

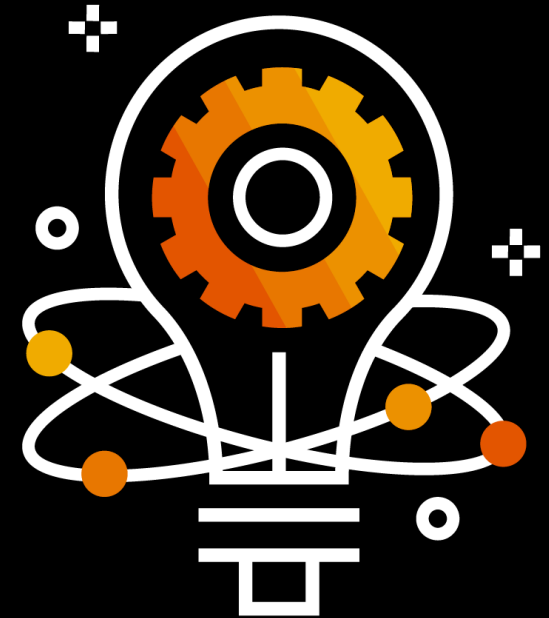


# Centro de Ayuda Business Network

PUBLIC

# Agenda

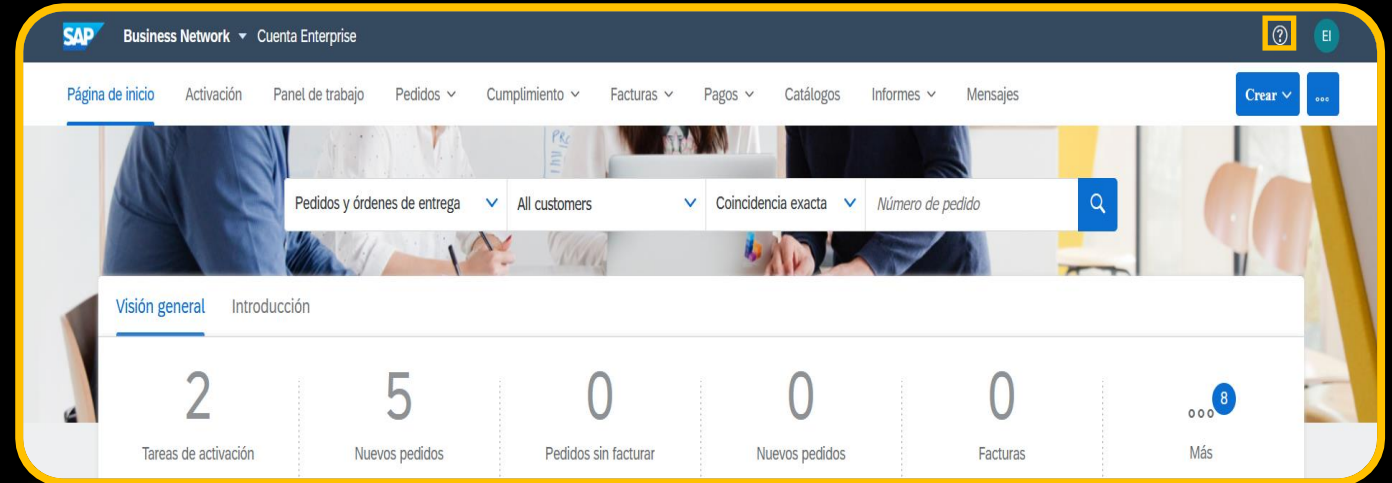
1. Acceso a Centro de Ayuda.
2. Página de Inicio.
3. Búsqueda de Contenido.
4. Aprendizaje.
5. Póngase en contacto con Asistencia al Cliente.
6. Solicitud de Asistencia al Cliente.
7. Solicitud de llamada sin usuario de Ariba.



