

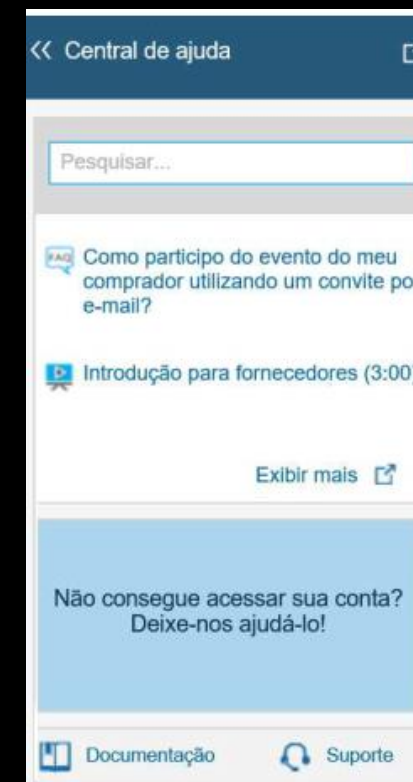
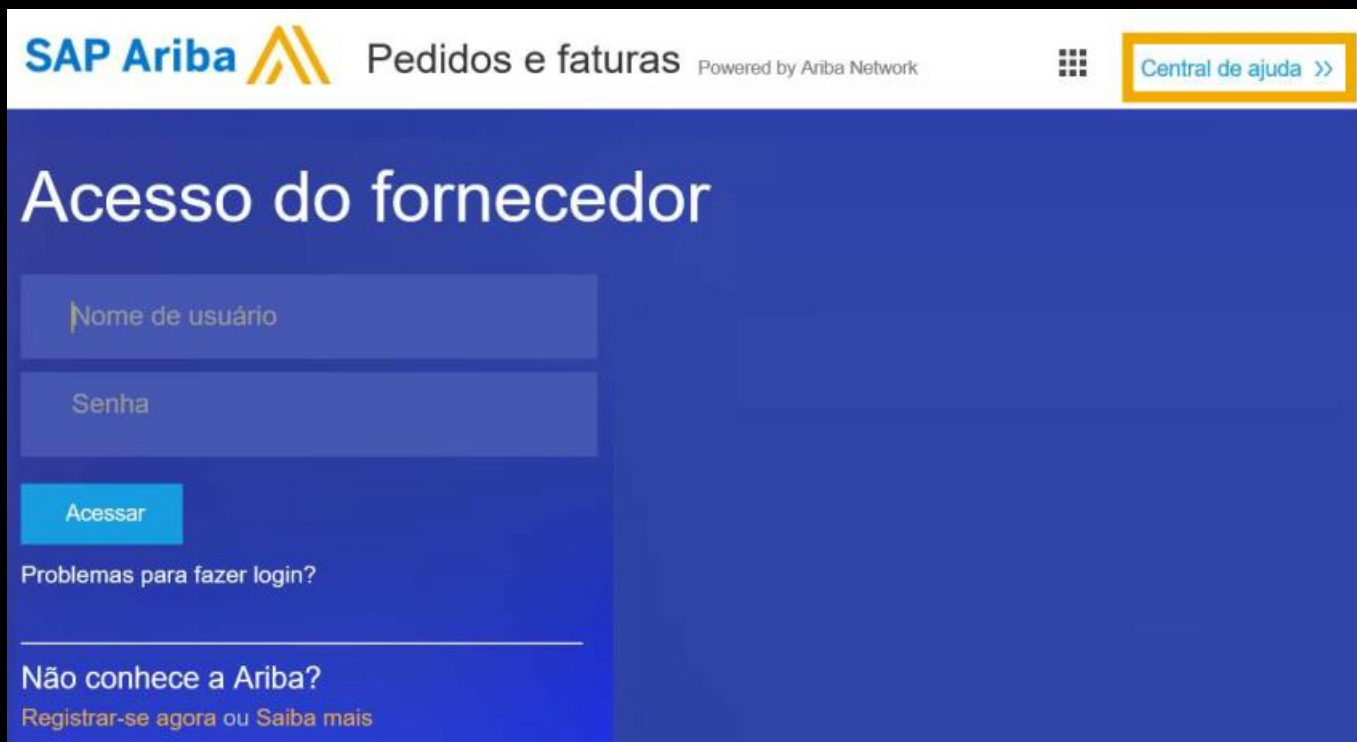
Suporte ao **Fornecedor**



