

SI No Frequently Asked Questions	Response
COMPTE	
0 Qu'est-ce qu'un Administrative User ?	<p>Une personne autorisée à gérer les données de l'entreprise et à ajouter des utilisateurs. Une entreprise peut compter plusieurs Administrative Users.</p>
1 Comment déverrouiller mon compte ?	<p>Le verrouillage de votre compte peut se produire pour les raisons suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Vous avez saisi un mot de passe incorrect cinq fois de suite. <ol style="list-style-type: none"> <li>Envoyez un e-mail au service d'assistance, à l'adresse <a href="mailto:ww.sap-slm@gsk.com">ww.sap-slm@gsk.com</a></li> </ol> </li> <li>Le service d'assistance créera une fiche afin de déverrouiller votre compte. Une fois votre compte réinitialisé/déverrouillé, vous pourrez utiliser la fonctionnalité « Get support » afin de modifier votre mot de passe. (voir SI No 2)</li> <li>Un utilisateur administratif verrouille explicitement votre compte afin d'en empêcher toute utilisation (voir SI No: 17)</li> <li>GSK a verrouillé votre compte.</li> <li>Vous ne vous êtes pas enregistré dans le délai de 28 jours à compter de la réception de l'e-mail d'enregistrement. <ol style="list-style-type: none"> <li>Envoyez un e-mail au service d'assistance, à l'adresse <a href="mailto:ww.sap-slm@gsk.com">ww.sap-slm@gsk.com</a></li> </ol> </li> </ol> <p>Le service d'assistance créera une fiche afin de réinitialiser votre compte. Une fois votre compte réinitialisé, le service d'assistance de GSK vous enverra un e-mail vous invitant à vous enregistrer avec le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis dans les e-mails d'enregistrement.</p>
2 J'ai oublié mon nom d'utilisateur/mot de passe.	<p>Votre nom d'utilisateur correspond à votre adresse e-mail. (40 caractères maximum)</p> <p>Si vous avez oublié votre mot de passe et si vous souhaitez qu'il soit réinitialisé, cliquez sur le lien <a href="#">Get Support</a> sur la page de connexion des Suppliers (<a href="https://supplier.gsk.com/irj/portal/">https://supplier.gsk.com/irj/portal/</a>)</p> <p>Un écran d'aide s'affiche sur lequel vous pouvez demander un nouveau mot de passe.</p> <p>Afin d'obtenir une aide supplémentaire pour réinitialiser votre mot de passe, vous pouvez aussi consulter le Guide des Suppliers.</p>
3 Notre organisation peut-elle désigner plusieurs personnes à contacter ?	<p>Oui. Vous pouvez ajouter des contacts de votre organisation au portail GSK en tant que personnes à contacter.</p>
4 Pourquoi mon mot de passe a-t-il expiré ?	<p>Conformément à la politique de GSK, tous les mots de passe doivent être réinitialisés dans un délai de 90 jours. Passé ce délai, l'utilisateur est invité à définir un nouveau mot de passe</p>
5 Puis-je modifier mon mot de passe ? Comment ?	<p>Pour modifier votre mot de passe, connectez-vous à votre compte, puis accédez à <b>Employee &gt; Own Data &gt; User Details</b> et définissez un nouveau mot de passe.</p>

6	<p>La personne qui accédait habituellement à l'application sur le Supplier Portal est partie. Comment obtenir l'accès pour une nouvelle personne ?</p>	<p>Vous aurez besoin de l'aide du service d'assistance de GSK. Veuillez envoyer un e-mail au service d'assistance, à l'adresse <a href="mailto:ww.sap-slm@gsk.com">ww.sap-slm@gsk.com</a></p>
7	<p>Lorsque j'essaie d'accéder à la page d'accueil du portail pour la première fois, un message m'indique que mon mot de passe a expiré. Y a-t-il un problème ?</p>	<p>Oui. Vous ne vous êtes peut-être pas enregistré dans le délai de 28 jours à compter de la réception de l'e-mail d'enregistrement.</p> <p>1. Envoyez un e-mail au service d'assistance, à l'adresse <a href="mailto:ww.sap-slm@gsk.com">ww.sap-slm@gsk.com</a></p> <p>Le service d'assistance créera une fiche afin de réinitialiser votre compte. Une fois votre compte réinitialisé, le service d'assistance de GSK vous enverra un e-mail vous invitant à vous enregistrer avec le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis dans les e-mails d'enregistrement.</p>
8	<p>J'ai saisi mon mot de passe de façon incorrecte cinq fois et maintenant, mon compte est verrouillé et je ne peux plus me connecter au portail. Que dois-je faire ?</p>	<p>1. Envoyez un e-mail au service d'assistance, à l'adresse <a href="mailto:ww.sap-slm@gsk.com">ww.sap-slm@gsk.com</a></p> <p>Le service d'assistance créera une fiche afin de déverrouiller votre compte. Une fois votre compte réinitialisé/déverrouillé, vous pourrez utiliser la fonctionnalité « Get support » afin de modifier votre mot de passe. (voir SI No 2)</p>
