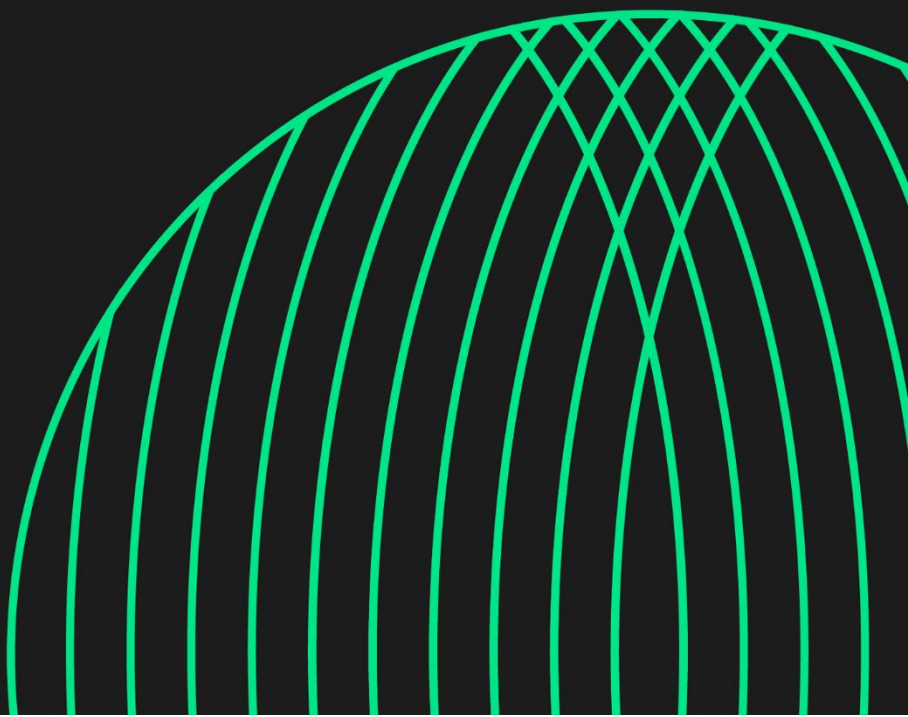


---

# Guide des fournisseurs de HH Global Tungsten

HH France SaS

Dernière mise à jour : juin 2026



## Sommaire

<b>Avant de commencer</b>	<b>1</b>
<b>Inscrivez-vous sur le réseau de facturation électronique Tungsten (TeN)</b>	<b>2</b>
<b>Configurez votre compte TeN</b>	<b>2</b>
Utilisateurs	2
Changements au sein de l'entreprise	3
Modification des coordonnées bancaires et de virement (hors TeN)	3
<b>Connectez votre compte TeN à HH France SaS</b>	<b>3</b>
<b>Guide HHG pour l'envoi d'une facture sur TeN</b>	<b>3</b>
Explication du processus de bon de commande	3
Retrouvez tous les bons de commande disponibles sur TeN	4
Convertir le bon de commande en facture	5
Ajouter des bons de commande supplémentaires à une seule facture	6
<b>Approuvé pour une facturation partielle</b>	<b>8</b>
<b>Vérifier le statut de la facture</b>	<b>9</b>
<b>Vérifier l'état du paiement</b>	<b>10</b>
<b>Problèmes</b>	<b>10</b>
Le bon de commande n'apparaît pas sur Tungsten	10
Résolution et renvoi d'une facture échouée	11
Résolution et soumission d'une facture rejetée	11
<b>Qui contacter pour obtenir de l'aide</b>	<b>11</b>

## Avant de commencer

### **Important :**

Ne modifiez, ne corrigez ni ne supprimez aucune information relative au bon de commande dans TeN.

Seuls les champs mentionnés dans ce guide doivent être remplis.

Toute modification des détails du bon de commande dans TeN entraînera le rejet de la facture en raison d'une divergence entre HHG et TeN.

Si les détails du bon de commande dans TeN sont incorrects, contactez immédiatement votre acheteur HH Global pour demander des corrections.