# Centro de Ayuda

## Acceso a Centro de Ayuda

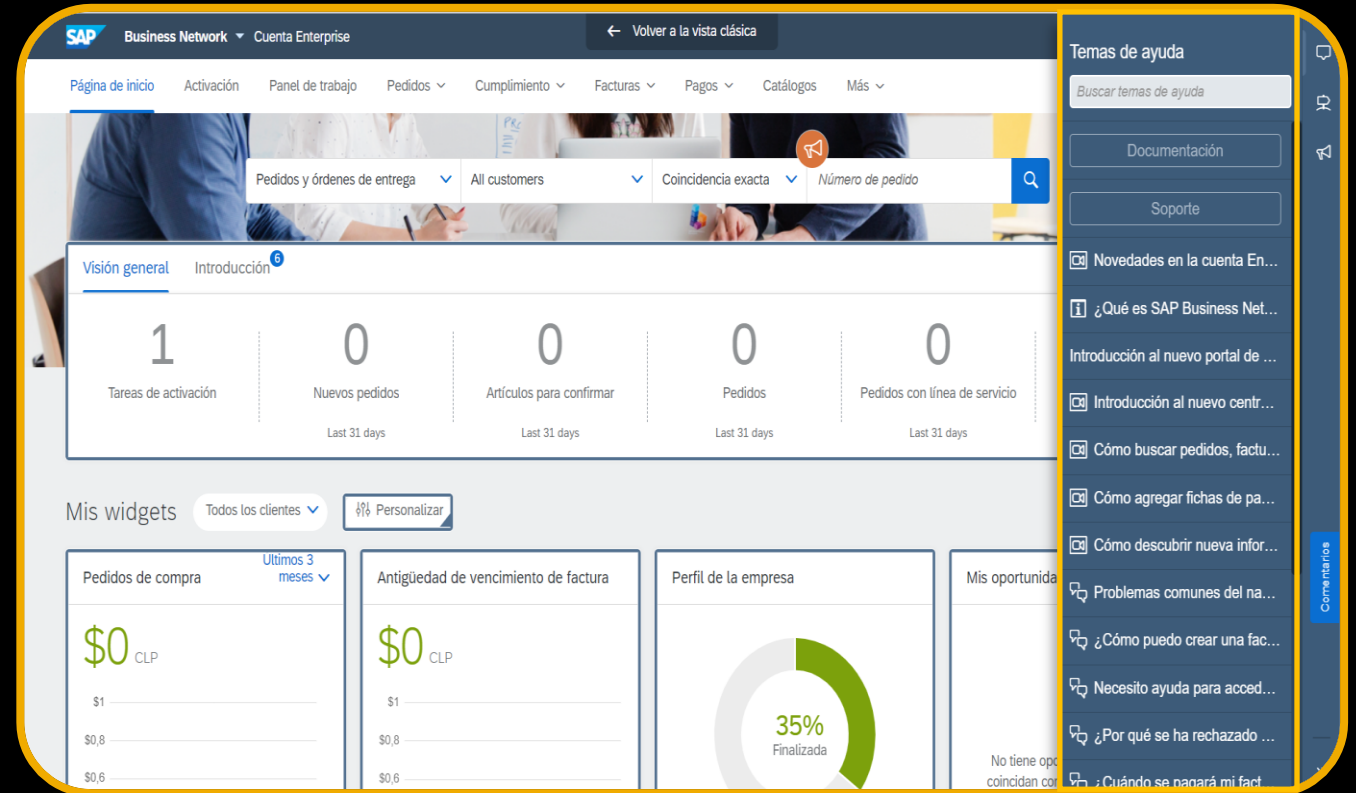
Para ingresar al **Centro de Ayuda** debe hacer clic en el símbolo de **interrogación** situado en el borde superior derecho de su pantalla.



# Centro de Ayuda

## Acceso a Centro de Ayuda

Se desplegará una nueva opción  
donde podrá realizar búsqueda de  
información y/o acceder al  
**Centro de Ayuda.**