9	<p>J'ai oublié mon mot de passe. Qui dois-je contacter pour en obtenir un nouveau ?</p>	<p>Voir SI No 2</p>
10	<p>Une autre personne de mon organisation souhaite accéder au portail. Comment demander cet accès ?</p>	<p>Vous pouvez ajouter des contacts de votre organisation au GSK Portal en tant que personnes à contacter. Notez que la personne à contacter est enregistrée au départ en tant que System Administrator de votre organisation et responsable de la configuration initiale des nouveaux contacts, tel que décrit ci-dessous.</p> <p>Pour ajouter un contact, accédez à la section Employee, puis suivez ce chemin : Supplier Contact &gt; Employee &gt; Create Employee.</p> <p>Une fois approuvé par GSK, le contact principal au sein de votre organisation (le System Administrator) doit créer un mot de passe temporaire pour chaque nouveau collaborateur ajouté. Une fois les informations enregistrées, l'adresse e-mail du nouvel utilisateur est renseignée automatiquement sur l'écran User Details.</p> <p>Cette personne pourra alors accéder au système à l'aide de son adresse e-mail et de son mot de passe (créés par l'administrateur principal) et définir un mot de passe de son choix.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez le Guide des Suppliers.</p>
11	<p>Lorsque je me connecte au portail, je reçois un message d'erreur. Pourquoi ?</p>	<p>Il peut arriver que le système soit en panne pour diverses raisons. Assurez-vous cependant d'utiliser votre adresse e-mail comme nom d'utilisateur, et non le nom d'utilisateur temporaire fourni à l'étape d'enregistrement.</p>
12	<p>À quelle fréquence dois-je me connecter au portail ?</p>	<p>Il est conseillé de se connecter au moins une fois tous les 30 à 40 jours. Si toutes les informations sont à jour, appuyez sur le bouton « Data Up to Date », puis fermez la session.</p>

13	Je n'ai pas utilisé le portail depuis plus de 90 (quatre-vingt-dix) jours. Mes identifiants de connexion d'origine fonctionneront-ils encore ?	Votre nom d'utilisateur fonctionnera, mais vous serez néanmoins invité à modifier votre mot de passe.
14	Pourquoi le système me déconnecte-t-il après une période d'inactivité ?	Par mesure de sécurité, il est conseillé de se déconnecter du portail une fois les modifications enregistrées. Au bout d'une heure d'inactivité, le portail ferme automatiquement la session.
15	Mon nom d'utilisateur et mon mot de passe pour le portail ne fonctionnent pas lorsque j'essaie de m'y connecter pour la première fois. Qu'ai-je fait d'incorrect ?	Vous devez saisir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe exactement tels qu'ils figurent dans l'e-mail que vous avez reçu. Tout espace ou caractère incorrect entraînera l'échec de votre tentative de connexion. Vous pouvez copier votre nom d'utilisateur et votre mot de passe à partir de l'e-mail et les coller dans la zone de connexion. Prenez soin de ne pas copier d'autres informations en plus du nom d'utilisateur et du mot de passe (espaces, par exemple).
16	Je suis connecté mais je rencontre des difficultés pour créer un nouveau mot de passe.	Cela est dû au renforcement des mesures de sécurité mises en place pour votre protection. Votre nouveau mot de passe doit contenir à la fois des lettres majuscules et minuscules et des chiffres. Il doit inclure au moins un caractère de chaque catégorie et compter au moins huit caractères. Voici un exemple de mot de passe conforme : PASSWORD024. Vous devez respecter les critères indiqués, faute de quoi le système ne vous autorisera pas à sauvegarder votre nouveau mot de passe. Pour rappel, voici les critères de mot de passe à respecter : – Au moins huit caractères – Au moins un caractère de chacun des quatre groupes suivants : Lettres de l'alphabet en majuscules : exemples : A,B,C,... Z Lettres de l'alphabet en minuscules : exemples : a, b, c, ... z Chiffres arabes : exemples : 0, 1, 2, ... 9 Les politiques de GSK visent à empêcher l'utilisation de certains mots comme mot de passe système. Ces mots incluent les termes génériques comme « Bienvenue » et l'emploi de suites numériques comme 123.
