


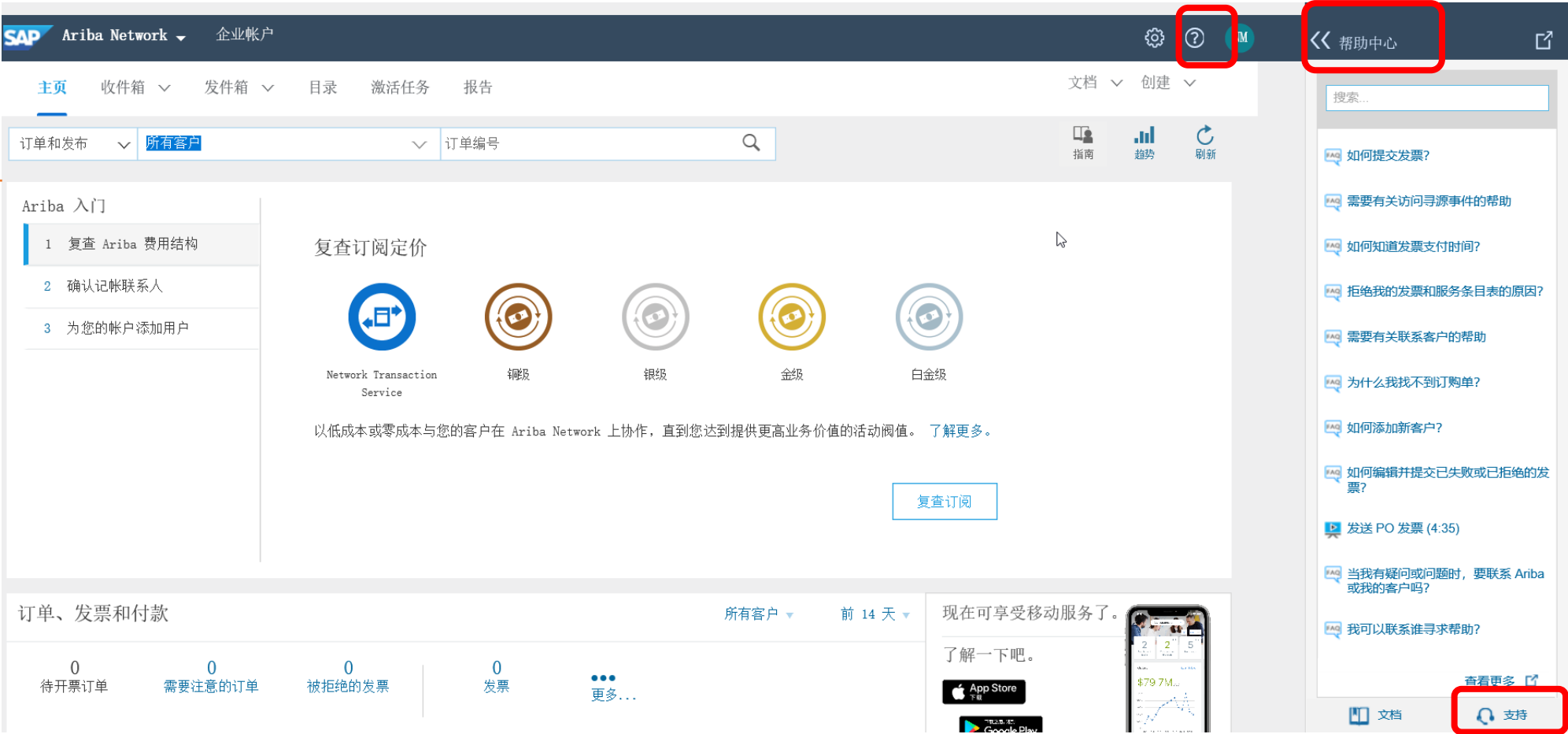
# 如何联系Ar i ba客户支持

3/27/2020



# 上线后如何联系Ariba客户支持团队

- 1. 打开浏览器输入网址：  
supplier.ariba.com
- 2. 登录Ariba 账户，进入账户主页面
- 3. 点击屏幕右上角  按钮，弹出帮助中心
- 4. 点击帮助中心右下角 支持 按钮，进入支持中心