Si les coordonnées ou les informations de paiement sont incorrectes, contactez [vendor.support@hhglobal.com](mailto:vendor.support@hhglobal.com)

Lorsque des mises à jour sont nécessaires, attendez la révision dans TeN avant de soumettre votre facture

## Inscrivez-vous sur le réseau de facturation électronique Tungsten (TeN)

- Téléchargez le **formulaire d'approbation d'inscription** figurant dans l'e-mail de [vendor.support@hhglobal.com](mailto:vendor.support@hhglobal.com) et prêt au téléchargement
- Rendez-vous sur la page d'inscription TeN <https://registration.tungsten-network.com/start>
- Saisissez votre adresse e-mail et commencez l'inscription
- Confirmez les informations relatives à votre entreprise
- Créez un mot de passe et connectez-vous
- Vérifiez votre adresse e-mail

---

**Remarque :** si un message vous indique que le numéro de TVA est déjà utilisé, cela signifie que votre entreprise est déjà enregistrée auprès de Tungsten. Vous devrez être ajouté en tant qu'utilisateur au compte existant – voir la section « [Configurer votre compte TeN](#) » ci-dessous.

---

### Authentification multifactorielle (MFA)

Tungsten exige que les utilisateurs se connectent à **chaque fois** via l'**authentification multifactorielle**.

- Choisissez l'**application d'authentification** (recommandée) ou l'**e-mail** (cela peut prendre jusqu'à une minute)
- Suivez les étapes à l'écran
- Saisissez le code à 6 chiffres lors de votre connexion

## Configurez votre compte TeN

### Utilisateurs

#### Comment ajouter un utilisateur

Pour être ajouté en tant qu'utilisateur du portail, contactez l'utilisateur administrateur de votre entreprise. Il peut suivre les étapes décrites dans le [guide vidéo accessible via le lien](#).

#### Comment trouver l'utilisateur administrateur

Pour identifier l'administrateur de votre compte TeN, envoyez une demande d'assistance au service [d'assistance](#) TeN à l'aide du [formulaire de contact](#) correspondant.

## Si l'utilisateur administrateur n'est plus disponible

Si l'administrateur n'est plus disponible, demandez un changement d'administrateur via [l'assistance Tungsten](#).

## Changements au sein de l'entreprise

### Changement de nom ou d'adresse de l'entreprise

Si le nom ou l'adresse de votre entreprise change, vous devez en informer [vendor.support@hhglobal.com](mailto:vendor.support@hhglobal.com) et mettre à jour vos coordonnées dans TeN - [voir les instructions ici](#).

**Remarque :** le nom et l'adresse du fournisseur figurant sur la facture doivent correspondre à ceux indiqués sur le bon de commande.

### Modification du numéro d'enregistrement de la société ou de la TVA

Si les coordonnées de votre entreprise changent, vous devez en informer [vendor.support@hhglobal.com](mailto:vendor.support@hhglobal.com) et vous aurez besoin d'un nouveau compte TeN ; le service d'assistance aux fournisseurs vous fournira les informations de connexion.

## Modification des coordonnées bancaires et de virement (hors TeN)

Si vous devez modifier votre compte bancaire ou votre adresse e-mail de virement, merci de bien vouloir en informer [vendor.support@hhglobal.com](mailto:vendor.support@hhglobal.com).

Toute modification de vos coordonnées bancaires fera l'objet d'une vérification indépendante afin de prévenir toute tentative de fraude. Pendant cette période de vérification, nous ne serons pas en mesure de vous verser de paiement ; veuillez donc nous signaler tout changement bancaire dès que possible.

## Connectez votre compte TeN à HH France SaS

- Connectez-vous à TeN via ce lien - <https://authentication.tungsten-network.com/logink>
- Sélectionnez « Se connecter aujourd'hui »
- Sélectionnez « Nouvelle connexion »
- Choisissez « Rechercher par numéro Tungsten (AAA) »
- Saisissez le numéro AAA HH Global correspondant dans la liste ci-dessus
- Saisissez le code fournisseur principal indiqué sur votre formulaire d'approbation
- Sélectionnez « Confirmer »
- Téléchargez le formulaire d'approbation fourni par [vendor.support@hhglobal.com](mailto:vendor.support@hhglobal.com)
- Sélectionnez « Envoyer »

## Guide HHG pour l'envoi d'une facture sur TeN

### Explication du processus de bon de commande

Comprendre le parcours d'un bon de commande est essentiel pour soumettre correctement des factures sur TeN

## Étape 1 - Attendre la réception des marchandises

Le fournisseur doit télécharger le bon de livraison sur Hub

L'acheteur doit marquer le bon de commande comme étant terminé dans Hub

Une fois cette opération effectuée, la réception des marchandises apparaîtra dans Tungsten (comptez jusqu'à 60 minutes)