17	Comment annuler l'accès pour les utilisateurs qui ne travaillent plus dans l'entreprise ?	L'utilisateur administratif est autorisé à annuler ou verrouiller l'accès d'un utilisateur.  Connectez-vous, puis accédez à la liste des collaborateurs. Cliquez sur le symbole de poubelle pour supprimer le compte et sur le symbole de verrou pour verrouiller le compte.
18	Ma session expire de façon intempestive lorsque je remplis le formulaire d'enregistrement automatique pour les Suppliers.	Par mesure de sécurité, au bout d'une heure d'inactivité, le portail ferme automatiquement la session. Veillez à effectuer les modifications sans périodes d'inactivité prolongées.

<p>19 Puis-je sauvegarder le formulaire et terminer l'enregistrement plus tard ?</p>	<p>Une fois les informations modifiées et sauvegardées, vous devrez attendre l'approbation de GSK pour apporter de nouvelles modifications. Par conséquent, il est conseillé de s'enregistrer complètement avant de valider les informations en appuyant sur le bouton « Save ».</p>
<p>20 J'ai rempli le formulaire d'enregistrement, mais je n'ai reçu aucune communication de la part de GSK depuis.</p>	<p>Une fois que vous aurez envoyé votre formulaire d'enregistrement automatique pour les Suppliers, un responsable des achats examinera votre demande. Après examen, vous recevrez une notification par e-mail sous deux à trois jours ouvrés, vous signifiant l'acceptation ou le refus de votre enregistrement.</p> <p>Un responsable des achats vous contactera directement si des informations supplémentaires sont requises ou si votre société a été retenue pour participer à un événement d'approvisionnement ou à une offre.</p>
<p>21 Pourquoi ne pouvons-nous plus nous connecter au système alors que c'était possible auparavant ?</p>	<p>Voir SI no. 1</p>
<p>22 Le processus de connexion ne fonctionne pas. Le problème est-il lié à Internet Explorer ?</p>	<p>Le problème est souvent lié aux paramètres du navigateur. Comme pour la plupart des sites Web interactifs sécurisés, il est nécessaire de définir les paramètres de sécurité sur un niveau autorisant le navigateur à accepter les cookies. Cette action répond strictement à un souci de sécurité et non à des fins d'exploration de données ou autres. Il peut être nécessaire de mettre à jour vos paramètres Internet Explorer :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans Microsoft® Internet Explorer à partir de la version 6.0 : <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sélectionnez Tools.</li> <li>– Sélectionnez Internet Options.</li> <li>– Sélectionnez l'onglet Privacy.</li> <li>– Déplacez le curseur jusqu'à Medium pour la zone Internet.</li> <li>– Cliquez sur OK.</li> </ul> </li> <li>2. Supprimez vos cookies (ouvrez Internet Options, puis sélectionnez l'onglet General et supprimez les cookies). Ou</li> <li>3. Fermez le navigateur et ouvrez-en un nouveau.</li> </ol>
<p>23 Une erreur « ISO code was wrong » se produit lors de l'enregistrement.</p>	<p>Votre numéro de TVA doit commencer par le code du pays (GB, DE, etc.).</p>
<p>24 Mon enregistrement a été validé, mais mon nom d'utilisateur et/ou mon mot de passe ne fonctionnent pas.</p>	<p>Vérifiez que vous utilisez le bon nom d'utilisateur. Une fois votre enregistrement terminé, votre nom d'utilisateur correspond à votre adresse e-mail.</p>
<p>GÉNÉRALITÉS</p>	

<p>25 Je suis un Supplieur de GSK. Puis-je poursuivre mon activité commerciale sans m'enregistrer sur le portail GSK ?</p>	<p>L'enregistrement n'est pas obligatoire. Cependant, nous invitons les fournisseurs à s'enregistrer car cela leur permet de consulter et de gérer directement leurs données de référence, améliorant ainsi la qualité des données détenues par GSK. De plus, cela réduit les erreurs de traitement des factures et des bons de commande, ainsi que les retards dus à des données obsolètes.</p> <p>Par ailleurs, nous avons entrepris d'aligner ce portail sur notre module d'approvisionnement. Ainsi, GSK sera en mesure de trouver des sociétés avec lesquelles collaborer lorsque l'occasion se présentera. L'enregistrement suffit pour que votre société soit visible par l'ensemble des acteurs de GSK. Les managers et les acheteurs peuvent utiliser notre base de données pour trouver des sous-traitants, des Supplieurs et des partenaires. Il n'existe aucune garantie d'arrangement contractuel. Néanmoins, votre société sera prise en compte chaque fois que nous chercherons un sous-traitant, un Supplieur ou un partenaire.</p>
