



**Companhia Siderúrgica Nacional**

# **FAQ DO FORNECEDOR**

Este é um FAQ destinado ao suporte para o fornecedor que possui relacionamento comercial com a Companhia Siderurgica Nacional através do Portal Ariba Network.

## Principais Perguntas e Respostas\*

\*clique nas perguntas para ser direcionado a sua respectiva resposta.

1. SAP Ariba – O que é?
2. Ariba Commerce Cloud – O que é?
3. É obrigatório o cadastro no Ariba?
4. Tenho que pagar para me cadastrar?
5. Como funciona o processo de cadastro no Ariba?
6. Qual a diferença entre Ariba Sourcing e Ariba Network?
7. Quando faremos a criação da conta e começaremos a transacionar pelo portal?
8. Recebi um e-mail dizendo que tenho que me cadastrar no Ariba. O que fazer?
9. Já tenho conta no Ariba Network, o que devo fazer caso receba um convite para registro?
10. O que é o registro no Ariba Network?
11. Como faço para acessar a rede Ariba?
12. Eu já respondo cotações pelo Portal Ariba para outros clientes, posso utilizar a mesma conta para atender a CSN?
13. Quais são os benefícios de aderir ao Ariba?
14. As negociações serão feitas pelo Portal Ariba?
15. É obrigatório realizar a confirmação dos pedidos?
16. Vou ter que instalar algum sistema/aplicativo na minha máquina?
17. Recebi meu primeiro pedido, mas não sei como aceitar ou qual procedimento devo fazer?
18. Quais são as taxas dos fornecedores Enterprise?
19. Como acessar os guias do Ariba (Portal do Fornecedor)?
20. Esqueci meu login e senha, como proceder?
21. Quantos e-mails consigo cadastrar para receber as ordens de compra?
22. Como trocar o e-mail para recebimento das ordens de compras?
23. Onde posso encontrar mais ajuda sobre a utilização do portal?
24. Existe um treinamento para o uso da ferramenta?
25. Como entrar em contato com o suporte SAP Ariba?
26. Qual a diferença entre Ariba Sourcing e Ariba Network?

## 1. SAP Ariba – O que é?

[Voltar](#)

A Ariba Network é uma ferramenta em cloud (nuvem), associada às melhores práticas de mercado, que oferece a maior rede de negócios do mundo, as melhores soluções de Procurement e modelos de negócios inovadores para ajudá-lo a modernizar e expandir seus negócios. Esta solução é aberta a todos os sistemas e todos os tipos de bens e serviços, proporcionando uma forma inovadora de conexão com a maior rede mundial de compradores e fornecedores (Ariba), facilitando a colaboração com os melhores parceiros comerciais e a melhoria das soluções com aplicativos e extensões sob medida. A Ariba oferece também as informações necessárias para criar e administrar relações duradouras e confiáveis com os parceiros ideais para sua empresa, assegurando transações eficientes e perfeitas, baseadas automaticamente nas suas políticas e preferências.

## 2. Ariba Commerce Cloud – O que é?

Ariba Commerce Cloud é um conjunto de ferramentas que oferecem um ponto de acesso central aos recursos voltados ao vendedor das seguintes soluções Ariba:

**Ariba Discovery** – Base de empresas cadastradas na Rede Ariba, utilizada para localizar e participar de oportunidades de negócios. Procure novas oportunidades de negócios e responda a todas as correspondências com sua classificação de mercadorias e seus territórios de vendas.

**Ariba Sourcing** – Ferramenta que permite a participação nas cotações lançadas ao mercado por seus clientes e também as cotações abertas a toda Rede Ariba. É o canal de envio de propostas e interações com os compradores.

**Ariba Contract Management** – Ferramenta que centraliza o armazenamento de contratos, fortalece a conformidade e automatiza e acelera todo o ciclo de vida do contrato (assinatura, renovação, aditivo, destrato e etc).