## Étape 2 - Vérifier la disponibilité du bon de commande dans Tungsten

Si le bon de commande n'est pas visible, cela signifie qu'il n'a pas encore été enregistré dans Hub

Si le bon de commande est visible, continuez

## Étape 3 - Convertir le bon de commande dans Tungsten

Convertissez le bon de commande disponible en facture dans Tungsten

## Étape 4 - Vérifiez le statut de soumission

Après la soumission, la validation peut prendre jusqu'à 15 minutes

- **Accepté** : votre facture a été acceptée par Tungsten
- **Échec** : vous recevrez un e-mail contenant les détails de l'échec ; veuillez réactiver la facture, corriger les informations et la renvoyer

## Étape 5 - Vérifiez le statut final dans Tungsten

Une fois acceptée par Tungsten, la facture est envoyée à HHG pour vérification

Vous devez consulter le portail Tungsten le jour ouvrable suivant

- **Approuvée** : votre facture a été traitée avec succès et sera prise en compte pour le paiement
- **Rejetée** : aucun e-mail de notification ne sera envoyé ; vous devez consulter le portail Tungsten pour connaître le motif du rejet, corriger les informations et renvoyer la facture

## Retrouvez tous les bons de commande disponibles sur TeN

- Connectez-vous au portail TeN
- Sélectionnez « Bons de commande » dans le menu bleu de gauche
- Au bas du tableau des critères, dans « Sélectionner la période des bons de commande », sélectionnez « 12 derniers mois »
- Sélectionnez « Obtenir mes bons de commande »

**Remarque** : cela inclut tous les bons de commande qui sont nouveaux chez Tungsten ou qui n'ont pas été facturés avec succès auparavant

1	2	3	4	5	6	7			
Numéro de commande	Date de mise à jour de la commande	Client	Numéro de compte client	Statut	Description de la première ligne	Lignes	Factures	Valeur nette	
UKP990001	12/12/2025	HH Associates Ltd - TEST	AAA195787833	Accepté	GEN_60X40_1016x1524_...	2	0	28,87	Aperçu

1. Sélectionnez pour commencer la facturation
2. Date d'acceptation du bon de commande dans TeN. *Le fournisseur reçoit une notification par e-mail*
3. Entité d'achat HHG. *N'incluez pas plusieurs entités d'achat sur une même facture*
4. Statut du bon de commande. *Il ne s'agit pas du statut de la facture*
5. Nombre de lignes sur le bon de commande. *La facture doit comporter le même nombre de lignes*
6. Nombre de tentatives de facturation par bon de commande. *Tout chiffre indique des soumissions précédentes infructueuses.*

7. Sélectionnez cette option pour télécharger une copie du bon de commande. Utilisez-la pour vérifier que vos informations correspondent à celles figurant sur TeN

## Convertir le bon de commande en facture

### Important :

Ne modifiez, ne corrigez ni ne supprimez aucune information relative au bon de commande dans TeN. Seuls les champs mentionnés dans ce guide doivent être remplis.

La modification des informations du bon de commande dans TeN entraînera le rejet de la facture en raison d'une divergence entre HHG et TeN.

Si les détails du bon de commande dans TeN sont incorrects, contactez immédiatement votre acheteur HH Global pour demander des corrections.

Si les coordonnées ou les informations de paiement sont incorrectes, contactez [vendor.support@hhglobal.com](mailto:vendor.support@hhglobal.com)

Lorsque des mises à jour sont nécessaires, attendez que le bon de commande révisé soit émis dans TeN avant de soumettre votre facture

1. Vérifiez que les détails du bon de commande TeN correspondent à votre facture en prévisualisant chaque bon de commande que vous souhaitez facturer (figure 7 ci-dessus)
2. Cliquez sur le premier ou le seul numéro de bon de commande que vous souhaitez facturer. *Si vous regroupez plusieurs bons de commande sur une seule facture, nous vous recommandons de choisir en premier lieu le bon de commande comportant le plus grand nombre de lignes (figure 1)*
3. Sélectionnez « Convertir le bon de commande »

Créer une facture

Saisir le numéro de facture\*

Sélectionner les lignes de commande à utiliser

Appliquer le code de taxe aux articles sélectionnés

APPLIQUER AUX ARTICLES SÉLECTIONNÉS

Numéro de ligne de commande	Code article	Description	Qté UoM	Prix unitaire	Montant net	<input type="checkbox"/>	Qté	Prix unitaire	Taxe
1	PRPRI10100	GEN_60X4...	1,000 Unité	24,26000	24,260 01	<input type="checkbox"/>			Veillez sélectionner
2	PRPRI10100	Pick & P...	1,000 Unité	4,61000	4,610	<input type="checkbox"/>			Veillez sélectionner

