

# Canales de Soporte a Proveedores

PUBLIC

# Canales de Asistencia

Los canales de asistencia están disponibles para todos los proveedores habilitados en Ariba Network, en la sección Centro de Ayuda e ingresando a Servicio de Asistencia:

The screenshot shows the Ariba Network user interface for a provider named 'Proveedora Diken'. The top navigation bar includes 'PÁGINA DE INICIO', 'BANDEJA DE ENTRADA', 'BANDEJA DE SALIDA', 'CATÁLOGOS', and 'INFORMES'. The main content area is titled 'Revisar precios de suscripción' and features a 'Revisar suscripción' button. Below this, there are statistics for 'Pedidos, facturas y pagos' and a table with columns for 'Número de pedido', 'Cliente', 'Estado', 'Importe', 'Fecha', 'Importe facturado', and 'Acción'. The 'Centro de ayuda' (Help Center) is visible in the top right corner, and a yellow arrow points from it to a zoomed-in view of the help center interface. This zoomed-in view shows a search bar and a list of frequently asked questions, including '¿Cómo puedo acceder a la cuenta de un antiguo administrador?'. Another yellow arrow points from the 'Servicio de...' link in the bottom navigation bar to a zoomed-in view of the 'Servicio de...' section, which shows a 'Ver más' link and a 'Servicio de...' dropdown menu.

## “Lláname Ahora” o “Call me Now”

\*Tiempo de Respuesta Estimado: Inmediato

Nuevo canal de asistencia disponible donde los proveedores podrán ponerse en contacto con el equipo de Soporte a Proveedores sin tener que esperar en la línea.

1

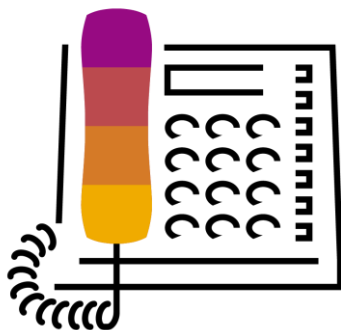
Ingresar en el recuadro: **“Necesito ayuda con...”** una palabra clave relacionada con su pregunta o duda y dar clic en el botón Inicio.

Posteriormente se desplegarán una serie de preguntas más frecuentes donde podrá buscar aquellas relacionadas a su inquietud.

Si no encuentra la respuesta que estaba buscando, puede utilizar la opción “Llamame ahora” dando clic en el botón **Obtenga ayuda por teléfono**.

The screenshot shows the 'Centro de asistencia' (Help Center) page. At the top, there is a search bar with the text 'Búsqueda...' and a magnifying glass icon. To the right, there are links for 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Servicio de asistencia', along with a user profile for 'Proveedora Diken' and a 'Cerrar sesión' button. The main content area is titled 'Centro de asistencia' and features a 'Preguntar en Community' button. Below this, there is a section 'Necesito ayuda con' followed by a text input field containing the word 'facturación'. A yellow 'Inicio' button is to the right of the input field. Below the input field, there are examples of search terms: 'Reasignación de cuenta', 'Opciones para enviar facturas', 'Rechazo de factura', and 'Actualizar información de empresa'. To the right of the main content, there is a section 'Etiquetas de resolución de problemas más comunes' with various tags like 'Buscar pagos programados', 'Navegación página de inicio', 'Buscar pedidos de compra', 'Mensajes de rechazo de facturas', 'Perfil de Marketing', 'Mi cuenta', 'Estado de facturación', 'Propuestas', 'Contenido de evento', 'Perfil fiscal y empresarial', 'Destacado', 'Administrador de cuenta de contacto', 'DUNS', 'Ver factura', and 'Buscar facturas'. At the bottom right, there is a section for 'trust.ariba.com' with information and a 'Comprobar estado' link.

The screenshot shows a list of frequently asked questions (FAQ) with a vertical scrollbar on the left. The questions are: '¿Cómo puedo cancelar una factura que he enviado?', '¿Cómo puedo editar y reenviar una factura errónea o rechazada?', '¿Me pongo en contacto con Ariba o con mi cliente cuando tenga una pregunta o un problema?', '¿Cómo puedo saber cuándo se pagará mi factura?', and '¿Qué hago si se ha rechazado mi factura?'. Below the list, there is a navigation bar with page numbers 1, 2, 3, ..., 33. Below the FAQ list, there is a section titled '¿No encuentra lo que está buscando? Deje que le ayudemos.' with the text 'Seleccione su preferencia para la comunicación:'. There are three options: 'Enviar correo electrónico al servicio de asistencia al cliente de SAP Ariba', 'Obtenga ayuda a través de un chat en directo', and 'Obtenga ayuda por teléfono'. The 'Obtenga ayuda por teléfono' option is highlighted with a red box.



