

供应商常见问题解答

2021 年 5 月更新

[点击问题可直接跳转至对应回答](#)

账号注册及权限问题	2
1. 如果我司还没有在Ariba Network注册账号，该如何进行账号注册?	2
2. 如果我司已有Ariba Network账号（ANID），并希望使用该账号与玛氏进行交易，该如何操作?	2
3. 当登入Ariba平台时，系统显示我司没有权限登录，该如何操作?	2
订单通知邮件接收问题.....	3
4. 如何知道哪些采购订单需要在Ariba中提交发票?	3
5. 如何修改接收订单通知的电子邮件地址?	3
6. 如何设置多个接收订单通知的电子邮件地址?	3
发票上传问题	4
7. 我司的Ariba账户（ANID）是企业账户，该如何通过Ariba提交发票?	4
8. 我司的Ariba账户（ANID）是标准账户，该如何通过Ariba提交发票?	4
9. 我司为标准账户用户，需通过订单通知邮件进行发票上传，若订单通知邮件丢失，该如何找回该邮件?	5
服务支持	5
10. 遇到问题时可以联系谁?	5
11. 若我司的Ariba账户管理员已离职，该如何在Ariba中更换管理员?	6
12. 若我司想了解更多关于标准账户的功能概况，可从何处获取相关文档进行阅读?	8

账号注册及权限问题

1. 如果我司还没有在 Ariba Network 注册账号，该如何进行账号注册？

请等待 Ariba 为您发出的玛氏首份采购订单，订单将通过**电子邮件**形式发送。

收到后，请打开该订单互动邮件，然后单击“**处理订单**”按钮，并且请选择“**注册**”，按 Ariba 系统提示填写登记贵司资料。完成后，贵司将在 Ariba Network 上与玛氏公司建立贸易关系。

2. 如果我司已有 Ariba Network 账号（ANID），并希望使用该账号与玛氏进行交易，该如何操作？

请等待 Ariba 为您发出的玛氏首份采购订单，订单将通过**电子邮件**形式发送。

收到后，请打开该订单互动邮件，然后单击“**处理订单**”按钮，并且请点击“**登录**”，使用已有的 Ariba Network 账号密码登入账户。完成后，贵司将在 Ariba Network 上与玛氏公司建立贸易关系。

3. 当登入 Ariba 平台时，系统显示我司没有权限登录，该如何操作？

若您首次通过 Ariba 接收并处理来自玛氏的订单，或首次通过 Ariba 收到来自玛氏贸易关系连接的邀请，请使用**贵司 Ariba 账号管理员**的 Ariba 账号密码进行登陆。