**Ariba Network** - Ferramenta de gestão de pedidos que permite ao Fornecedor enviar para seu cliente o aceite dos pedidos, a criação da FRS e demais documentos. Isso melhorará a maneira como os pedidos são processados, avisos de recebimento de mercadoria, aviso de embarque, aviso de pagamento, fornecendo detalhes em tempo real e melhorando a visibilidade e o grau de eficiência para ambos os lados.

Nesta rede, compradores e fornecedores podem colaborar em transações, fortalecer relacionamentos e descobrir novas oportunidades de negócios com total facilidade. A Ariba Network é um mercado digital dinâmico, onde milhões de parceiros comerciais, operando em centenas países, movimentam trilhões de dólares ao ano em transações comerciais. Os compradores podem gerenciar todo o processo de Procurement, da negociação ao pagamento e, ao mesmo tempo, controlar gastos, buscar novas fontes de economia e criar uma cadeia de suprimentos saudável. Os fornecedores podem ajudar os compradores a alcançar seus objetivos de Procurement, estimular a satisfação dos clientes, simplificar o ciclo de vendas e melhorar o fluxo de caixa.

## 3. É obrigatório o cadastro no Ariba?

[Voltar](#)

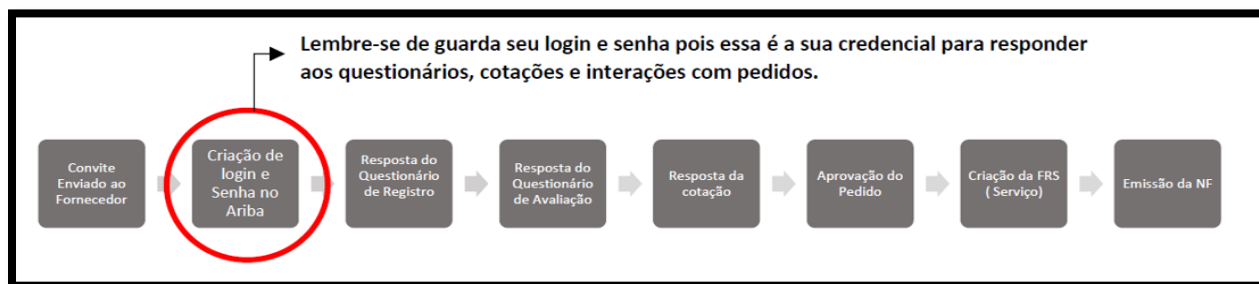
Transacionar eletronicamente via Ariba Network é requisito padrão para fazer negócios com a CSN, sua participação é altamente desejável e está alinhada com a estratégia de compras. Empresas fornecedoras que não estiverem no Ariba Network ( seja através de uma conta Standard ou Enterprise) perderão oportunidades de negócio com a CSN por não estarem de acordo com um requisito padrão da empresa.

## 4. Tenho que pagar para me cadastrar?

[Voltar](#)

Não há custos para a adesão ao portal bem como para participação em cotações. As taxas só serão cobradas quando as compras forem efetivadas. É importante informar que as taxas pagas para a Ariba só serão passíveis de cobranças se o fornecedor atingir 5 documentos que somados ultrapassem o valor de R\$100.000,00, portanto o “gatilho” da cobrança só será disparado nessas condições, incluindo os pedidos que ainda não tinham volume suficiente para a cobrança.

## 5. Como funciona o processo de cadastro no Ariba?



## 6. Qual a diferença entre Ariba Sourcing e Ariba Network?

O Ariba Sourcing é o ambiente do portal Ariba para gerenciamento das solicitações de cotações criadas pelo seu cliente. O Ariba Network é o ambiente do portal Ariba onde você poderá gerenciar os demais documentos: pedido de compra, recibos (aviso de recebimento de mercadoria), folha de registro de serviço (medição de serviço) e pagamentos.

