

# SAP Business Network

## Canais de suporte

Bianca Rosa, SAP  
Maio, 2021

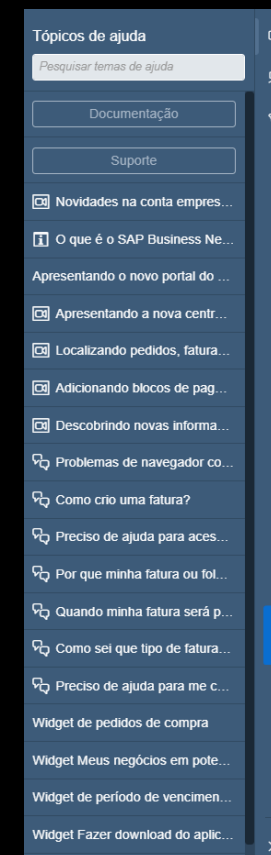
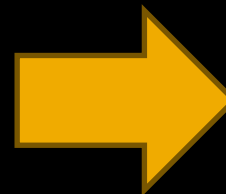
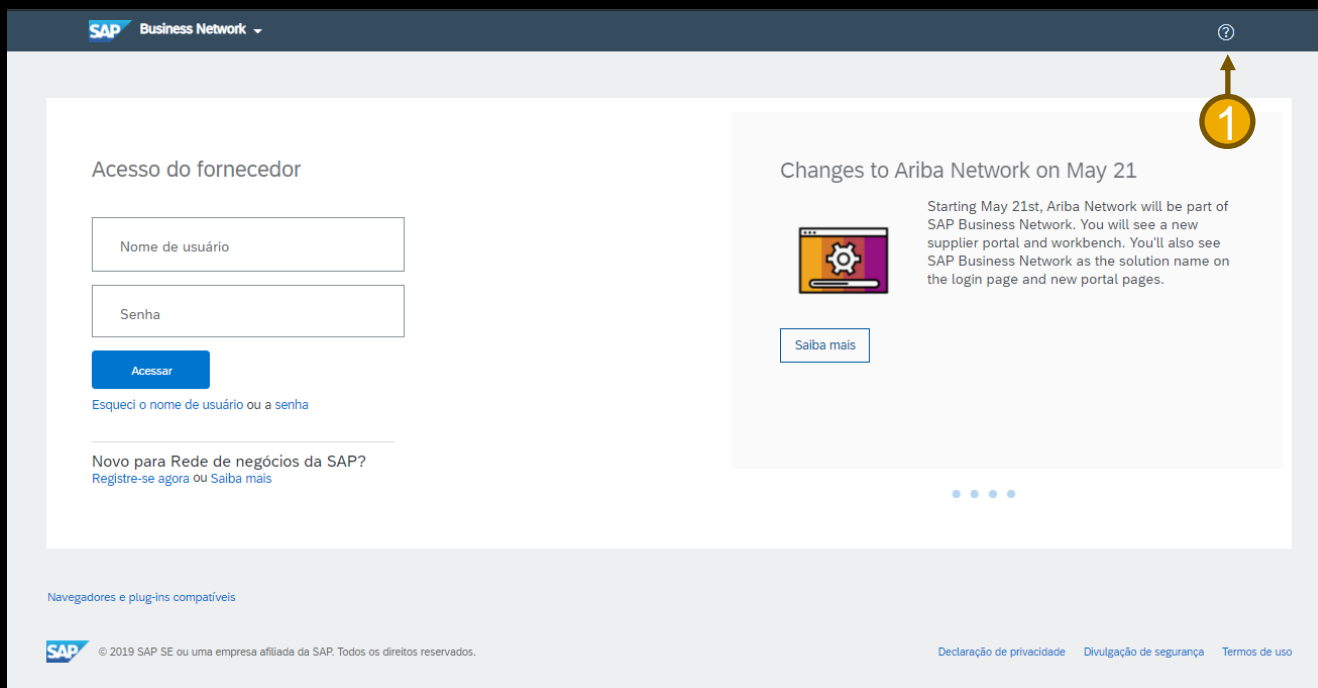
PUBLIC