如遇此情况，请联系贵司的账号管理员寻求协助。

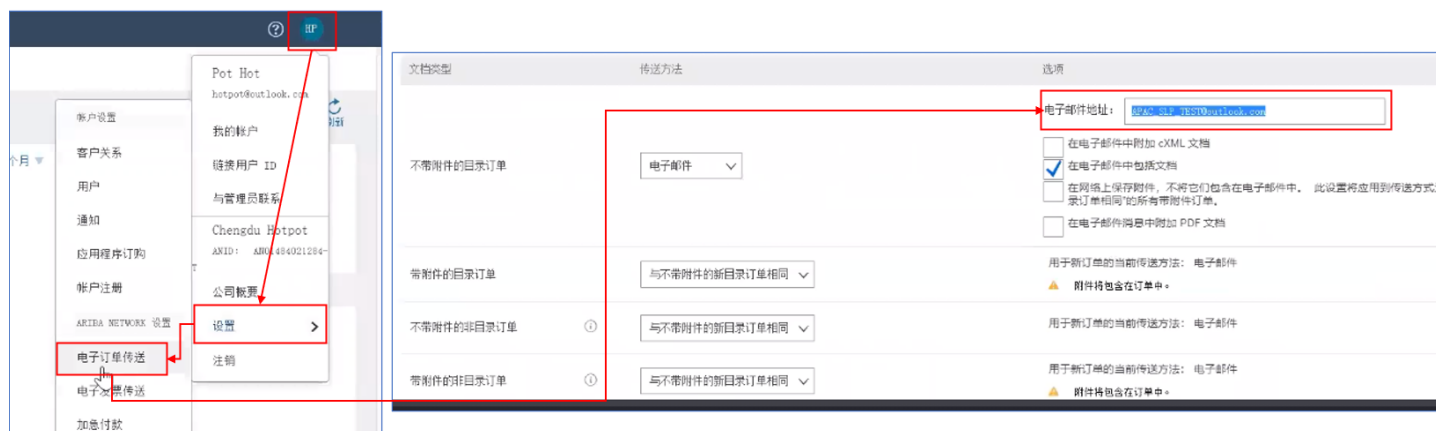
订单通知邮件接收问题

4. 如何知道哪些采购订单需要在 Ariba 中提交发票？

SAP Ariba 系统中生成的采购订单 (所有以 47*****, 49*****开头的采购订单都为 Ariba 订单), 都需通过 **SAP Ariba 平台以电子方式**提交发票。非 SAP Ariba 系统生成的采购订单, 发票提交、付款方式保持原来做法不变。

5. 如何修改接收订单通知的电子邮件地址？

- 如果您还未申请 Ariba 账号或您的 Ariba 账号还未与玛氏的 Ariba 账号建立好贸易关系 (TRR-Trading Relationship), 您可发送邮件至Mars.Supplier.Enablement.Team@effem.com 以更新您的邮箱。
- 如果您已有 Ariba 账号并其与玛氏的 Ariba 账号已建立好贸易关系 (TRR-Trading Relationship), 您可自行通过账户设定进行邮箱更新。(具体可参照如下截图)



- 如果您不清楚您的账号是否已与玛氏账号建立了贸易关系, 请发送邮件至Mars.Supplier.Enablement.Team@effem.com 进行查询。

6. 如何设置多个接收订单通知的电子邮件地址？

请通过账户设置中的 **电子订单传送** 进行设置。(如步骤 5 的截图所示)

在电子订单传送的**电子邮件地址**栏, 您可输入多个电子邮件地址, 不同的电子邮件地址使用**分号“;”**隔开即可。

发票上传问题

7. 我司的 Ariba 账户 (ANID) 是企业账户，该如何通过 Ariba 提交发票？

企业账户用户可直接通过登入 **Ariba 账户** 上传发票，具体操作如下：

- 步骤 1 –从 Ariba Network 账户主界面中，点击“**创建**”，在下拉菜单中选择**采购订单发票**；
- 步骤 2 –选择采购订单编号，创建针对采购订单的发票。
- 步骤 3 –单击“**创建发票**”按钮，然后选择“**标准发票**”。
- 步骤 4 –采购订单数据会自动预填充进发票中。**填写所有标有星号*的字段**，视情况添加税款，并上传纸质发票的电子版。在“**核验**”页面上核验发票信息是否准确。如无需任何更改，请单击“**提交**”，将发票发送至玛氏公司。

8. 我司的 Ariba 账户 (ANID) 是标准账户，该如何通过 Ariba 提交发票？

标准账户用户只可通过**订单通知**邮件上传发票，具体操作如下

- 步骤 1 –点击采购订单通知邮件中的“**处理订单**”按钮；
- 步骤 2 –单击“**创建发票**”按钮，然后选择“**标准发票**”。
- 步骤 3 –采购订单数据会自动预填充进发票中。**填写所有标有星号*的字段**，视情况添加税款，并上传纸质发票的电子版。在“**核验**”页面上核验发票信息是否准确。如无需任何更改，请单击“**提交**”，将发票发送至玛氏公司。

9. 我司为标准账户用户，需通过订单通知邮件进行发票上传，若订单通知邮件丢失，该如何找回该邮件？

在进入 Ariba 主页后，如果您需要开票的采购订单没有显示在“**订单，发票和付款**”区域，请根据以下指引找到该订单并重新发送订单通知邮件至您的邮箱：

- 在“**订单，发票和付款**”区域的右侧，选择“**最后 200 个文档**”
- 点击“**更多**”选择“**待开票订单**”
- 找到对应需要开票的订单后，点击“**选择**”，然后点击“**给我发送一份副本以执行操作**”

订单、发票和付款

Mars Inc. - TEST 最后 200 个文档

100 新订购单 10 需要注意的订单 错误 被拒绝的发票 3 已接收付款 137 待开票订单 更多...