## 7. Quando faremos a criação da conta e começaremos a transacionar pelo portal?

O cadastro deve ser efetuado a partir do momento que a CSN convide sua empresa para se registrar através de uma carta convite.

sua empresa receberá por e-mail através do rementente: Companhia Siderurgica Nacional <ordersender-prod@ansmtp.ariba.com>

**SAP Ariba**

Para a SAP Ariba

Esse é o convite para sua empresa juntar-se à rede Ariba Network e através dela otimizar sua relação comercial com a CSN. Agradecemos por se juntar a nós nessa empreitada e solicitamos que você complete seu registro e adesão ao Ariba o mais rápido possível. Esse é um passo muito importante para dar continuidade à parceria com seu cliente. Para questões sobre o processo de registro e adesão ao Ariba, entre em contato com o seu agente Ariba ou encaminhe sua pergunta para <http://ariba/671> que um de nossos agentes retornará prontamente.

● **IMPORTANTE: CLIQUE NO LINK A SEGUIR <http://bit.ly/2p1p4jw> PARA BAIXAR E CONHECER AS TAXAS DE UTILIZAÇÃO DO ARIBA NETWORK.**

Caso sua empresa já possua uma conta Ariba, recomendamos que você aceite esta presente solicitação de relacionamento utilizando o mesmo usuário. Caso também possua mais de uma filial (vários CNPJs) e elas futuramente receberem solicitações de relacionamento, recomendamos ainda que você também se aceite com esse mesmo USUÁRIO, mantendo uma única conta Ariba você garante que sua empresa pagará apenas uma única taxa de subscrição não obstante a quantidade de relacionamentos comerciais possua.

**AÇÃO NECESSÁRIA**

Seu cliente, **Companhia Siderurgica Nacional**, está alterando a forma como ele faz negócios com seus fornecedores importantes. O objetivo é tornar o processo de recebimento de pedidos de compra e/ou pagamento o mais eficiente possível.

Para permitir que sua empresa processe pedidos ou faturas com a Companhia Siderurgica Nacional, clique no link a seguir para começar.

→ [Aceitar a solicitação de relacionamento comercial do seu cliente](#)

(Clique no link acima, não importando se você tem uma conta ou não na Ariba Network.)

Se este convite não chegou à pessoa apropriada na sua empresa, encaminhe-o conforme necessário.

**O QUE É ARIBA NETWORK?**

A Ariba, uma empresa SAP, oferece soluções e serviços que permitem que você compartilhe informações e processos de negócios facilmente com clientes por meio da Ariba Network, como:

- Acelerar o ciclo de vendas e diminuir o custo de vendas
- Encontrar novos clientes que estejam procurando ativamente pelo que você vende
- Impulsionar mais negócios com clientes atuais

**HÁ TAXAS ASSOCIADAS A ESTE SERVIÇO?**

Não há taxas para se registrar. Contudo, dependendo do quanto você usa sua conta do Ariba Network para fazer negócios com seus clientes, podem ser cobradas taxas. [Saiba mais sobre taxas.](#)

**O QUE ESPERAR**

Assim que você se registrar na Ariba Network, você pode receber mais instruções do seu cliente sobre como confirmar a configuração correta de sua conta. Outra opção é, após o registro, acessar sua conta da Ariba Network e clicar na guia *Avisação*, onde você talvez veja mais tarefas a concluir.

**TEM MAIS PERGUNTAS?**

- Para perguntas gerais sobre o Ariba Network, visite [SAP Ariba Supplier Support](#).
- Para instruções e demonstrações on-line de seu cliente, acesse o [Portal de informação do cliente](#).
- Para enviar perguntas sobre seu cliente relacionadas a esta solicitação de relacionamento comercial da Ariba Network ou para solicitar que o cliente pare de entrar em contato com você, [clique aqui](#).

Se você tiver dúvidas ou precisar de ajuda adicional, entre em contato com [Suporte ao cliente Ariba](#).