RETOUR

CRÉER UNE FACTURE

1. Ajoutez votre numéro de facture
  2. Cochez la case pour tout sélectionner
  3. Choisissez votre taux d'imposition
  4. Sélectionnez « Appliquer aux articles sélectionnés »
  5. Sélectionnez « Créer une facture »
- Dans l'écran suivant, sélectionnez « Confirmer »

- Dans l'écran suivant, sous « Détails de la facture »
  - Indiquez la date d'exigibilité de la taxe. *Assurez-vous que la date d'exigibilité de la taxe correspond aux exigences légales en matière de facturation dans votre pays*
  - Indiquez la date de livraison des biens ou des services
  - **Ne modifiez pas, ne supprimez pas et n'ajoutez pas de données dans les autres champs, sinon votre facture sera rejetée.**

Détails de la facture

Numéro de facture\*  
1234510

Type de document  
Facture

Date de la facture\*  
14/05/2026

Date de référence fiscale\*

Date d'acompte

Date d'échéance du paiement

Date de livraison\*

- Pour ajouter des bons de commande supplémentaires à la facture, vous pouvez le faire maintenant en sélectionnant « Ajouter »
- **Sinon, appuyez sur Envoyer.**

## Ajouter des bons de commande supplémentaires à une seule facture

- Commencez par suivre les instructions de la section [Convertir un bon de commande en facture](#)

**Remarque :** actuellement, la facturation multi-bons de commande nécessite une saisie manuelle des données au niveau des lignes. Pour réduire les efforts et les erreurs, nous vous recommandons de soumettre un seul bon de commande par facture. Si la facturation multi-bons de commande est nécessaire, copiez-collez exactement les données des lignes du bon de commande TeN téléchargé depuis l'écran d'aperçu. Toute différence entre les données des lignes du bon de commande et celles de la facture entraînera le rejet de la facture.

**Vous ne pouvez combiner des bons de commande que s'ils sont tous identiques :**

- Entité acheteuse
- Devise
- Code fiscal

Articles de la facture

Article	Quantité / Unité	Prix	Montant de la ligne	Total
01 PRPRI10100 - GEN_60X40_1016x1524_A-60x40 A	1/Unité	12,00	12,00	14,40
02 PRPRI10100 - Frais de préparation et d'emballage	1/Unité	5,50	5,50	6,60

- Remplissez ces cinq champs en copiant-collant les données du bon de commande TeN

Code produit ? PRPRI10100	Description du produit* ? Pour JUILLET DPLE de Standard E	Unité* ? Chaque	Quantité* 1 008,000	Prix* ? 0,34489
------------------------------	--	--------------------	------------------------	--------------------

- Remplir : **Type de ligne** : sélectionnez « Biens » ou « Services »
- Remplir : **Type de taxe** : sélectionnez le traitement fiscal approprié. *Tous les bons de commande doivent avoir le même traitement fiscal*
- Cliquez : **pour ajouter des informations supplémentaires au niveau de la ligne**

Articles de la facture

Article	Quantité / Unité	Prix	Montant de la ligne	Total
01 PRPRI10100 - GEN_60X40_1016x1524_A-60x40 A	1/ Unité	12,00	12,00	14,40
02 PRPRI10100 - Frais de préparation et d'emballage	1/ Unité	5,50	5,50	6,60

Type de ligne ?  
Marchandises

Code produit ?  
PRPRI10100

Description du produit\* ?  
Pour JUILLET DPLE de StandardE+

Unité\* ?  
Unité

Quantité\*  
1 008,00

Prix\* ?  
0,34489

Type de taxe\*  
TVA à 20 %

Montant de la taxe ?  
69,53

- Ajoutez le numéro de bon de commande
- Ajoutez le numéro de ligne du bon de commande - *à partir des données du bon de commande TeN*

Cliquez ici pour obtenir des informations supplémentaires sur la ligne, telles que les détails de la commande/livraison, les remises et autres informations complémentaires.

Numéro de commande ?  
UKP9000006

Numéro de ligne de commande ?  
1

Informations complémentaires →

Numéro de bon de livraison ?

