

Sterling Supplier Portal



# Guide d'initiation à l'usage des commanditaires

*Date de la documentation : 11 novembre 2012*





# Guide d'initiation à l'usage des commanditaires

*Date de la documentation : 11 novembre 2012*

**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 19.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France  
Direction Qualité  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM Corporation 2010, 2012.

---

## Table des matières

<b>Avis aux lecteurs canadiens . . . . .</b>	<b>v</b>	<b>Chapitre 8. Support pour Sterling Supplier Portal . . . . .</b>	<b>15</b>
<b>Chapitre 1. Présentation d'IBM Sterling Supplier Portal . . . . .</b>	<b>1</b>	<b>Chapitre 9. Règles de l'offre de niveau de service . . . . .</b>	<b>17</b>
<b>Chapitre 2. Avant de commencer . . . . .</b>	<b>3</b>	<b>Remarques . . . . .</b>	<b>19</b>
<b>Chapitre 3. Configuration requise. . . . .</b>	<b>5</b>		
<b>Chapitre 4. Mise en route de Sterling Supplier Portal . . . . .</b>	<b>7</b>		
<b>Chapitre 5. Avant de commencer . . . . .</b>	<b>9</b>		
<b>Chapitre 6. Formation . . . . .</b>	<b>11</b>		
<b>Chapitre 7. Ensemble des documents relatifs à Sterling Supplier Portal . . . . .</b>	<b>13</b>		
Documentation Sterling Supplier Portal . . . . .	13		



---

## Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

### Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

### Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

### Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.








### OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

### Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

<b>France</b>	<b>Canada</b>	<b>Etats-Unis</b>
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

### **Brevets**

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

### **Assistance téléphonique**

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.



---

## Chapitre 1. Présentation d'IBM Sterling Supplier Portal

IBM® Sterling Supplier Portal permet à des commanditaires (acheteurs) de créer et de gérer des communautés de fournisseurs. En tant que commanditaire, vous pouvez effectuer divers tâches, telles que créer des communautés, afficher des rapports et gérer des identificateurs d'échange de données informatisé (EDI, Electronic Data Interchange) et des fournisseurs (partenaires). Un commanditaire peut également importer des programmes définis par le système, éditer des informations de base concernant des partenaires, afficher les réponses fournies par des partenaires et configurer le tableau de bord de sorte qu'il affiche divers panneaux.

Ces tâches sont, globalement, classées comme suit :

- Création d'une communauté de fournisseurs et invitation de partenaires

Une communauté de fournisseurs est un regroupement logique de partenaires basé sur des règles commerciales configurées par un commanditaire. Ces règles commerciales sont imposées lorsqu'un partenaire répond à des commandes du commanditaire. Par exemple, les partenaires doivent envoyer des engagements de bon de commande, des avis préalables d'expédition et des factures lorsque ces documents sont imposés par les règles commerciales configurées pour la communauté par l'intermédiaire de laquelle le commanditaire a passé la commande.

- Génération et affichage de rapports

Les commanditaires peuvent générer et afficher les rapports suivants :

- Rapport récapitulatif d'activité des formulaires
- Rapport des éléments non lus obsolètes
- Rapport récapitulatif sur les boîtes aux lettres
- Affichage du récapitulatif d'interface
- Recherche d'erreur dans l'interface

- Affichage et configuration du tableau de bord

Un tableau de bord contient différents panneaux qui permettent à un commanditaire d'afficher des données concises. Par défaut, un tableau de bord propose les panneaux Récapitulatif des alertes et Liste des communautés. Un commanditaire peut toutefois configurer le tableau de bord pour afficher des panneaux supplémentaires.



---

## Chapitre 2. Avant de commencer

Pour pouvoir utiliser Sterling Supplier Portal, vous devez en demander l'accès. Reportez-vous à la lettre de bienvenue que vous avez reçue d'IBM par courrier électronique. Cette lettre contient l'adresse Internet à partir de laquelle vous pouvez accéder au IBM Sterling Customer Center.