Atenciosamente,  
Equipe do Ariba Network  
[ordersender-prod@ansmtp.ariba.com](mailto:ordersender-prod@ansmtp.ariba.com)

8. Recebi um e-mail dizendo que tenho que me cadastrar no Ariba. O que fazer?

Solicitação para Registro e/ou Cotação – Nesse momento você será convidado a se logar com uma conta existente e/ou inscreva-se.

**Importante:**

- ✓ Se, se você já tiver uma conta do Ariba Network com relacionamento para a CSN, ao receber um convite para responder uma cotação, você deve se logar com a mesma conta criada do Ariba network.
- ✓ Se você não tem uma conta de relacionamento com a CSN, você pode optar em criar uma nova conta clicando em "Inscrever-se" ou se logar com uma conta existente (para outro cliente).
- ✓ Se a sua empresa possuir mais de um CNPJ para ANID's diferentes, você pode consolidar todas as contas realizando o processo de hierarquização através do Configuração da Empresa > Hierarquia da Conta e seguir os passos indicados.

**ATENÇÃO:** Ao efetuar hierarquização para uma conta Enterprise, você realizou a Unificação de Acesso das contas, mas se deseja também unificar o pagamentos das taxas em uma única conta, (aplicável aos fornecedores Enterprise) entre em contato através do e-mail : [sap\\_faturamento\\_ariba@sap.com](mailto:sap_faturamento_ariba@sap.com) solicitando a sua Unificação de Faturamento.

9. Já tenho conta no Ariba Network, o que devo fazer caso receba um convite para registro?

[Voltar](#)

Você pode aceitar o relacionamento com uma conta já existente (nesse caso o login deverá ser feito através do link do convite com a sua conta do Ariba Network). Ou se preferir, você pode criar um novo cadastro.

10. O que é o registro no Ariba Network?

O registro serve para participar da plataforma Ariba, com esse cadastro, além da CSN, o fornecedor pode participar de cotação, de todas as empresas que fazem parte do ambiente Ariba Network.

11. Como faço para acessar a rede Ariba?

1ª Opção: Digite **supplier.ariba.com** ou <https://service.ariba.com> (escolha a opção fornecedor) no seu navegador e em seguida entre com o nome de usuário e senha da sua conta do Ariba Network.

2ª Opção: Clique no botão "processar pedido" nas notificações que você receber por email do Ariba com os pedidos da CSN.

Dúvidas adicionais sobre redefinição de senha, nome de usuário, etc; contate o suporte Ariba.

12. Eu já respondo cotações pelo Portal Ariba para outros clientes, posso utilizar a mesma conta para atender a CSN?

**Sim, você pode!** Todavia, se você já tiver uma conta do Ariba, ao receber um convite para responder uma cotação da CSN, você deverá se logar com as mesmas credenciais que você já possui.

13. Quais são os benefícios de aderir ao Ariba?

- ✓ Colaboração de ordens de compra em tempo real para uma realização mais rápida e assertiva do processo e identificação de discrepâncias;
- ✓ Maior visibilidade da carteira da sua carteira de vendas, bem como potenciais novas oportunidades ;

- ✓ Redução de despesas administrativas para itens como postagem, impressão e correio;
- ✓ Configuração simplificada - tudo o que você precisa é de uma conexão com a Internet;
- ✓ Acelerar o ciclo e reduzir o custo das vendas;
- ✓ Responder a RFP/RFI, enviar propostas e negociar contratos;
- ✓ Processar pedidos de comprar, enviar faturas e receber pagamentos;
- ✓ Saber quando a sua empresa receberá e identificar pagamentos;
- ✓ Fortalecer os relacionamentos e manter os clientes no longo prazo;
- ✓ Encontrar novos clientes prontos para comprar.

14. As negociações serão feitas pelo Portal Ariba?

Sim. Além disso, você continuará mantendo contato por outros meios de comunicação (via e- mail, chat e telefone) com o comprador que fará as cotações e negociações.

15. É obrigatório realizar a confirmação dos pedidos?