Date de début de la prestation de service

Date de fin de la prestation de service

Remise ?  
0,00

Remise % ?  
0,00

---

Les champs ci-dessous ont été ajoutés par votre acheteur.

Numéro de compte général ?

Centre de coûts

Catégorie de pièce  
Numéro d'article européen ▼

Numéro de pièce

Montant de la ligne 347,65

Remise 0,00

Taxe 69,53

---

**Total 417,18**

ENREGISTRER LA LIGNE

ANNULER

- Sélectionnez « Enregistrer la ligne »

Articles de la facture

Article	Quantité / Unité	Prix	Montant de la ligne	Total	
01 PRPRI10100 - GEN_60X40_1016x1524_A-60x40 A	1/Unité	12,00	12,00	14,40	
02 PRPRI10100-Frais de préparation et d'emballage	1/Unité	5,50	5,50	6,60	
03 PRPRI10100- Pour JUILLET DPLE de sacs Bounce Back standard	1,008/Unité	0,34489	347,65	417,18	

Facture enregistrée

- Répétez l'opération pour chaque ligne de la commande
- Une fois terminé, **sélectionnez « Envoyer »**

**Facture soumise**

Facture soumise avec succès

CONTINUER

**Remarque :** la facture va désormais suivre un processus de validation en deux étapes. Si votre facture est rejetée à la première vérification, vous recevrez un e-mail indiquant le code de motif du rejet. Pour la seconde vérification, vous ne recevrez pas d'e-mail dans l'immédiat ; vous devrez vérifier le statut de la facture dans TeN le lendemain. Vous trouverez plus loin dans ce guide des instructions concernant les factures rejetées ou refusées.

## Approuvé pour une facturation partielle

La facturation partielle n'est autorisée que si cela a été convenu au préalable avec votre acheteur HH Global.

- Vous ne pouvez facturer partiellement un bon de commande que si votre acheteur HH l'a approuvé dans Hub et a marqué la quantité convenue comme livrée

- Les bons de commande n'apparaîtront dans Tungsten qu'une fois qu'une livraison (ou une partie d'une livraison) aura été approuvée dans Hub
- À chaque fois qu'une livraison est approuvée :
  - La quantité et la valeur correspondantes deviennent disponibles pour la facturation dans Tungsten
  - Vous ne pouvez soumettre une facture que pour la quantité approuvée, sinon la facture sera rejetée
- Lorsque vous soumettez une facture :
  - Le bon de commande sera clôturé dans Tungsten une fois la facture soumise
  - Le bon de commande sera rouvert lorsque la livraison suivante sera approuvée dans Hub
- Si plusieurs livraisons sont approuvées en même temps :
  - La quantité et la valeur totales approuvées seront visibles dans Tungsten
  - Vous pouvez soit :
    - soumettre une seule facture pour l'intégralité du bon de commande, ou
    - soumettre des factures distinctes pour des quantités plus petites qui correspondent aux montants de livraison convenus et non à d'autres quantités plus petites
- Règles importantes :
  - Chaque facture doit correspondre à la quantité et à la valeur disponibles dans Tungsten
  - Ne facturez que les quantités qui ont été approuvées dans Hub
  - Ne regroupez pas plusieurs livraisons sur une même facture, sauf si vous facturez l'intégralité du bon de commande

**Si la facturation partielle n'a pas été convenue, vous devez facturer uniquement l'intégralité du bon de commande**

## Vérifier le statut de la facture

Il existe deux façons de vérifier le statut de la facture :

### 1) Si la facture a été soumise au cours des 30 derniers jours.

- Dans la barre de menu bleue à gauche, allez dans « Factures » - « Statut de la facture »
- Saisissez votre numéro de facture dans le champ « Rechercher une facture »
- Cliquez sur l'icône de recherche ou appuyez sur Entrée pour rechercher la facture

Pour mieux comprendre la signification de chaque statut, [cliquez ici pour consulter le guide TeN](#)

### 2) Si la facture a été soumise il y a plus de 30 jours ou si vous souhaitez voir toutes les factures soumises

- Dans la barre de menu bleue à gauche, allez dans « Rapports » - « Factures soumises »
- Sélectionnez les critères souhaités : votre compte, le compte de votre client, le statut de la facture, etc.
- Cliquez sur « EXÉCUTER »
- Cliquez sur « Exporter » pour exporter le rapport au format CSV ou Excel.
- Cliquez sur « Enregistrer sous » pour enregistrer le rapport en tant que rapport personnalisé afin de le générer à nouveau ultérieurement. Une fois enregistrés, vous pouvez consulter vos rapports enregistrés en vous rendant dans « Rapports » - « Mes rapports ». De là, vous

pouvez exporter le rapport enregistré, charger les critères du rapport pour le générer à nouveau ou supprimer le rapport.