<p>26 J'ai déjà travaillé avec GSK. Pourquoi dois-je fournir des informations supplémentaires sur mon organisation ?</p>	<p>Actuellement, nous automatisons la gestion des informations importantes concernant nos Supplieurs et nos prestataires de services. Le processus consiste notamment à sécuriser les systèmes Internet comme celui-ci, afin de mieux collecter et organiser vos informations. Les acheteurs utilisent souvent le système dans le cadre du processus d'approvisionnement car il facilite la communication et la collaboration avec les Supplieurs. Le système devrait également permettre de réduire ou d'éliminer la nécessité d'effectuer des soumissions d'informations redondantes auprès des différents services et zones de votre organisation.</p>
<p>27 Pourquoi le GSK Supplieur Portal est-il intéressant pour mon organisation ? Quels en sont les avantages pour moi ou ma société ?</p>	<p>L'enregistrement sur le Supplieur Portal réduira le temps et les dépenses investis jusqu'alors par votre organisation pour répondre aux demandes d'informations distinctes ou redondantes, augmentera la visibilité des informations sur votre entreprise auprès de nos acheteurs et de notre service des paiements, et contribuera à améliorer les processus internes affectant les fournisseurs et les vendeurs.</p>
<p>28 Où trouver de l'aide ?</p>	<p>Reportez-vous au Guide des Supplieurs et aux sections pertinentes de l'aide sur le Supplieur Portal.</p>
<p>29 Combien l'utilisation du portail coûte-t-elle ?</p>	<p>Elle est gratuite.</p>
<p>30 Quelle est la configuration système minimale requise pour accéder au portail ?</p>	<p>La configuration système minimale requise est Microsoft Windows XP, Linux ou Max OS.X*.</p> <p>La configuration minimale requise pour le navigateur est la suivante :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Internet Explorer à partir de la version 6</li> <li>2. Mozilla Firefox 2.0 et 3.5</li> <li>1. 3. Google Chrome</li> </ol>

31	Je me suis déjà enregistré sur Ariba/Tungsten. Quelle est la différence ?	Tungsten Network et Ariba Network sont des modules de facturation électronique. Ils ne servent pas à vérifier si les données stockées dans le système de GSK sont à jour.
32	GSK possède plusieurs codes fournisseur pour notre sociétés/groupe. Puis-je relier tous les comptes ?	Chaque entité juridique distincte doit disposer d'un compte sur le portail avec GSK. Toutefois, s'il existe plusieurs numéros de fournisseur pour une même entité fournisseur, GSK coopérera avec le Supplier afin de régulariser la situation.
33	Mon entreprise est gérée par une minorité. Suis-je automatiquement éligible au programme Supplier Diversity Program ?	Non. Vous devez fournir un justificatif de certification en tant qu'entreprise gérée par une minorité pour être légitimement éligible au programme. La certification est requise pour renforcer la crédibilité du programme Supplier Diversity Program.
34	Des formations sont-elles disponibles pour les Suppliers ?	Les Suppliers ont accès aux supports disponibles dans l'onglet d'aide. Veuillez également consulter le Guide des Suppliers.
35	Les systèmes, c'est bien, mais je préférerais parler à une personne.	Notre processus a été conçu pour permettre au personnel de GSK d'examiner le plus efficacement possible les informations sur les Suppliers. Si vous rencontrez un problème technique ou avez des questions à un moment donné lors du processus, adressez un e-mail à : <a href="mailto:ww.sap-slm@gsk.com">ww.sap-slm@gsk.com</a>
AUTRE		
40	En m'enregistrant, aurai-je accès aux informations sur les futures opportunités de contrat ?	Non. Toutefois, nous sommes en train d'aligner ce portail sur notre module d'approvisionnement. Ainsi, GSK sera en mesure de trouver des sociétés avec lesquelles collaborer lorsque l'occasion se présentera. Les managers et les acheteurs peuvent utiliser notre base de données pour trouver des sous-traitants, des Suppliers et des partenaires. Il n'existe aucune garantie d'arrangement contractuel. Néanmoins, votre société sera prise en compte chaque fois que nous chercherons un sous-traitant, un Supplier ou un partenaire.
41	Chez GSK, qui peut consulter les données du Supplier Portal ?	Les équipes de gestion des données de GSK, les acheteurs et les acteurs du marché engagés auprès des Suppliers pourront consulter les informations relatives aux Suppliers.
42	Est-il possible d'envoyer des notifications par e-mail à plusieurs adresses ?	Oui. Vous pouvez envoyer des notifications par e-mail à plusieurs adresses dès lors que vous gérez une liste de contacts sur le portail.