2

Ahora visualizará la opción **“Llamarme Ahora”** cuya funcionalidad es que reciba la llamada inmediatamente del primer agente disponible y evitar estar en la línea esperando.

También podrá visualizar la opción **“Llamarme Más tarde”** que permite la opción de seleccionar un rango de horario para recibir la llamada del agente.

Se deberá proporcionar información y descripción del problema y confirmar datos de contacto.

### Póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente de Ariba a través del teléfono

Aquí tiene su información de cuenta para fácil referencia:

Nombre: Proveedor Diken  
ID de usuario: test-proveedor@diken.com  
Correo electrónico: karen.victorica@sukarne.com

Empresa: PROVEEDORA INDUSTRIAL DIKEN SA DE C - TEST  
ID de Ariba Network: AN01037449836-T

### Llamarme

**Ahora** - Hable con un especialista en operaciones de compra sin tener que esperar. El próximo especialista que esté disponible le llamará.

### Llamarnos - Números de teléfono del servicio de asistencia

¿Dónde se encuentra ubicado? -- Seleccione --

### Póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente en línea de SAP Ariba

Proporcione la siguiente información y el próximo especialista que esté disponible le llamará.

#### Descripción del problema

Descripción breve: \* facturación

Tipo de problema: \* Seleccione

Detalles: \*

Para facilitar la rápida resolución del problema, incluya todos los detalles que puedan ser relevantes. Por ejemplo:

- Una descripción detallada del problema incluyendo vías de acceso completas, acciones realizadas antes de la aparición del problema.
- Los resultados que esperaba del sistema.
- Pasos para reproducir el problema.
- Adjuntar capturas de pantalla o grabaciones del problema.

Archivo adjunto 1:  No file selected.

Número de pedido/factura:

Acceptar

## Chat en Directo

\*Tiempo de Respuesta Estimado: Inmediato

1

Ingresa en el recuadro: **“Necesito ayuda con...”** una palabra clave relacionada con su pregunta o duda y dar clic en el botón **Inicio**.

Posteriormente se desplegarán una serie de preguntas más frecuentes donde podrá buscar aquellas relacionadas a su inquietud.

Si no encuentra la respuesta que estaba buscando, puede utilizar la opción **“Chat en Directo”**, para conectarse con un agente en ese momento.

Ariba Exchange User Community Proveedora Diken [Cerrar sesión](#)

Búsqueda...

Inicio | Aprendizaje | Servicio de asistencia

### Centro de asistencia

Preguntar en Community

Necesito ayuda con  [Inicio](#)

Ejemplos:  
Reasignación de cuenta  
Opciones para enviar facturas  
Rechazo de factura  
Actualizar información de empresa

#### Etiquetas de resolución de problemas más comunes

Buscar pagos programados [Navegación página de inicio](#)  
Buscar pedidos de compra [Mensajes de rechazo de facturas](#)  
Perfil de Marketing [Mi cuenta](#) [Estado de facturación](#)  
Propuestas [Contenido de evento](#) [Perfil fiscal y empresarial](#)  
Destacado [Administrador de cuenta de contacto](#) [DUNS](#)  
[Ver factura](#) [Buscar facturas](#)

trust.ariba.com  
Información y últimas notificaciones sobre temas y productos y sobre periodos planeados de inactividad.  
[Comprobar estado](#)

- ¿Cómo puedo cancelar una factura que he enviado?
- ¿Cómo puedo editar y reenviar una factura errónea o rechazada?
- ¿Me pongo en contacto con Ariba o con mi cliente cuando tenga una pregunta o un problema?
- ¿Cómo puedo saber cuándo se pagará mi factura?
- ¿Qué hago si se ha rechazado mi factura?

1 2 3 ... 33

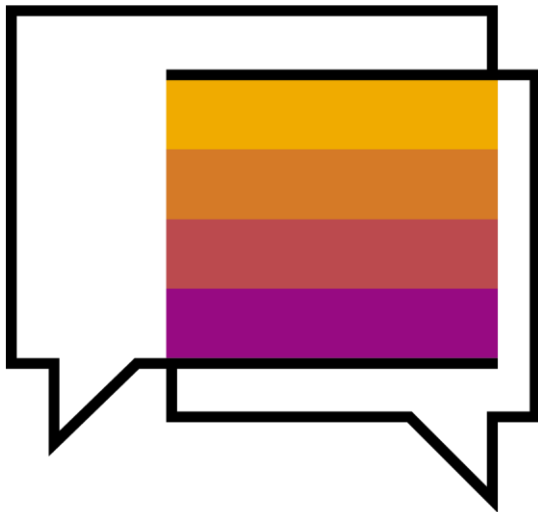
¿No encuentra lo que está buscando? Deje que le ayudemos.