---

## Chapitre 3. Configuration requise

Sterling Supplier Portal prend en charge les navigateurs Web suivants :

- Versions 7.0 et 8.0 d'Internet Explorer
- Versions 3.6 et ultérieures de Mozilla Firefox

D'autres navigateurs Web comme Google Chrome ne sont pas pris en charge par Sterling Supplier Portal.

**Remarque :** L'écran de connexion à IBM Sterling Customer Center prend également en charge Google Chrome 5. Cependant, vous ne pouvez pas travailler avec Sterling Supplier Portal une fois connecté.

**Tâches associées:**

Chapitre 5, «Avant de commencer», à la page 9

Pour pouvoir utiliser Sterling Supplier Portal, vous devez en demander l'accès. Reportez-vous à la lettre de bienvenue que vous avez reçue d'IBM par courrier électronique. Cette lettre contient l'adresse Internet à partir de laquelle vous pouvez accéder au IBM Sterling Customer Center.



---

## Chapitre 4. Mise en route de Sterling Supplier Portal

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un membre du personnel d'IBM vous assistera lors de la mise en route du service d'application Sterling Supplier Portal. Le tableau suivant répertorie l'ordre des tâches à effectuer. Les deux dernières colonnes indiquent la personne chargée de la tâche indiquée, à savoir, la personne désignée par IBM ou l'administrateur de votre société.

Étape	Tâche	IBM	Administrateur de votre société
1	Courrier électronique de bienvenue et questionnaire destiné à l'administrateur de la société.		
2	Retour du questionnaire complété à IBM.		X
3	Configuration du client sur IBM Sterling B2B Collaboration Network.	X	
4	Enregistrement des clients via Sterling Customer Center.		X
5	Octroi du droit d'utiliser Sterling Supplier Portal.	X	

### Procédure

1. IBM vous envoie un courrier électronique de bienvenue et un questionnaire.
2. Renvoyez ce questionnaire complété qui contient les informations nécessaires pour configurer le compte de votre société pour IBM.
3. IBM configure le compte de votre société et vous transmet un ID de société et un code d'enregistrement unique.
4. Enregistrez-vous via Sterling Customer Center comme suit :
  - a. Utilisez l'adresse URL fournie dans votre lettre de bienvenue pour accéder à l'écran de connexion Sterling Customer Center.
  - b. À l'aide des données d'identification de connexion que l'équipe chargée des souscriptions à IBM vous a envoyé par courrier électronique, connectez-vous au Sterling Customer Center. À la première connexion, vous accédez à la page d'accueil Sterling Customer Center ou à la page d'accueil as-a-Service Solutions. Vous pouvez accéder à l'une ou l'autre de ces pages d'accueil en cliquant sur le lien affiché dans l'angle supérieur droit de l'écran.

**Remarque :** En haut du panneau de connexion à Sterling Customer Center, des boutons permettent de choisir l'anglais ou l'une des autres langues localisées comme langue d'affichage. Si vous sélectionnez l'une des langues localisées, votre langue d'affichage est définie sur cette langue et tous les écrans et services qui ont été localisés s'afficheront dans la langue choisie. La langue par défaut est l'anglais. Si vous avez sélectionné une autre langue, vous pouvez revenir à l'anglais soit en cliquant sur le bouton English de l'écran de connexion soit, dans Sterling Customer Center, en modifiant les paramètres d'affichage à partir dans la page Mon compte. Pour plus d'informations, voir l'aide en ligne de Sterling Customer Center.