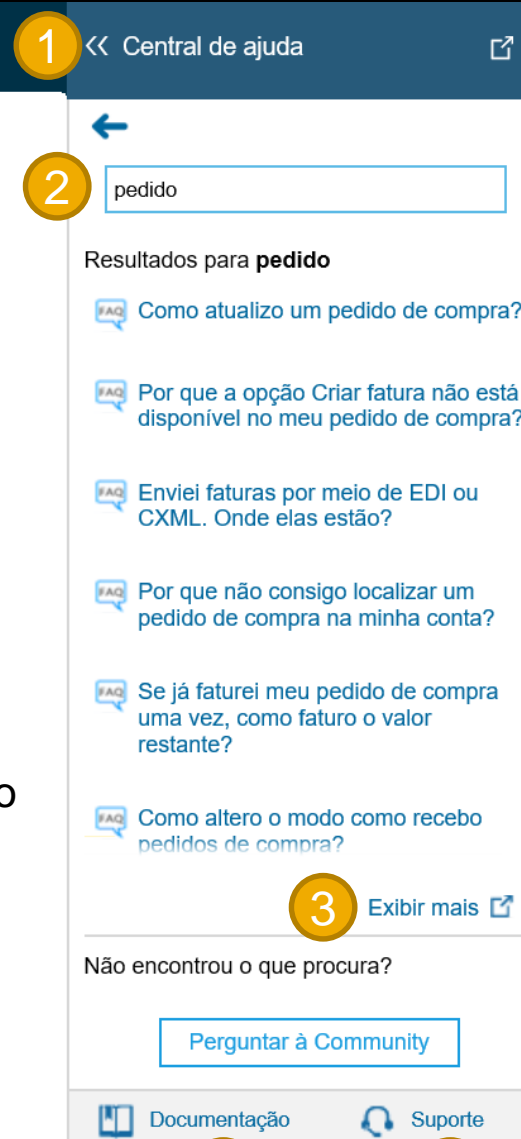
Introdução

Para que os fornecedores possam esclarecer as dúvidas de navegação e/ou funcionalidades, o portal Ariba oferece uma central de suporte que ficará disponível no momento que o fornecedor acessa a página do Ariba.

No canto direito da tela, clique em “Central de ajuda” e encontre materiais de apoio, envie sua dúvida utilizando os canais disponíveis ou solicite contato da nossa equipe.



- 1 **Central de ajuda** – disponível antes ou após acesso à conta;
- 2 **Pesquisar** – digite sua dúvida ou uma palavra chave e encontre guias, perguntas frequentes e artigos relacionados ao tema;
- 3 **Exibir mais** – clicando no ícone, você será direcionado a página completa com todas as opções de suporte;
- 4 **Documentação** – clique neste campo e tenha acesso aos guias e tutoriais sobre o produto Ariba;
- 5 **Suporte** – tenha acesso aos canais para solicitação de suporte com nossos agentes especializados;



*Os campos “documentação” e “suporte” só aparecem após utilização do campo pesquisar.

Documentação



Clicando em “documentação” você será direcionado para a central de educação e terá disponível os seguintes recursos:

- Documentos referentes aos produtos Ariba.
- Guias das funcionalidades padrão. (gerencia de usuários, configuração de notificações)
- Tutoriais sem especificação de clientes.(modelo padrão)

Ariba Exchange User Community

Desconectar

Pesquisar...