- Cliquez sur « Réinitialiser » pour réinitialiser les filtres.

Pour obtenir des instructions vidéo, veuillez [cliquer ici](#).

## Vérifier l'état du paiement

Si le statut de la facture est « Approuvé » et que vous avez des questions concernant le paiement ou le virement, vous pouvez contacter notre équipe chargée des comptes fournisseurs à l'adresse [vendor.queries@hhglobal.com](mailto:vendor.queries@hhglobal.com)

## Problèmes

### Le bon de commande n'apparaît pas sur Tungsten

#### 1. Avez-vous téléchargé la preuve de livraison ?

- La preuve de livraison est requise avant que le bon de commande puisse être traité
- Des instructions sur le téléchargement d'une preuve de livraison sont disponibles dans le [Guide du fournisseur du Hub](#)

#### 2. L'acheteur HHG a-t-il marqué le bon de commande comme terminé dans Hub ?

- Vérifiez le statut du bon de commande dans Hub
- Si le bon de commande n'est pas terminé, contactez votre acheteur HHG (coordonnées indiquées sur le bon de commande)
- Si le bon de commande est annulé, il ne peut pas être facturé. Contactez votre acheteur HHG pour obtenir un nouveau bon de commande
- Des instructions sur la vérification du statut du bon de commande sont disponibles dans le [Guide du fournisseur du Hub](#)

#### 3. Êtes-vous connecté dans Tungsten à l'entité HHG et au numéro d'identification fiscale indiqués sur le bon de commande ?

- Vérifiez que vous êtes bien connecté dans Tungsten à l'entité HH Global et au numéro d'identification fiscale indiqués sur le bon de commande

#### 4. Vous ne voyez toujours pas le bon de commande ?

- Si toutes les vérifications ci-dessus ont été effectuées et que le bon de commande n'est toujours pas visible
- E-mail : [vendor.support@hhglobal.com](mailto:vendor.support@hhglobal.com)
- Veuillez indiquer :
  - le numéro du bon de commande
  - votre identifiant AAA sur Tungsten Network
  - indiquez en objet : Problème urgent de facturation - Nom de votre entreprise

## Résolution et renvoi d'une facture échouée

### Résolution d'une facture échouée

TeN propose des conseils pour résoudre les problèmes liés aux factures échouées – veuillez consulter [ce lien](#)

### Renvoyer une facture échouée

TeN propose des conseils pour réactiver les factures échouées – veuillez consulter [ce lien](#)

## Résolution et soumission d'une facture rejetée

### Résolution d'une facture rejetée

HHG propose des conseils pour résoudre les problèmes liés aux factures rejetées – veuillez consulter [ce lien](#)

### Renvoyer une facture rejetée

- Une facture rejetée ne peut être ni modifiée ni réactivée
- Vous devez créer une nouvelle facture en convertissant à nouveau le bon de commande
- Les numéros de facture en double ne sont pas acceptés dans TeN : utilisez un nouveau numéro de facture
- Si vous ne parvenez pas à créer un nouveau numéro de facture, [contactez l'assistance Tungsten](#) pour en demander la suppression
- Vous devez fournir : le numéro de facture, le numéro de transaction et le motif de la suppression
- Tungsten demandera l'approbation de HHG et vous informera lorsque vous pourrez la soumettre à nouveau
- Une fois approuvée, la facture réapparaîtra en tant que « Facture enregistrée », que vous pourrez modifier et soumettre à nouveau

## Qui contacter pour obtenir de l'aide

Pour toute question relative aux bons de commande, veuillez contacter votre acheteur HHG

Pour les questions relatives à la connexion et au dépannage, envoyez un e-mail à [vendor.support@hhglobal.com](mailto:vendor.support@hhglobal.com)

Pour toute question relative aux paiements et aux virements, envoyez un e-mail à [vendor.queries@hhglobal.com](mailto:vendor.queries@hhglobal.com)

Pour obtenir des conseils généraux et de l'aide concernant TeN, [cliquez ici](#)

Pour obtenir des conseils sur les autres entités HHG sur TeN, [cliquez sur le microsite HHG TeN](#)