- c. Sur la page de garde Sterling Customer Center, sélectionnez **Modifier le profil** dans l'angle supérieur droit de l'écran.
  - d. Dans l'écran **Afficher les détails de l'utilisateur**, cliquez sur Aide dans l'angle supérieur droit pour accéder aux informations qui vous aideront à vous enregistrer au service d'application Sterling Supplier Portal.
5. L'aide en ligne vous assiste dans votre demande d'accès au service Sterling Supplier Portal. Il est possible que vous ayez également besoin d'accéder à IBM Sterling InFlight Data Management, IBM Sterling Document Tracking et à as-a-Service Solutions. IBM vous accorde l'accès à Sterling Supplier Portal et à tous les autres services dont vous aurez besoin.



---

## Chapitre 5. Avant de commencer

Pour pouvoir utiliser Sterling Supplier Portal, vous devez en demander l'accès. Reportez-vous à la lettre de bienvenue que vous avez reçue d'IBM par courrier électronique. Cette lettre contient l'adresse Internet à partir de laquelle vous pouvez accéder au IBM Sterling Customer Center.

**Concepts associés:**

Chapitre 3, «Configuration requise», à la page 5

Sterling Supplier Portal prend en charge les navigateurs Web suivants :



---

## Chapitre 6. Formation

Une formation à Sterling Supplier Portal est disponible sur le site Web de la documentation.

Sterling Supplier Portal : **Partner Fundamentals** (Durée : 1h30). Ce tutoriel que vous effectuez à votre rythme présente les principales fonctions de l'application Sterling Supplier Portal ainsi que les tâches que peuvent exécuter les partenaires.

Il montre comment les partenaires peuvent rejoindre des communautés de fournisseurs de commanditaires, créer des accusés de réception, des avis préalables d'expédition et des factures pour des bons de commande, et gérer des transactions de document avec des commanditaires.



---

## Chapitre 7. Ensemble des documents relatifs à Sterling Supplier Portal

Pour plus d'informations sur Sterling B2B Collaboration Network et l'application Sterling Supplier Portal, voir les documents suivants.

---

### Documentation Sterling Supplier Portal

Pour plus d'informations sur les composants Sterling Supplier Portal, voir les documents suivants de la documentation Sterling Supplier Portal :

- *IBM Sterling Supplier Portal - Guide de présentation*
- *IBM Sterling Supplier Portal - Guide d'initiation à l'usage des partenaires*
- *IBM Sterling Supplier Portal - Guide d'utilisation à l'usage des partenaires*
- *IBM Sterling Supplier Portal - Guide d'utilisation à l'usage des commanditaires*
- *IBM Sterling Supplier Portal - Notes sur l'édition*

Ces documents sont disponibles dans le centre de documentation IBM suivant :

Centre de documentation Sterling as-a-Service Applications

#### **Aide en ligne**

L'aide en ligne du service d'application Sterling Supplier Portal est accessible à l'aide du lien Aide affiché dans l'angle supérieur droit de l'écran de l'interface utilisateur.



---

## Chapitre 8. Support pour Sterling Supplier Portal

IBM a pour politique de favoriser le partenariat commercial sur le long terme avec ses clients. Pleinement investi dans la satisfaction client et la qualité du service, le personnel du Service clients IBM, présent dans le monde entier, s'engage à vous prêter assistance 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Pour obtenir de l'aide en matière d'utilisation ou de configuration ou des informations concernant les extensions disponibles, consultez le site de référence du Service clients. Ce site indique les heures ouvrables, indique les personnes à contacter et fournit des informations essentielles qui vous permettront de profiter pleinement de l'assistance que nous pouvons vous offrir. Consultez ce site à l'adresse suivante :

<http://www.sterlingcommerce.com/apps/collaterallibrary/external/DownloadFile.asp?fil=101797>.

De plus, vous pouvez accéder au Sterling Customer Center, qui fournit profusion de ressources en ligne afin d'enrichir votre expérience commerciale avec nous. À l'aide du Sterling Customer Center, vous pouvez accéder à des outils d'auto-assistance, y compris base de connaissances, documentation et formation. Consultez ce site à l'adresse suivante : <http://customer.sterlingcommerce.com>.