# 上线后如何联系Ariba客户支持团队

在**我需要帮助**字段中输入问题或问题的简要描述，例如“**更改账户管理员**”，点击**开始**按钮，下方会自动给出相关结果，以及参考文件、视频等

供应商可以在屏幕右下角查看**我的未解决服务请求**来跟踪原提交内容进度





# 上线后如何联系Ariba客户支持团队

SAP Ariba Network 标准帐户 升级

主页

支持中心

我需要帮助 更换账户管理员 更新

如何配置用户帐户信息和公司设置

FAQ 如何联系公司的帐户管理员?

更改帐户管理员 (1:36)

FAQ 如何接受客户的交易关系请求/邀请?

FAQ 如何填写客户请求的概要?

您是否需要报告技术问题, 例如 ANERR 错误、IP 地址错误或发票失败?

是 否

您需要报告哪种类型的问题?

ANERR 错误 IP 地址错误 发票失败 补充信息

通常, 在 ANERR 编号之前的消息可以帮助您确定问题的原因以及解决方法。如果您无法根据错误消息确定原因或解决方案, 请首先尝试清除浏览历史记录/Cookie, 重新启动浏览器, 然后重试。如果问题仍然存在, 请使用下面的链接提交票据并提供以下信息:

- 完整的 ANERR 编号
- 在收到 ANERR 消息之前您执行的步骤
- 无论错误仅发生一次还是每次执行这些步骤都发生

需要报告技术问题?

☒ 通过电子邮件获得帮助

在搜索过程中, 页面会自动提供一些相关文档以供查阅。

如果您无法找到解答, 请回答**联系SAP Ariba客户支持**中所有的是/否问题, Ariba将根据您的**账户类型**为您提供不同的客服联系方式。

**标准账户** - 电子邮件  
**企业账户** - 实时聊天  
- 电话支持

提示:

- 用户可在主页右上角查看账户类型
- 用户可参照绿色框内问题答案勾选, 客户联方式将自动弹出

SAP Ariba Network 企业帐户

主页

支持中心

我需要帮助 更改账户管理员 更新

FAQ 如何访问和更改前任管理员的帐户?

更改帐户管理员 (1:36)

FAQ 如何联系公司的帐户管理员?

联系帐户管理员

FAQ 为什么我找不到订购单?

联系 SAP Ariba 客户支持

您对这些问题的回答将帮助我们为您提供答案, 或指导您找到相应的支持渠道。

您是否需要重新分配帐户管理员?

是 否 不知道

您当前的管理员是否仍在公司?

是 否 不知道

您是否有权检索发送到已列出管理员电子邮件中的电子邮件?

是 否 不知道电子邮件

与支持人员联系以更改管理员信息。您将需要提供以下信息:

- 供应商帐户的 ANID (Ariba 网络标识符) 编号
- 先前管理员的全名
- 先前管理员的电子邮件地址
- 子用户的名称和电子邮件 (如果该帐户有子用户)

找不到您要查找的内容? 让我们来帮您。

选择您的通信偏好:

☒ 通过实时聊天获得帮助

☐ 通过电话获得帮助 预计等待时间 (分钟): 3

# 上线后如何联系Ariba客户支持团队 - 企业账户

## 通过实时聊天获取帮助

感谢您联系我们！为了更好地服务您，请填写下面的简表，然后单击右下角的“开始聊天”按钮。

全名:  \*

您可以叫我:  \*

电子邮件:  \*

电话:  \*

初始问题:  \*

您明确同意并理解，您在此系统中输入的数据将依据 [Ariba 隐私声明](#) 和适用法律传输到 Ariba, Inc. 和 Ariba 托管的计算机系统（目前主要位于美国）。