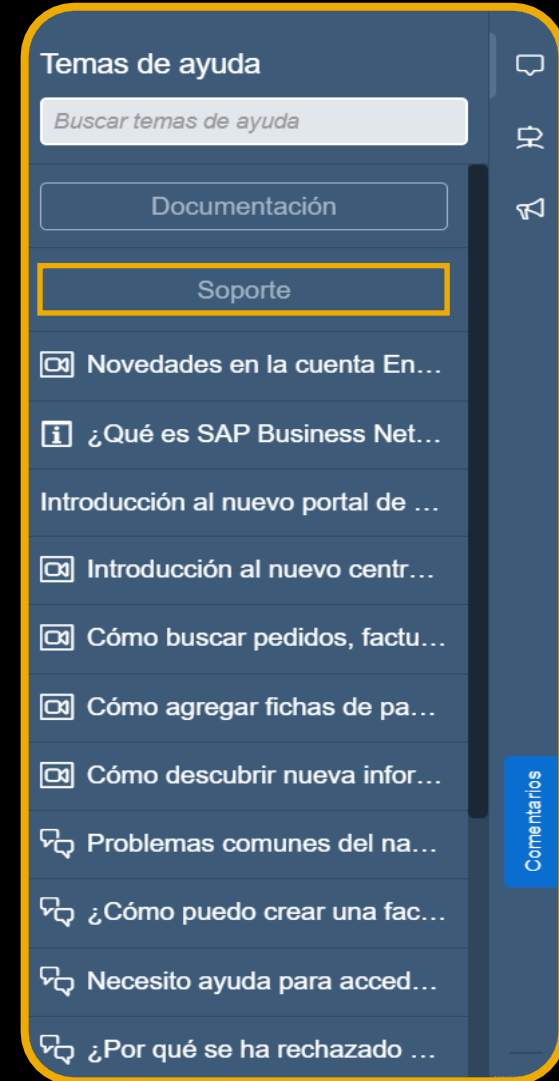
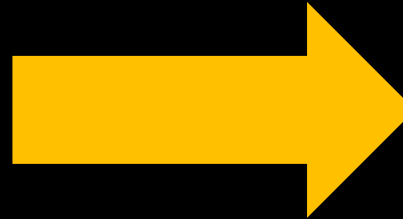


# Centro de Ayuda

## Acceso a Centro de Ayuda

Haga clic en la opción **“Soporte”** para ingresar al Centro de Ayuda.

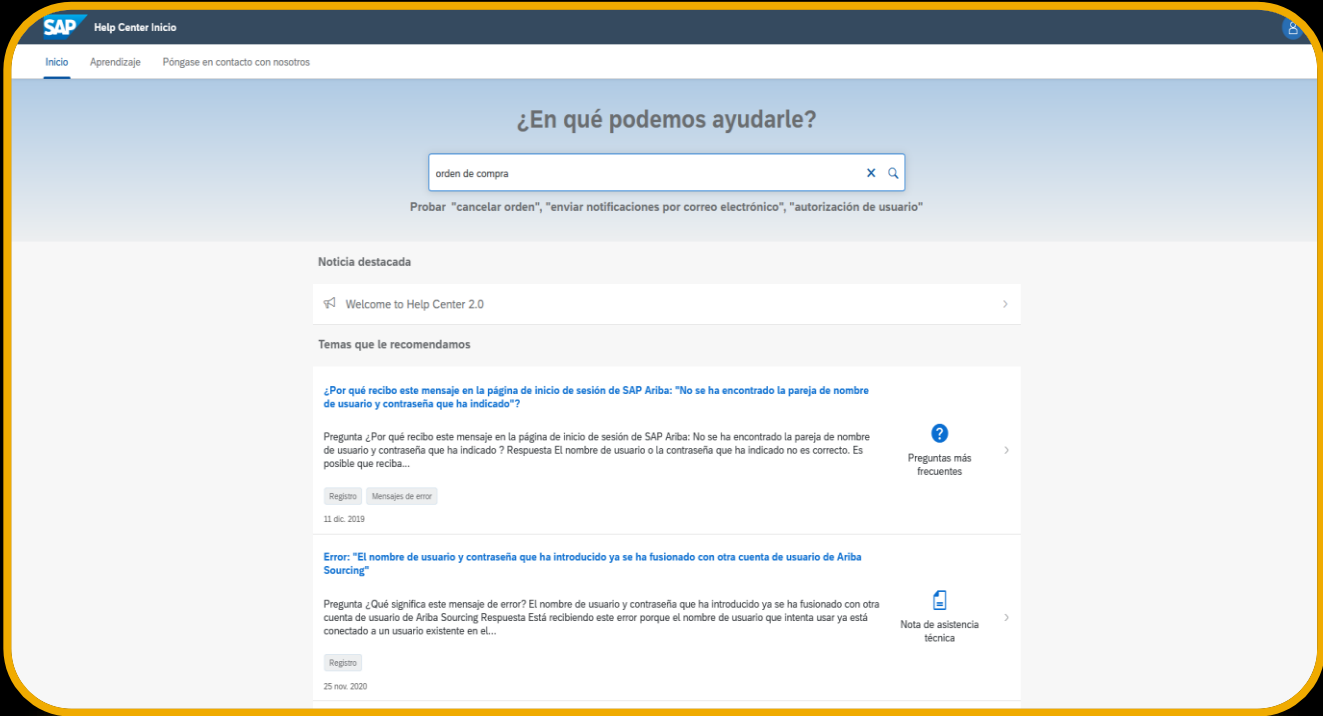
Se abrirá una ventana emergente que lo llevará al Centro de Ayuda y podrá solicitar Asistencia al Cliente.