Início | Educação | Suporte

Central de educação

Perguntar à comunidade

Documentação do produto

- ▶ Novidades no Ariba Network
- ▶ Introdução
- ▶ Gerenciando sua conta de usuário
- ▶ Catálogos
- ▶ Pedidos e solicitações
- ▶ Colaboração na cadeia de suprimentos
- ▶ Colaborando com clientes
- ▶ Criando e gerenciando faturas, avisos de crédito e avisos de débito
- ▶ Pagamentos e descontos
- ▶ Relatórios e modelos de relatório
- ▶ Controlando tempo de trabalho temporário
- ▶ Integração de aplicativos
- ▶ Administração e configuração
- ▶ Integração cXML e ERP
- ▶ Ferramentas e adaptadores de integração na nuvem

Tutoriais

- Problemas de acesso (2:03)
- Visão geral do Ariba Network (4:07)
- Enviar uma fatura para uma conta Light (4:13)
- Introdução para fornecedores (3:00)
- Introdução ao Painel de instrumentos (5:00)
- O que são Catálogos eletrônicos? (4:30)
- O que é a Integração de negócios do cXML? (2:52)
- O que é PunchOut? (4:07)
- Aceitar um relacionamento com cliente (1:42)
- Adicionar um novo usuário (3:12)
- Criar um contato de cliente
- Ajustar suas configurações de pagamento (2:08)
- Criar um catálogo (5:23)
- Carregar e publicar um catálogo (3:11)
- Atualizar um catálogo (1:20)
- Exibir um pedido de compra (4:00)
- Enviar uma confirmação do pedido (3:08)
- Enviar um aviso de entrega (4:54)
- Sobre faturas (3:10)
- Enviar uma fatura baseada em PO (4:35)
- Enviar uma fatura fora da PO (3:37)
- Sobre avisos de crédito (2:24)
- Enviar um aviso de crédito de cabeçalho (1:58)
- Enviar avisos de crédito de itens de linha (2:20)
- Exibir um pagamento (2:10)
- Alterar o administrador da conta (1:36)

Suporte



- 1 Preencha o campo “Preciso de ajuda sobre” com o assunto referente a sua dúvida;
- 2 Clique em “Início”;
- 3 O conteúdo referente a palavra chave será disponibilizado, caso localize a documentação referente a sua dúvida, clique em cima do assunto para abrir o documento;
- 4 No campo obter ajuda por email, você pode enviar sua dúvida, anexar arquivo.
- 5 No campo obter ajuda por bate papo ao vivo, você poderá conversar com nosso agente via chat para esclarecer suas dúvidas.
- 6 Para solicitar contato telefônico, clique na opção “Obtenha ajuda por telefone”.

Ariba Exchange User Community

Pesquisar...

Início | Educação | Suporte

Perguntar à comunidade

Central de suporte

Preciso de ajuda sobre

1

2

3

Como atualizo um pedido de compra?

Por que a opção Criar fatura não está disponível no meu pedido de compra?

Enviei faturas por meio de EDI ou CXML. Onde elas estão?

Por que não consigo localizar um pedido de compra na minha conta?

Se já faturei meu pedido de compra uma vez, como fatureo o valor restante?

4

5

6

Obter ajuda por e-mail

Obtenha ajuda por bate-papo ao vivo

Obtenha ajuda por telefone

Tags comum de solução de problemas

Acesso à conta de fornecedor

Notificações da conta

Arquivos de catálogo cXML

Catálogos

Usuários da conta

PunchOut de catálogo de nível 2

Painéis de instrumentos

Configuração do navegador

Imagens de catálogo

Navegação nas contas

Esqueci a senha

Criação de catálogo

Arquivos de catálogos CIF

Catálogo PunchOut

Configurações da conta da empresa

trust.ariba.com

Informações e as últimas notificações sobre problemas de produtos e tempo de manutenção planejado.


Verificar o status

4 Obtenha ajuda por E-mail:

Utilize este espaço para preencher com as informações referente a sua dúvida. Você pode incluir imagens/arquivos para detalhar sua dúvida ou problema.

As informações de contato aparecem preenchidas de acordo com o usuário que está solicitando suporte. Atualize, caso necessário.