# Canais de Suporte

## Central de ajuda

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

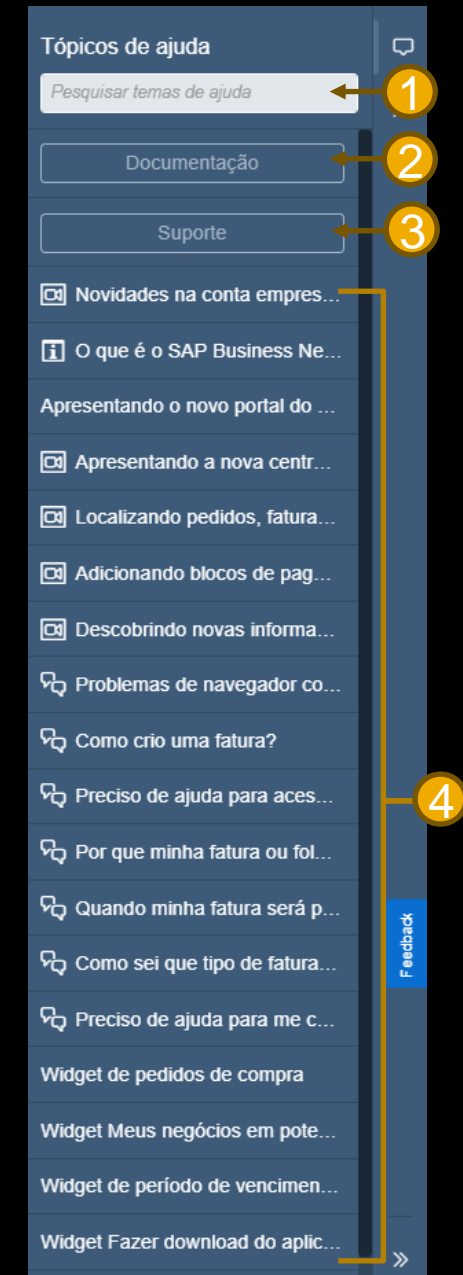
1. No canto direito da tela, clique em no ícone referente a Central de ajuda “?” e encontre materiais de apoio, envie sua dúvida utilizando os canais disponíveis ou solicite contato da nossa equipe.



# Canais de Suporte

## Central de ajuda

1. **Pesquisar** – digite sua dúvida ou uma palavra chave e encontre guias, perguntas frequentes e artigos relacionados ao tema;
2. **Documentação** – clique neste campo e tenha acesso aos guias e tutoriais sobre o produto Ariba;
3. **Suporte** – tenha acesso aos canais para solicitação de suporte com nossos agentes especializados;
4. A central de suporte possui diversos conteúdos para auxiliá-lo na navegação, atualizar sobre as novidades e sanar suas dúvidas. Explore esse conteúdo.

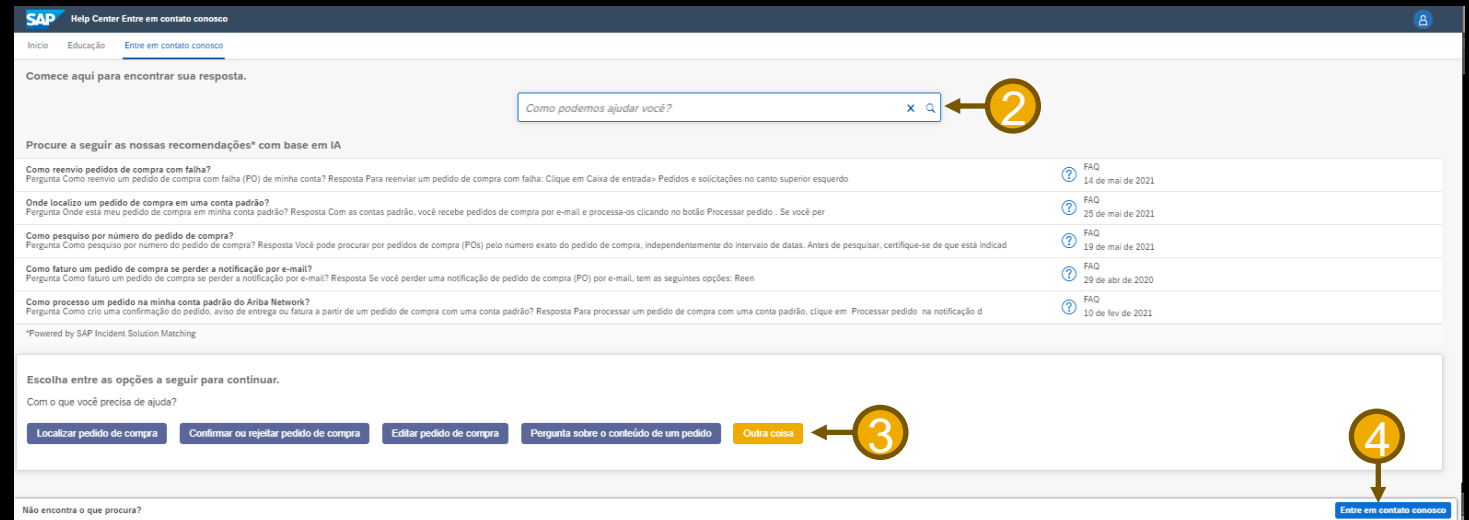
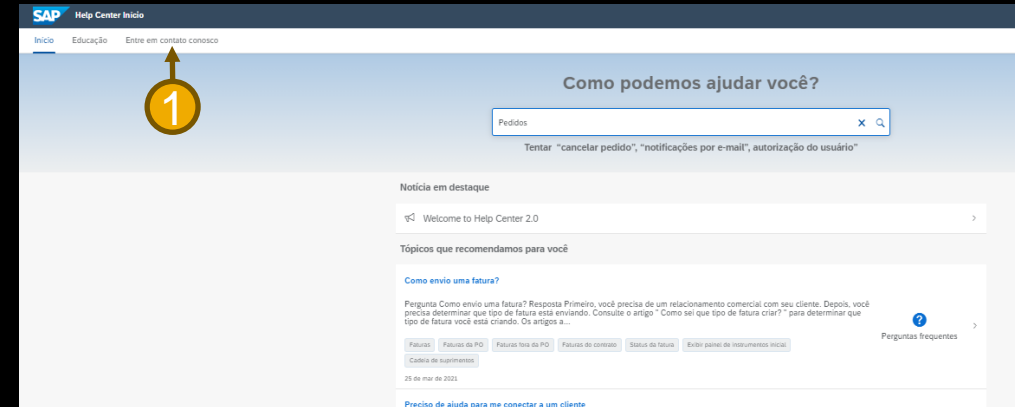