# Centro de Ayuda

## Página de Inicio

En esta sección usted podrá buscar información relacionada a su consulta.

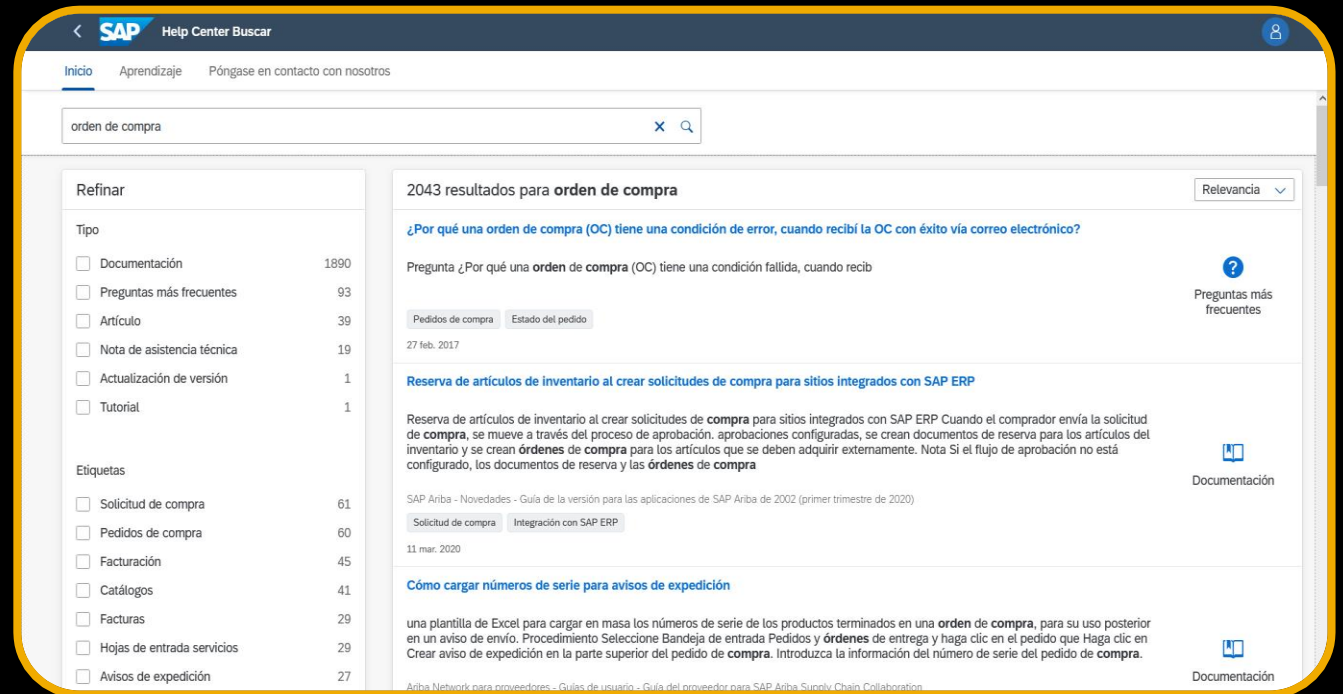


# Centro de Ayuda

## Búsqueda de contenido

El sistema le entregará:

- Documentación
- Preguntas frecuentes
- Artículos
- Notas de asistencia técnica
- Tutoriales



# Centro de Ayuda

## Aprendizaje

Esta sección ofrece documentación del producto, actualizaciones del sistema, tutoriales y otros recursos.

SAP Help Center Centro de aprendizaje

Inicio **Aprendizaje** Póngase en contacto con nosotros

### Documentación y aprendizaje

Esta sección ofrece documentación del producto, actualizaciones de la versión, tutoriales y otros recursos.