☒ 我同意

开始聊天

将标\*必填字段全部如实填写完成后，勾选我同意，点击开始聊天/提交

提示：如遇客服全忙时，‘通过实时聊天获取帮助’图标变灰，待有客服空闲时则恢复服务

## 通过电话获取帮助

SAP Ariba 电话支持

提供以下信息，下一位空闲的专家将会致电您。

问题描述

简短描述:  \*

详细信息:

联系信息

名字:  \*

姓氏:  \*

用户标识符:

公司:  \*

电子邮件:

请求的语言: 简体中文 [从主页选项卡选择不同语言。](#)

电话:  \* 分机:

确认电话号码:

☐ 我的电话号码正确。

☐ 不要将此通话录音。

Ariba Network 标识符:

您明确同意并理解，您在此系统中输入的数据将依据 [Ariba 隐私声明](#) 和适用法律传输到 Ariba, Inc. 和 Ariba 托管的计算机系统（目前主要位于美国）。

☐ 我同意

请注意：座机号码的区号以及手机号前不要加0，否则电话拨不通！

\* 必填字段

提交

取消

# 上线后如何联系Ariba客户支持团队 - 标准账户

## 通过电子邮件获得帮助

将标\*必填字段全部如实填写完成后，点击提交，等待客服向您发送邮件提供解决方案

### 提示：

- 问题描述具体准确，并附件问题截图、错误消息及重现步骤可提高问题解决效率
- 当您成功提交您的问题后，会收到Ariba系统发送的带有您Service Request号码的确认邮件。如果您一天之内未收到您的Service Request号码，建议您再次提交您的问题，并保留好您的SR#，以便后续查找。

### 向 SAP Ariba 客户支持报告技术问题

订购 Ariba Network 标准帐户后，请使用帮助中心获取常见问题解答、记录的演示资料、文章和其他信息。您需要升级到企业帐户才能获得额外的支持。如果需要报告技术问题，请在下面的表格中提供更多信息，我们将与您联系。

问题描述

简短描述: \*

更换账户管理员

问题类型: \*

请选择

帐户配置

开发票

通知

密码重置

详细信息: \*

为了快速解决问题，请在您的案例中包括所有相关详细信息。例如：

- 详细描述问题，包括完整导航路径以及问题出现前所执行的操作。
- 您期望的系统结果。
- 复现问题的步骤。
- 附加该问题的屏幕截图或录像。

文件附件 1:

Browse...

订单单/发票编号:

联系信息

名字: \*

姓氏: \*

用户标识符:

wendy.shan@sap.com

公司: \*

电子邮件: \*

wendy.shan@sap.com

电话: \*

+86

131 2345 6789

分机:

Ariba Network 标识符: \*

AN01488265\*\*\*

您明确同意并理解，您在此系统中输入的数据将依据 Ariba 隐私声明和适用法律传输到 Ariba, Inc. 和 Ariba 托管的计算机系统（目前主要位于美国）。