现在可享受 了解一下吧 Apple Store

页 1

订单编号	客户	状态	金额	日期	发票金额	操作
4700000096	早 Mars Inc. - TEST	新建	RMB1,000.00 CNY	2020年7月21日	RMB0.00 CNY	选择
4710006757	早 Mars Inc. - TEST	新建	RMB10,000.00 CNY	2020年7月16日	RMB0.00 CNY	选择
4710004053	早 Mars Inc. - TEST	新建	RMB1,000.00 CNY	2020年6月11日	RMB0.00 CNY	选择

任务 更新概要信息

给我发送一份副本以执行操作

服务支持

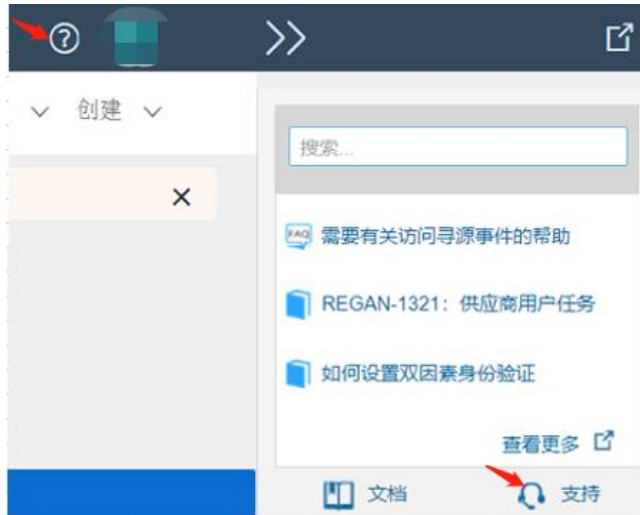
10. 遇到问题时可以联系谁？

- 如果您对发票开具要求，发票提交要求，发票付款状态有疑问或有对账需求，请以电子邮件形式联系 ARIBA_CHINA_AP_TEAM@EFFEM.COM
- 如果您无法接收订单通知邮件，或需要 Ariba 平台的操作指引来进行账户贸易关系建立，订单处理及发票上传，请以电子邮件形式联系 Mars.Supplier.Enablement.Team@effem.com。


11. 若我司的 Ariba 账户管理员已离职，该如何在 Ariba 中更换管理员？

请按照以下步骤联系 SAP Ariba 客户支持以获得帮助。

- 步骤 1. 点击您 Ariba 主页右上方的 **帮助中心**（带？的圆形按钮）
- 步骤 2. 待右侧帮助栏弹出后，点击 **支持**（带耳机形状的按钮）



- 步骤 3. 得到以下页面后，请输入问题点击**更新**找寻答案。（如输入问题：更换管理员）

SAP Ariba  Help Center

[主页](#)
[学习](#)
[支持](#)

我需要帮助

更改管理员

更新

更改管理员 的搜索结果


更改帐户管理员 (1:36)

采购向管理员用户界面更改

CSC-4411: 管理员界面更改

ARI-4402: 管理员界面更改

CSC-16984: 采购向管理员用户界面更改



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

© 2021 Mars Global Services

Page 6 of 8

- 步骤 4. 平台会先推荐相关文档供您阅读，但若推荐文档都不符合您的问题，请在自动跳出的 **标签** 中选择合适选项（下页图中的黄色标签为已选标签），直到您看见 **通过电子邮件获得帮助** 出现在页面底部。此时您可通过点击 **通过电子邮件获得帮助** 发送邮件至 Ariba Support 以获取帮助。

 **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）

您是否需要报告技术问题，例如 ANERR 错误、IP 地址错误、发票失败或目录问题？

☒ 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

您将需要升级至完整帐户，才能获得附加支持。请按照以下这些步骤随时升级至完整帐户：

1. 登录到 Ariba Network 标准帐户。
2. 单击任何页面顶部的 **了解更多**，或将鼠标悬停在收件箱、发件箱或选项卡上。
3. 仔细阅读弹出窗口并按照提示进行操作。

需要报告技术问题？

☒  **通过电子邮件获得帮助** 

您亦可通过 [SAP Ariba客户支持](#) 获得更多详细指引。

12. 若我司想了解更多关于标准账户的功能概况，可从何处获取相关文档进行阅读？

有关标准账户功能的详细信息，请参阅 SAP Ariba 网络标准账户说明：

请点击 [标准账户功能指引](#) 以获取更多信息。