[Ariba Network para proveedores](#) [Tutoriales](#)

- > Administración
- > Desarrollo
- > Integración
- > Primeros pasos
- > Información para el usuario final

Consejos breves a petición y webcasts más largos

[Ver ahora](#)

Disponibilidad de liberaciones de proveedor

[Más información](#)

Portal de actualización de certificado

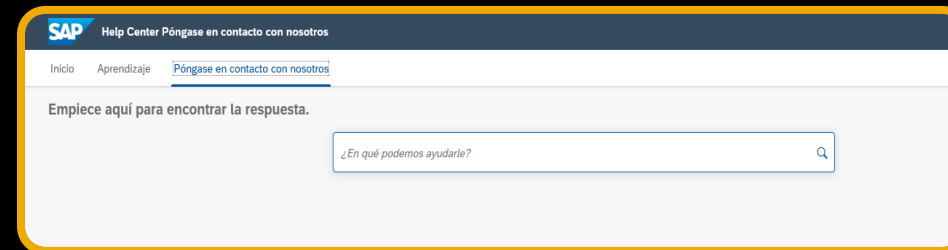
[Más información](#)



# Centro de Ayuda

## Póngase en contacto con Asistencia al Cliente

Ingrese lo que necesita en la opción  
“¿En qué podemos ayudarle?”, el  
sistema le mostrará soluciones  
relacionadas a su consulta.



# Centro de Ayuda

## Solicitud de Asistencia al Cliente

Si las respuestas recomendadas por el sistema no aplican a su consulta, en la sección **“Elija una de las siguientes opciones para continuar”**, marque la opción **“Otro”** y luego el botón **“Póngase en contacto con nosotros”**

Empezar aquí para encontrar la respuesta.

 ✕ 🔍

Busque a continuación nuestras recomendaciones basadas en inteligencia artificial\*

¿Cómo envío una factura? Pregunta ¿Cómo envío una factura? Respuesta Primero, necesita una relación comercial con su cliente. A continuación, tendrá que determinar qué tipo de factura está enviando. Consul	FAQ 25 mar. 2021
¿Qué significan los estados de enrutamiento y los estados de factura? Pregunta ¿Qué significan los estados de enrutamiento y los estados de factura? Respuesta Al consultar las facturas en la Bandeja de salida, puede utilizar los campos Estado del enrutamiento y Estado de la factura para determinar si	FAQ 14 may. 2021
¿Cómo puedo cancelar o eliminar una factura o un abono? Pregunta ¿Cómo puedo cancelar/suprimir/anular/hacer obsoleta una factura que he enviado? ¿Puede suprimir una factura? Respuesta Las facturas no se pueden suprimir de su cuenta Ariba. Puede corregir una factura que ya	FAQ 14 may. 2021
¿Por qué no está disponible la opción Crear factura en mi pedido de compra? Pregunta ¿Por qué no está disponible la opción Crear factura en mi pedido de compra? Respuesta El cliente tal vez no acepte facturas electrónicas en Ariba Network. También puede ser que el cl	FAQ 24 mar. 2021
¿Cuándo se pagará mi factura? (Usuarios empresariales) Pregunta ¿Cómo puedo saber cuándo se pagará mi factura? Respuesta El cliente puede actualizar el estado de la factura para informarle de cuándo puede esperar el pago. Si el cliente no le ha proporcion	FAQ 14 may. 2021

\*Funciona con SAP Incident Solution Matching

Elija una de las siguientes opciones para continuar.

¿Para qué necesita ayuda?

Factura sin pagar Factura de suscripción de SAP Ariba Pronto pagos AribaPay Pago enviado a la cuenta bancaria incorrecta **Otro**

¿No encuentra lo que busca?

**Póngase en contacto con nosotros**

# Centro de Ayuda

## Solicitud de Asistencia al Cliente

Complete el formulario, todos los campos con **asteriscos son obligatorios**.  
Indique el mayor detalle posible de su solicitud.

**SAP** Help Center Póngase en contacto con nosotros

Inicio Aprendizaje **Póngase en contacto con nosotros**

Idioma de asistencia solicitado: Español [¿Cambiar?](#)  
Nota: si los agentes no pueden ofrecerle asistencia en el idioma que ha seleccionado, se le proporcionará asistencia con ayuda de un servicio de traducción.

1. Explíquenos con qué necesita ayuda.

Asunto:\*

Descripción completa:\*

Adjunto:

Tipo de problema:\*

Área del problema:\*

Compradores afectados:

Número de pedido/factura:

Mejores recomendaciones:

- [¿Cómo envío una factura?](#)
- [¿Qué significan los estados de enrutamiento y los estados de factura?](#)

Recomendaciones\*

Buscar

- [¿Cómo envío una factura?](#)
- [¿Qué significan los estados de enrutamiento y los estados de factura?](#)
- [¿Cómo puedo cancelar o eliminar una factura o un abono?](#)
- [¿Por qué no está disponible la opción Crear factura en mi pedido de compra?](#)
- [¿Cuándo se pagará mi factura? \(Usuarios empresariales\)](#)
- [¿Cómo visualizo/imprimo una copia de mi factura desde Ariba?](#)
- [¿Cómo corrijo errores en el campo Cuenta del banco al crear una factura?](#)
- [¿Cómo puedo crear más de una factura para un pedido?](#)


Un último paso

# Centro de Ayuda

## Solicitud de Asistencia al Cliente

- **Asunto:** Agregue un título a su solicitud.
- **Descripción completa:** Ingrese la mayor cantidad de información relacionada a su caso.
- **Adjunto:** No es un campo obligatorio, pero puede adicionar información.
- **Tipo de problema:** Seleccione la opción asociada a su consulta.
- **Área del problema:** Seleccione el área relacionada a su consulta.