Suporte por e-mail da SAP Ariba

 A resposta de um especialista pode levar de 24 a 48 horas. Por favor, adicione customer_support_sr_update@sap.com à sua Lista de Remetentes Seguros. Para uma resposta mais rápida, escolha o [suporte por chat](#) ou o [suporte por telefone](#).

Descrição do problema

Descrição breve: *

Tipo de problema: * Seleccione ▼

Detalhes: *

Para agilizar a resolução, inclua todos os detalhes relevantes em seu caso. Por exemplo:

- Descrição detalhada do problema, incluindo os caminhos de navegação completos e as ações realizadas antes do problema.
- Resultados que você espera do sistema.
- Etapas para reproduzir o problema.
- Anexar capturas de tela ou gravações do problema.

Anexo de arquivo 1:

Número da PO/fatura:

Informações de contato

Nome: *

Sobrenome: *

Código do usuário:

Empresa: *

E-mail: *

Telefone: País: * Seleccione ▼

Código do país: ### Código de área: Número: * Ramal:

Código do Ariba Network: * AN01038084781

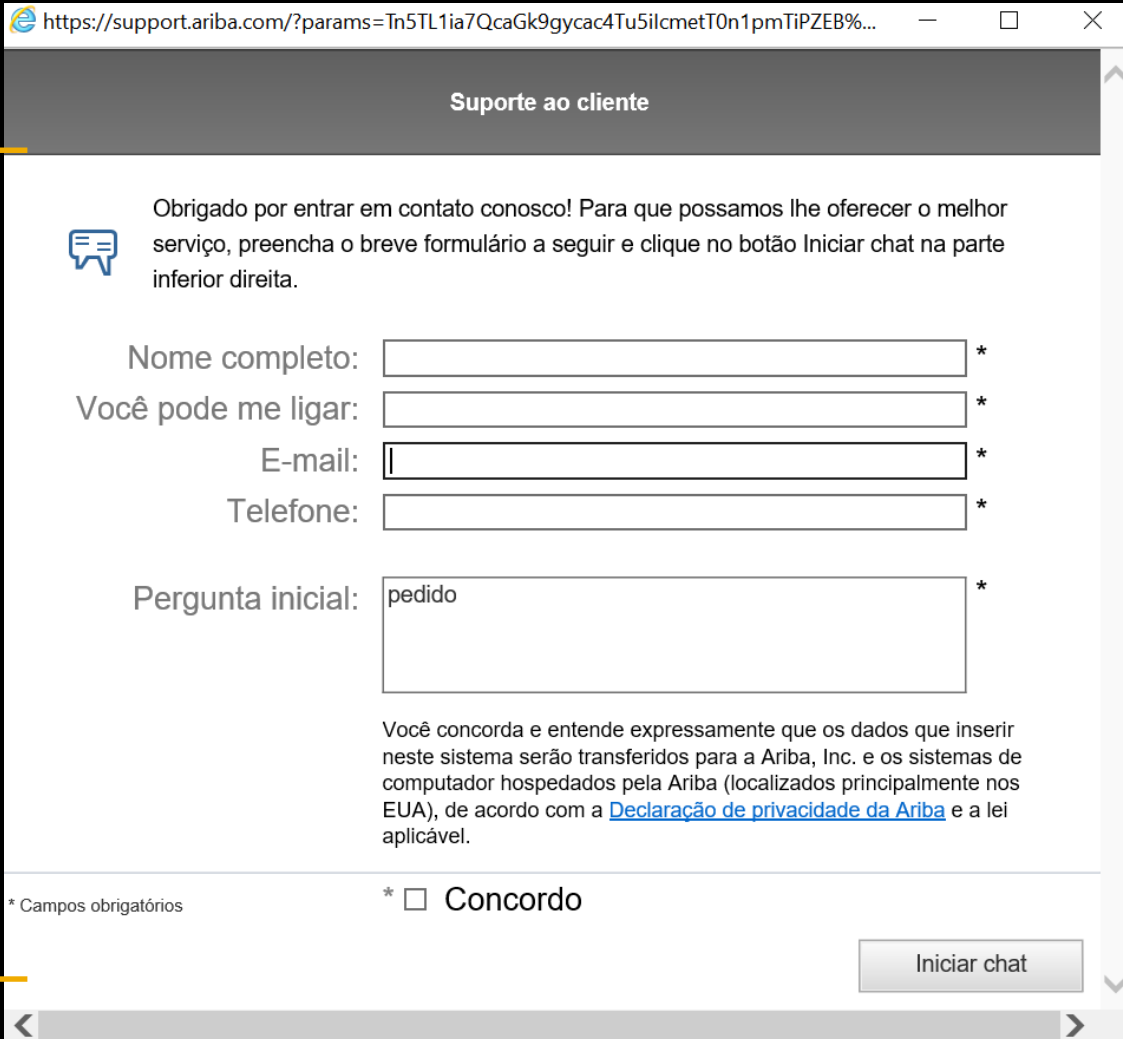
Você concorda e entende expressamente que os dados que inserir neste sistema serão transferidos para a Ariba, Inc. e os sistemas de computador hospedados pela Ariba (localizados principalmente nos EUA), de acordo com a [Declaração de privacidade da Ariba](#) e a lei aplicável.