Sim, todas as ordens de compras enviadas pela CSN via Portal Ariba Network, devem ser confirmadas sistemicamente.

16. Vou ter que instalar algum sistema/aplicativo na minha máquina?

[Voltar](#)

Não, todas as informações ficam na nuvem (on-line). Os documentos são enviados pela CSN e recebidos na Network, que é o portal do fornecedor, acessível de qualquer dispositivo (Notebook, Celular, Tablet) e qualquer navegador de internet (Internet Explorer, Chrome), sem necessidade de nenhuma instalação adicional.

Tendo uma internet disponível você pode acessar o portal em tempo real e em um ambiente seguro.

17. Recebi meu primeiro pedido, mas não sei como aceitar ou qual procedimento devo fazer?

Faça o login no <https://service.ariba.com> e acesse o portal do fornecedor disponibilizado na sua conta. O pedido ficará disponível em sua base para consulta e gestão.

Você também pode acessar o **Portal de Informação ao Fornecedor** e verificar os guias disponíveis em <https://support.ariba.com/item/view/196249>

18. Quais são as taxas dos fornecedores Enterprise?

## Modelo Comercial para Fornecedores

### Contas Enterprise

A adesão ao Ariba Network pode ajudar fornecedores a aumentar suas vendas, a colaboração, a automatização e seus diferenciais competitivos.

Quais são as taxas no Brasil?

#### 1) Taxa de Transação

- Faturada mensalmente a partir do 5º documento e R\$ 100.000,01 anual
  - Fornecedores de Material - 0,45% com limite de R\$ 800,00 sobre o valor de cada ordem de compra (+impostos)
  - Fornecedores de Serviço - 0,45% com limite de R\$ 20,00 por medição de serviço aceita (+impostos)

#### 2) Taxa de Subscrição (Base Anual)

- Faturada trimestralmente a partir do 5º documento e R\$ 100.000,01 anual
  - Aplicável aos fornecedores de material e serviço com base no valor total das ordens de compra publicadas no portal Ariba
  - A taxa é calculada com base no volume transacionado no ano corrente conforme tabela ao lado, e faturada trimestralmente
  - Ao atingir o teto de R\$ 15.864, não haverá mais cobrança no ano corrente

5 Documentos ou mais?	Mais de 100K?	Taxa
NÃO	NÃO	FREE
SIM	NÃO	FREE
NÃO	SIM	FREE
SIM	SIM	COBRADO

Ariba Network – Taxa de Subscrição Brasil		
Nível	Volume de Transação Anual	Taxa
1	R\$0.00–R\$100.000.00	Free of charge
2	R\$100.000.01–R\$500.000.00	R\$1,672.00–R\$8,361.00
3	R\$500.000.01–R\$1.000.000.00	R\$8,362.00–R\$12,005.00
4	R\$1.000.000.01–R\$2.000.000.00	R\$12,005.00–R\$14,235.00
5	R\$2.000.000.01–R\$5.000.000.00	R\$14,235.00–R\$15,006.00
6	R\$5.000.000.01–R\$10.000.000.00	R\$15,006.00–R\$15,864.00
7	Above R\$10.000.000.00	R\$15,864.00

19. Como acessar os guias do Ariba (Portal do Fornecedor)?

[Voltar](#)

Saiba como visualizar e responder os documentos disponíveis em sua conta através dos guias disponibilizados. É bem simples!! Basta acessar a sua conta efetuar o seu login e ir para configuração da empresa>Relacionamento clientes>Documentos de Referência.

Ou se preferir, [Clique aqui](#) para acessar diretamente.

1º Clicar sobre as iniciais do seu nome

2º Clicar em configurações

3º Clicar em relacionamento com clientes

4º Identificar o cliente e clicar no link do Portal de Informação do Fornecedor.

