran_72115_invoices@cba.fr
92207	Safran Aerosystems (ex Safran Aerotechnics)	FR78482605771	safran_92207_invoices@cba.fr
92153	Safran Electronics & Defense (ex SED Actuation)	FR39480107911	safran_92153_invoices@cba.fr
82152	Safran Electronics & Defense (ex SED Cockpit Solutions)	FR39480107911	safran_82152_invoices@cba.fr
12226	Safran Electronics & Defense (ex SED Joué Les Tours)	FR39480107911	safran_12226_invoices@cba.fr
78838	Safran Ventilation Systems	FR05710802547	safran_78838_invoices@cba.fr
62231	Safran Spacecraft Propulsion	FR89501501019	safran_62231_invoices@cba.fr
92225	Safran Data Systems	FR68382360956	safran_92225_invoices@cba.fr
72232	Safran Electrical & Power (Sites de Créteil et Niort)	FR40301501391	safran_72232_invoices@cba.fr
42301	Safran Seats	FR41515450088	safran_42301_invoices@cba.fr

Afin de recevoir un état de compte pour l'une de ces sociétés, il convient de créer un ticket via le portail fournisseurs (>Demander un état de compte) . Un état de compte manuel vous sera envoyé par nos services.

3.6 Dématérialiser ses factures

Dans le cas où vous seriez favorable à la dématérialisation de vos factures. Nous vous invitons à vous rapprocher de la cellule suivante : sfs.digitalisationfacturesafran.saf@safrangroup.com

3.7 Demande d'état des comptes par le commissaire aux comptes

Vous devez sélectionner la qualification du besoin > **[Demander une circularisation]**

Nous vous invitons, à nous joindre, le document concernant la certification des comptes

3.8 Changement de situation (Adresse postale /SIRET....)

Nous vous invitons à vous rapprocher de la cellule suivante : saf.mdmsupport@safran.fr

Veuillez nous fournir tout document utile attestant de votre changement de situation

3.9 Changement de RIB

Nous vous invitons à vous rapprocher de la cellule suivante : saf.mdmsupport@safran.fr

Veuillez nous fournir tout document utile attestant de votre changement de situation

4. AUTRES

Nous vous invitons à sélectionner cette qualification, dans le cas, où, votre requête n'apparaît dans aucune des qualifications citées au-dessus.

5. Vous pourrez alors suivre en temps réel le statut d'avancement de votre demande.

Dans la rubrique Incidents ouverts, vous avez un historique de vos demandes et en temps réel le statut d'avancement

Hotline FACTURE

Mes incidents ouverts

Rechercher

T1 : Création dossier ↑	Numéro de dossier	Titre de l'incident	Demande créée par	Entité SAFRAN	Raison du statut	Niveau	T4 : Cloture dossier	SLA Status
05/09/2017 17:42	SFS-00825-G4H9S5	OBJET	TATA TITI	GROUPE SAFRAN	En cours	Niveau 1		Failed <input type="button" value="v"/>
28/07/2017 16:37	SFS-00822-G1Y4F5	TRE	TATA TITI	GROUPE SAFRAN	En cours	Niveau 1		Failed <input type="button" value="v"/>

Pour retourner sur votre l'incident, il suffit de cliquer sur « Afficher les détails »

Mes incidents ouverts

Rechercher

T1 : Création dossier	Numéro de dossier	Titre de l'incident ↑	Demande créée par	Entité SAFRAN	Raison du statut	Niveau	T4 : Cloture dossier	SLA Status
17/01/2017 15:43	SFS-00495-V7M1T5	copie	TATA TITI	Safan Aero Boosters	En cours	Niveau 1		In progress <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="Afficher les détails"/> <input checked="" type="button" value="Annuler l'incident"/> <input type="button" value="Afficher les détails"/>
25/01/2017 08:30	SFS-00822-X4U9X9	Dernier test avant bascule en prod	TATA TITI	Safan Aero Boosters	En cours	Niveau 1		
21/12/2016 13:29	SFS-00446-TU8F7	Mon 2ème incident		Holdin	En cours	Niveau 1		In progress <input type="button" value="v"/>