Seleccione su preferencia para la comunicación:

- Enviar correo electrónico al servicio de asistencia al cliente de SAP Ariba
- Obtenga ayuda a través de un chat en directo**
- Obtenga ayuda por teléfono

2

En la ventana emergente se ingresan los datos requeridos (\*), se realiza una pregunta inicial y se da clic en **“Iniciar Chat”**



SAP Ariba  Soporte al Cliente

Gracias por ponerse en contacto con nosotros. Para que podamos ofrecerle un mejor servicio, rellene el breve formulario que aparece a continuación y pulse el botón Iniciar chat de la esquina inferior derecha.

Nombre Completo:

Me puede llamar:

Correo electrónico:

Teléfono:

Pregunta inicial:

(\* - denota un campo obligatorio)

**Iniciar chat**

## Correo Electrónico o WebForm

\*Tiempo de Respuesta Estimado: 24 a 48 hrs

1

Ingresa en el recuadro: **“Necesito ayuda con...”** una palabra clave relacionada con su pregunta o duda y dar clic en el botón **Inicio**.

Posteriormente se desplegarán una serie de preguntas más frecuentes donde podrá buscar aquellas relacionadas a su inquietud.

Si no encuentra la respuesta que estaba buscando, puede utilizar la opción **“Enviar correo electrónico al servicio de asistencia al cliente de SAP Ariba”**.

Ariba Exchange User Community

Proveedora Diken Cerrar sesión

Búsqueda...

Inicio | Aprendizaje | Servicio de asistencia

Centro de asistencia

Preguntar en Community

Necesito ayuda con **facturación** Inicio

Ejemplos:  
Reasignación de cuenta  
Opciones para enviar facturas  
Rechazo de factura  
Actualizar información de empresa

Etiquetas de resolución de problemas más comunes

Buscar pagos programados Navegación página de inicio  
Buscar pedidos de compra Mensajes de rechazo de facturas  
Perfil de Marketing Mi cuenta Estado de facturación  
Propuestas Contenido de evento Perfil fiscal y empresarial  
Destacado Administrador de cuenta de contacto DUNS  
Ver factura Buscar facturas

trust.ariba.com  
Información y últimas notificaciones sobre temas y productos y sobre periodos planeados de inactividad.

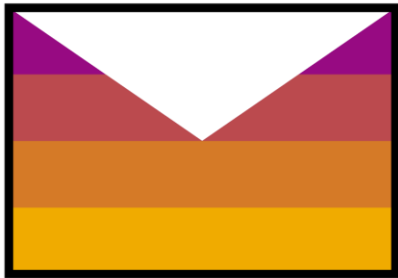
FAQ ¿Cómo puedo cancelar una factura que he enviado?  
FAQ ¿Cómo puedo editar y reenviar una factura errónea o rechazada?  
FAQ ¿Me pongo en contacto con Ariba o con mi cliente cuando tenga una pregunta o un problema?  
FAQ ¿Cómo puedo saber cuándo se pagará mi factura?  
FAQ ¿Qué hago si se ha rechazado mi factura?

1 2 3 ... 33

¿No encuentra lo que está buscando? Deje que le ayudemos.  
Seleccione su preferencia para la comunicación:  
 Enviar correo electrónico al servicio de asistencia al cliente de SAP Ariba  
 Obtenga ayuda a través de un chat en directo  
 Obtenga ayuda por teléfono



Se deberá de ingresar información requerida como una descripción breve del problema, tipo de problema, detalles e inclusive se pueden agregar capturas de pantalla como archivos adjuntos.



## Póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente en línea de SAP Ariba

Un especialista en operaciones de compra le contestará a través del correo electrónico dentro de un plazo de 4 horas. Si desea hablar con alguien, seleccione [Obtenga ayuda por teléfono](#).

### Descripción del problema

Descripción breve: \* facturacion

Tipo de problema: \* Seleccione

Detalles: \*

Para facilitar la rápida resolución del problema, incluya todos los detalles que puedan ser relevantes. Por ejemplo:

- Una descripción detallada del problema incluyendo vías de acceso completas, acciones realizadas antes de la aparición del problema.
- Los resultados que esperaba del sistema.
- Pasos para reproducir el problema.
- Adjuntar capturas de pantalla o grabaciones del problema.

Archivo adjunto 1:  No file selected.

Número de pedido/factura:



## Community

\*Tiempo de Respuesta Estimado: 24 a 48 hrs

1

Se podrán hacer preguntas en Community, este canal le permitirá interactuar con especialistas de Ariba Network y toda la comunidad de proveedores.

El proveedor puede realizar preguntas o bien responder a preguntas de otros proveedores según su experiencia

Para preguntar en Community dar clic en el botón **“Preguntar en Community”**

Realizar la pregunta y enviarla.