\* ☐ 我同意

\* 必填字段

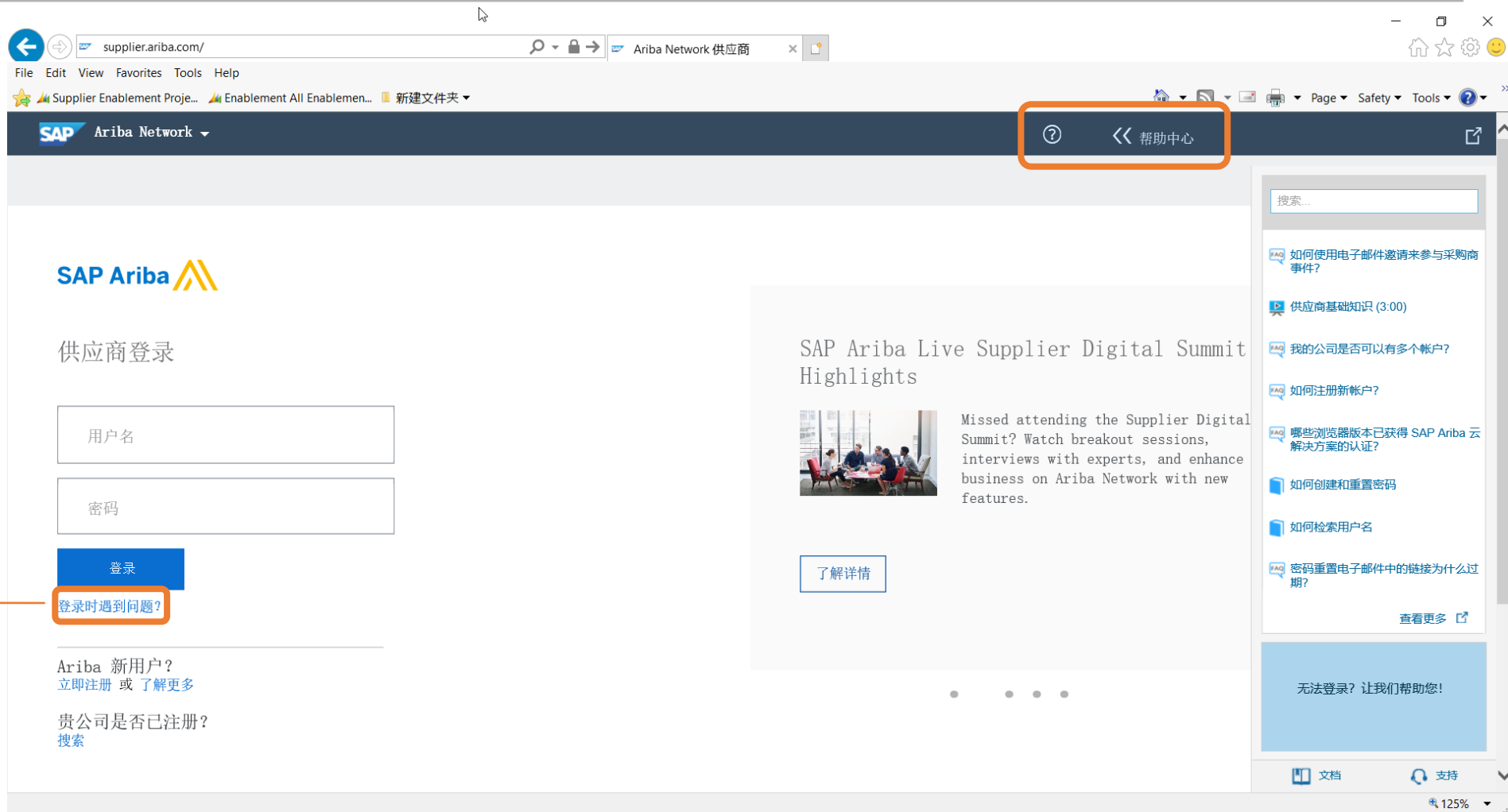
提交

取消

请注意：座机号码的区号以及手机号前不要加0，否则电话拨不通！

# 上线后如何联系Ariba客户支持团队

- 若忘记用户名/登陆密码，请点击**登陆时遇到问题？**按钮，找回登录名/密码。
- 若有其他问题无法登录Ariba帐号，也可以在登录页面通过屏幕右上角**?**按钮进入**帮助中心**获取帮助





更多信息请参考：

[https://support.ariba.com/AUC\\_Support\\_Tab/Contact\\_Support/?product=Ariba+Network&locale=en&persona=&visibility=&ANID=](https://support.ariba.com/AUC_Support_Tab/Contact_Support/?product=Ariba+Network&locale=en&persona=&visibility=&ANID=)

Confidential Documents Published this Year:

© Ariba, Inc. All rights reserved. The contents of this document are confidential and proprietary information of Ariba, Inc.