CONFIGURAÇÕES DA CONTA

Relacionamentos Com Clientes

Usuários

Notificações

Minha Conta

Vincular Códigos De Usuário

Entrar Em Contato Com O Administrador

Alternar Conta

Alternar Para Código De Teste

Perfil Da Empresa

Assinaturas De Serviços

Configurações

Desconectar

☐

Cliente

Código do Ariba Network

Tipo de relacionamento

Data da aprovação

Portal de informações do fornecedor

☐

Companhia Siderurgica Nacional

AN01016388734

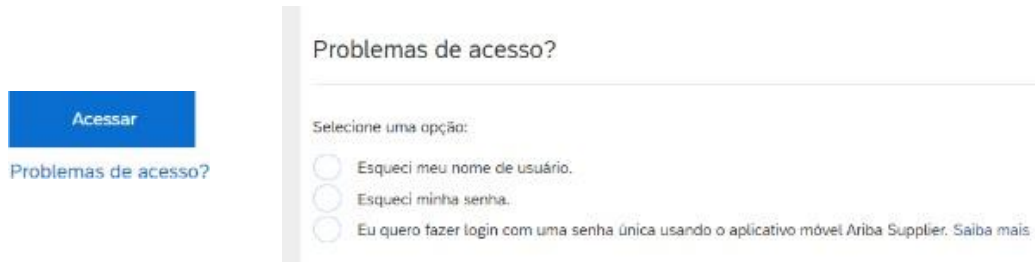
Comercial

12 mai 2020

Rejeitar

20. Esqueci meu login e senha, como proceder?

Acesse o <https://service.ariba.com> e clique em “ Problemas de acesso” . E siga os passos solicitados.



21. Quantos e-mails consigo cadastrar para receber as ordens de compra?

O portal aceita o cadastro de até 5 e-mails separados por vírgula “,” para recebimento de notificações.

22. Como trocar o e-mail para recebimento das ordens de compras?

Acesse o portal, clique em configuração da empresa e após em encaminhamento de pedidos. Nesta última opção será possível realizar a troca.

23. Onde posso encontrar mais ajuda sobre a utilização do portal?

[Voltar](#)

No canto superior direito do portal tem a opção Suporte Ariba com uma equipe especializada e material de apoio para auxiliá-lo.

24. Existe um treinamento para o uso da ferramenta?

Sim, através da sua conta no Ariba é possível acessar o conteúdo específico de treinamento, além disso, você receberá convites para participar de sessões de treinamentos on line ministradas por um especialista do Ariba. Todo o material também está disponível na Biblioteca do Portal do fornecedor no endereço <https://support.ariba.com/item/view/196249>

25. Como entrar em contato com o suporte SAP Ariba?

Dúvidas relacionadas às funcionalidades e à navegação no Ariba Network, entre em contato com o Suporte Ariba [clcando aqui.](#)

Acesse o <https://service.ariba.com> e clique em “Central de Ajuda”. Este é o principal canal de suporte ao fornecedor, e deve ser acessado como primeira opção, antes de qualquer outro meio de comunicação do fornecedor com a CSN.

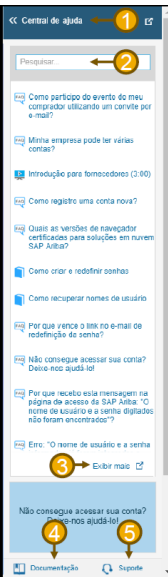
Veja abaixo o passo a passo para acessar os canais de Suporte Ariba.

## Canais de Suporte

### Central de ajuda

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




## Canais de Suporte

### 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)



## Canais de Suporte

### Opções de contato com a equipe de suporte

- Preencha o campo “Preciso de ajuda sobre” com o assunto referente a sua dúvida;
- Clique em “Início”;
- 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;
- No campo obter ajuda por email, você pode enviar sua dúvida, anexar arquivo.
- No campo obter ajuda por bate papo ao vivo, você poderá conversar com nosso agente via chat para esclarecer suas dúvidas.
- Para solicitar contato telefônico, clique na opção “Obtenha ajuda por telefone”.