---

## Chapitre 9. Règles de l'offre de niveau de service

Les niveaux de service sont définis selon deux catégories : les objectifs du niveau de service et les accords sur les niveaux de service.

### Définitions

Pour qu'un niveau de service soit inclus, il doit répondre aux critères en termes de mesurabilité, de suivi, de surveillance et de défense, comme indiqué par le groupe B2B Services PLM and Cloud Services Operations.

### Objectifs du niveau de service

Niveaux de service définis comme faisant partie du plan de prise en charge complet des services B2B IBM et qui régissent les processus, les niveaux de prise en charge et de service qu'IBM s'efforce de garantir à ses clients.

### Métriques seuils

Métriques spécifiques, par niveau de service, qui définissent les niveaux de performance auxquels IBM s'engage selon les objectifs du niveau de service et les accords sur les niveaux de service.

### Formule métrique

Équation de calcul spécifique créée pour mesurer de manière effective la métrique seuil.

### Métrique et catégories des objectifs du niveau de service

Cette section contient les définitions des niveaux de service pour la durée d'exploitation.

Tableau 1. Métrique et catégories des objectifs du niveau de service

Métrique	Catégorie métrique	Définition	Métrique seuil	Formule métrique
Disponibilité de production	Durée d'exploitation	<p>La durée d'exploitation représente la période durant laquelle le traitement du système de production pour le service est disponible pour tous les utilisateurs du service pour lequel ils disposent des droits appropriés.</p> <p>La durée d'exploitation n'inclut pas la période de temps durant laquelle le service est indisponible pour les raisons suivantes : temps d'indisponibilité planifié, force majeure, problèmes liés aux applications, à l'équipement ou aux données du client ou d'un tiers, actions ou omissions émanant du client ou d'un tiers, échec d'adhésion aux configurations système requises et aux plateformes prises en charge, interruptions ou arrêts liés à d'autres services exécutés au nom du client basé sur un descriptif de service</p>	Durée d'exploitation = % d'objectifs atteints	Minutes de disponibilité du service pendant le mois / Minutes pendant le mois moins la durée d'exploitation

### Exigence en termes d'objectifs du niveau de service pour la durée d'exploitation

Tableau 2. Exigence en termes d'objectifs du niveau de service pour la durée d'exploitation

Catégorie métrique	Métrique seuil de l'objectif du niveau de service
Durée d'exploitation	En moy. 99,9 % par mois

---

## Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

*IBM Director of Licensing*

*IBM Corporation*

*North Castle Drive*

*Armonk, NY 10504-1785*

*U.S.A.*

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

*Intellectual Property Licensing*

*Legal and Intellectual Property Law*

*IBM Japan Ltd.*

*19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku*

*Tokyo 103-8510, Japan*

**Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales : LE PRÉSENT DOCUMENT EST LIVRÉ "EN L'ÉTAT" SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.**

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

*IBM Corporation*

*J46A/G4*

*555 Bailey Avenue*

*San Jose, CA 95141-1003*

*U.S.A.*

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Ces informations sont fournies uniquement à titre de planification. Elles sont susceptibles d'être modifiées avant la mise à disposition des produits décrits. Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins

illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les programmes exemples sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces programmes exemples.

Toute copie totale ou partielle de ces programmes exemples et des oeuvres qui en sont dérivées doit comprendre une notice de copyright, libellée comme suit :

© IBM 2013. Des segments de code sont dérivés des Programmes exemples d'IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. 2013.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

### **Marques**

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://www.ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>.

Adobe, le logo Adobe, PostScript et le logo PostScript sont des marques d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Connect Control Center, Connect:Direct, Connect:Enterprise, Gentran, Gentran:Basic, Gentran:Control, Gentran:Director, Gentran:Plus, Gentran:Realtime, Gentran:Server, Gentran:Viewpoint, Sterling Commerce, Sterling Information Broker et Sterling Integrator sont des marques de Sterling Commerce, Inc., une filiale d'IBM Company.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.







Imprimé en France