# Canais de Suporte

## Contato com a equipe de suporte



1. Após clicar em suporte, selecione a aba “entre em contato conosco”.
2. Preencha o campo “como podemos ajudar você” com uma palavra chave.
3. Clique no campo “outra coisa” para que a ferramenta disponibilize o campo para acionar a equipe de suporte.
4. Clique em “entre em contato conosco” para ser direcionado ao formulário.



# Canais de Suporte

1. Preencha o formulário com as informações solicitadas.
2. Clique em “um último passo”.

**SAP** Help Center Entre em contato conosco

Início Educação Entre em contato conosco

Idioma de suporte solicitado: Português (Brasil) [Alterar?](#)  
Nota: se os agentes estiverem indisponíveis para suporte no idioma que você escolheu, o suporte será fornecido com a ajuda de um serviço de tradução.

1. Diga-nos no que você precisa de ajuda.

Assunto: Pedidos  
Descrição completa: Itens afetados, resultados esperados, etc.  
Anexo:    
Tipo do problema:   
Área do problema:   
Compradores afetados:   
Número da PO/fatura:

Recomendações principais:

- Como reenvio pedidos de compra com falha?
- Onde localizo um pedido de compra em uma conta padrão?

2. Como isso afeta seus processos de negócios normais?

Impacto comercial:

3. Revise suas informações de contato e confirme se estão corretas:

Nome:   
Sobrenome:   
Nome de usuário:   
Empresa:   
E-mail: bianca.rosa@sap.com  
Telefone:    
Ramal:   
Confirmar telefone:   
☐ Meu número de telefone está correto.  
Código do Ariba Network: AN01038084781

Para ver como seus dados são usados pela SAP Ariba, você pode visitar a [Declaração de privacidade da SAP Ariba](#).

**1**

**2**

**Um último passo**


# Canais de Suporte

1. Selecione a opção de suporte desejada.
2. Clique em “enviar”.

**SAP** Help Center Entre em contato conosco

Início Educação Entre em contato conosco

Escolha esse método para a resolução mais rápida do seu problema:

☐  **Recomendado**


**Telefone**

Um engenheiro de suporte responderá à sua solicitação de serviço por telefone.

Tempo de espera estimado em minutos: 2


☐ Não gravar minha chamada telefônica.

Outros métodos que você pode escolher:

☐  **Bate-papo ao vivo: aberto**

Você irá falar por bate-papo com o mesmo especialista do produto que normalmente trabalharia na sua solicitação de serviço, logo depois de você clicar em Enviar.

Nota: os pop-ups precisam estar habilitados em seu navegador.

☐  **E-mail**

Um engenheiro de suporte responderá à sua solicitação de serviço por e-mail.

[Voltar](#) [Enviar](#)

# Obrigado.