A screenshot of the 'Ariba Exchange User Community' interface. At the top, it says 'Ariba Exchange User Community' and 'Proveedora Diken' with a 'Cerrar sesión' button. Below is a search bar and navigation links for 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Servicio de asistencia'. The main section is titled 'Centro de asistencia' and contains a form with the text 'Necesito ayuda con' followed by an input field and an 'Inicio' button. Below the form, there are examples of questions: 'Reasignación de cuenta', 'Opciones para enviar facturas', 'Rechazo de factura', and 'Actualizar información de empresa'. To the right, there is a 'Preguntar en Community' button highlighted with a red box and an arrow pointing to it. Below this, there is a section for 'Etiquetas de resolución de problemas más comunes' with various navigation links like 'Navegación página de inicio', 'Buscar facturas', 'Perfil fiscal y empresarial', 'DUNS', 'Buscar pedidos de compra', 'Administrador de cuenta de contacto', 'Buscar pagos programados', 'Mi cuenta', 'Contenido de evento', 'Mensajes de rechazo de facturas', 'Estado de facturación', 'Destacado', 'Ver factura', 'Propuestas', and 'Perfil de Marketing'.

A screenshot of the 'Preguntar en Community' form. It has a title 'Preguntar en Community' and a section for 'Pregunta' with a large text input field. Below the input field, there is a character count '0/500'. A disclaimer text reads: 'Esta contribución se publicará en Ariba Exchange User Community. Asegúrese de que no contiene información privada o confidencial. Si lo prefiere, puede ir a Centro de asistencia para abrir en su lugar una solicitud de servicio. Al realizar este envío, acepto los acuerdos de Acuerdo de participación y Directriz de privacidad en la Comunidad'. At the bottom, there are two buttons: 'Enviar' and 'Cancelar'.

## Aprendizaje

\*Auto-gestionable

1

En esta sección el proveedor podrá encontrar documentos y tutoriales sobre Ariba Network

Ariba Exchange User Community

Proveedora Diken Cerrar sesión

Búsqueda... 🔍

Inicio **Aprendizaje** Servicio de asistencia

Centro de asistencia

Preguntar en Community

Necesito ayuda con  Iniciar

Etiquetas de resolución de problemas más comunes

Navegación página de inicio Buscar facturas

Perfil fiscal y empresarial DUNS Buscar pedidos de compra

Administrador de cuenta de contacto Buscar pagos programados

Mi cuenta Contenido de evento Mensajes de rechazo de facturas

Estado de facturación Destacado Ver factura

Propuestas Perfil de Marketing

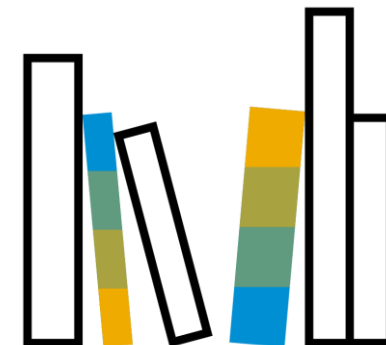
## Centro de aprendizaje

### Documentación de producto

- ▶ Novedades
- ▶ Introducción
- ▶ Gestión de la cuenta de usuario
- ▶ Catálogos
- ▶ Pedidos y órdenes de entrega
- ▶ Colaboración con clientes
- ▶ Creación y gestión de facturas y abonos
- ▶ Pagos y descuentos
- ▶ Informes y plantillas de informes
- ▶ Seguimiento de horas de trabajo temporal
- ▶ Integración de la aplicación
- ▶ Administración y configuración
- ▶ Integración cXML y ERP
- ▶ Herramientas y adaptadores de Cloud integration

### Tutoriales

- Visualización de un pedido de compra (4:00)
- Información general de Ariba Network (4:07)
- Envío de un aviso de expedición (3:08)
- Acerca de las facturas (3:10)
- Envío de una factura basada en pedido (4:35)
- ¿Tiene problemas para iniciar sesión? (2:03)
- Aspectos básicos para el proveedor (3:00)
- Introducción a la Consola de colaboración de vendedor (5:00)
- ¿Qué son los catálogos electrónicos? (4:53)
- ¿Qué es la integración empresarial cXML? (6:30)
- ¿Qué es PunchOut? (6:29)
- Aceptar una relación de cliente (1:42)
- Agregar un nuevo usuario (3:12)
- Enviar una factura sin pedido (3:37)
- Crear un contacto de cliente (1:50)
- Configurar sus ajustes de liquidación (2:08)
- Crear un catálogo (5:23)
- Cargar y publicar un catálogo (3:11)
- Actualizar un catálogo (1:20)
- Envío de una confirmación de pedido (4:54)
- Acerca de los abonos (2:24)
- Cambiar el administrador de su cuenta (1:36)
- Visualizar un pago (2:10)



# Gracias