

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

→ Attention : L'adresse fournisseurs@sfs-safran.fr est désactivée depuis le 2 Octobre 2017. Tous les mails reçus directement sur cette adresse ne sont pas traités.

- ✓ 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.

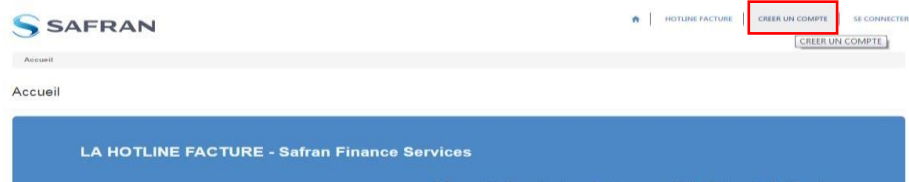
Pour la version française : <https://sfssupport.microsoftcrmportals.com/fr-FR/>

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

1. 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 MDM. Ce code est disponible sur votre bon de commande.

Le cas échéant, votre code fournisseur utilisé avec l'une des filiales SAFRAN peut être renseigné.

- ✓ 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.

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 (même) ou un fournisseur (externe)

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 *

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

2. POUR OBTENIR UNE INFORMATION :

1. Cliquer sur « Hotline Facture »



Accueil / Profil

Profil

VOS INFORMATIONS DE CONTACT

2. Cliquer sur le bouton « OUVRIER 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

Service clientèle : créer un incident

Formule de création d'incident avec champs : Demande de *, Contact *, Entité SAFRAN *, Titre *, Qualification du besoin *, N° de commande, Message subject, Commentaire, et Joindre un fichier.

4. 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

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-00925-G4H9S5	OBJET	TATa TITI	GROUPE SAFRAN	En cours	Niveau 1		Failed
28/07/2017 10:37	SFS-00822-G1Y4P5	TRE	TATa TITI	GROUPE SAFRAN	En cours	Niveau 1		Failed

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

Hotline FACTURE

Mes incidents ouverts

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-V7M1T3	cockpit	TATa TITI	Safran Aero Boosters	En cours	Niveau 1		In progress
25/01/2017 08:30	SFS-00522-X4V8W8	Demier test avant bascule en prod	TATa TITI	Safran Aero Boosters	En cours	Niveau 1		In progress
21/12/2016 13:29	SFS-00446-T0J8P7	Mon 2ème incident		Holding	En cours	Niveau 1		In progress