* ☐ Concordo

* Campos obrigatórios

5 Obtenha ajuda por bate-papo ao vivo:

Preencha os campos com as suas informações de contato, em seguida clique em “Iniciar chat” para conversar com um de nossos agentes de suporte.



The screenshot shows a web browser window with the URL `https://support.ariba.com/?params=Tn5TL1ia7QcaGk9gyac4Tu5ilcmetT0n1pmTiPZEB%...`. The page title is "Suporte ao cliente". The main content area contains a message: "Obrigado por entrar em contato conosco! Para que possamos lhe oferecer o melhor serviço, preencha o breve formulário a seguir e clique no botão Iniciar chat na parte inferior direita." Below this is a form with the following fields: "Nome completo:" (required), "Você pode me ligar:" (required), "E-mail:" (required), "Telefone:" (required), and "Pergunta inicial:" (required, with the text "pedido" entered). At the bottom, there is a checkbox for "Concordo" (checked) and a button labeled "Iniciar chat". A footer note states: "* Campos obrigatórios".

Suporte ao cliente

Obrigado por entrar em contato conosco! Para que possamos lhe oferecer o melhor serviço, preencha o breve formulário a seguir e clique no botão Iniciar chat na parte inferior direita.

Nome completo: *

Você pode me ligar: *

E-mail: *

Telefone: *

Pergunta inicial: *

pedido

Você concorda e entende expressamente que os dados que inserir neste sistema serão transferidos para a Ariba, Inc. e os sistemas de computador hospedados pela Ariba (localizados principalmente nos EUA), de acordo com a [Declaração de privacidade da Ariba](#) e a lei aplicável.

* Campos obrigatórios


* ☒ Concordo

Iniciar chat

6 Obter ajuda por telefone:

Os campos de contato aparecem preenchidos de acordo com as informações do usuário conectado no portal. Verifique se os dados estão corretos para que nossos agentes de suporte possam entrar em contato para auxiliá-lo. Atualize, caso necessário, em seguida, clique em enviar.

Suporte telefônico da SAP Ariba

 Insira as seguintes informações, e o próximo especialista disponível ligará para você.

Descrição do problema

Descrição breve: *

Informações de contato

Nome: *
Sobrenome: *
Código do usuário:
Empresa: *
E-mail: *

Telefone: País: * Seleccione
Código do país: ### Código de área: Número: * Ramal:
Número de confirmação: *

* ☐ Meu número de telefone está correto.
* ☐ Não gravar esta chamada telefônica.

Código do Ariba Network: * AN01038084781

Você concorda e entende expressamente que os dados que inserir neste sistema serão transferidos para a Ariba, Inc. e os sistemas de computador hospedados pela Ariba (localizados principalmente nos EUA), de acordo com a [Declaração de privacidade da Ariba](#) e a lei aplicável.

* ☐ Concordo

* Campos obrigatórios

Enviar Cancelar

Obrigado.