1. Explíquenos con qué necesita ayuda.

Asunto:*	<input type="text" value="factura"/>
Descripción completa:*	<div><div>Artículos afectados, resultados previstos, etc.</div><div></div></div>
Adjunto:	<input type="text"/> 
Tipo de problema:*	<input type="text" value=""/>
Área del problema:*	<input type="text" value=""/>
Compradores afectados:	<input type="text" value=""/>
Número de pedido/factura:	<input type="text" value=""/>

# Centro de Ayuda

## Solicitud de Asistencia al Cliente

Indique el impacto que produce este inconveniente en su trabajo.

- No detiene mi trabajo.
- Afecta pero no detiene la funcionalidad crítica.

2. ¿Cómo afecta esto a sus procesos empresariales normales?

Impacto empresarial:\*

▼

Solicitud de información

No detener mi trabajo

Afecta pero no detiene la funcionalidad crítica

3. Compruebe que su información

Nombre:\*

# Centro de Ayuda

## Solicitud de Asistencia al Cliente

En esta sección debe ingresar sus  
datos de contacto.

Recuerde ingresar toda la  
información solicitada en asterisco.

Luego presione el botón

**“Un último paso”**

3. Compruebe que su información de contacto es correcta:

Nombre:\*

Apellidos:\*

Nombre de usuario:

Empresa:\*

Correo electrónico:\*

Teléfono:\*  

Extensión:

Confirmar teléfono:\*

☐ Mi número de teléfono es correcto.

ID de Ariba Network:\*

Para ver cómo sus datos son utilizados por SAP Ariba, puede visitar la [Declaración de privacidad de SAP Ariba](#).

Un último paso

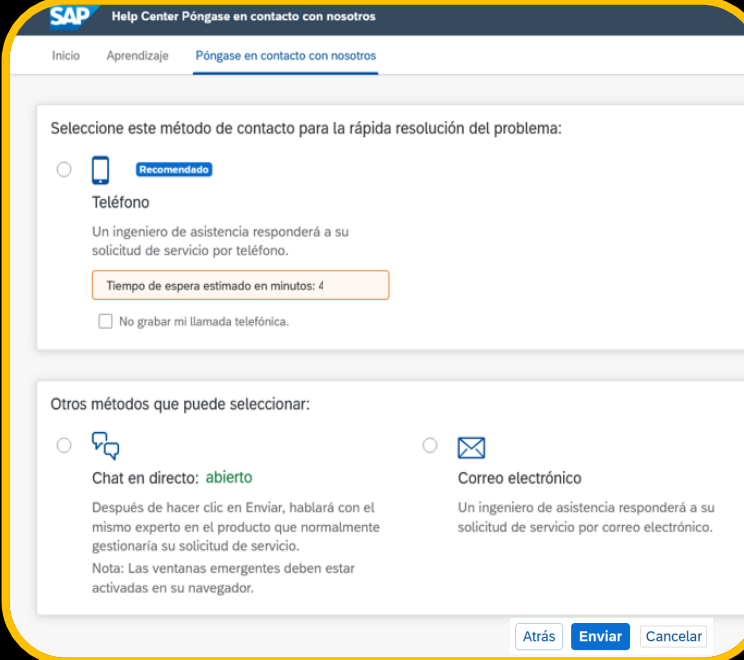
# Centro de Ayuda

## Método de contacto

Seleccione el método de contacto de su preferencia. Puede elegir:

- Devolución de llamada.
- Correo electrónico.
- Chat.

Una vez seleccionado su método, presione la opción **“Enviar”**.




The screenshot shows the SAP Help Center interface for selecting a contact method. The header includes the SAP logo and the text 'Help Center Póngase en contacto con nosotros'. Below the header, there are navigation links: 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. The main content area is titled 'Seleccione este método de contacto para la rápida resolución del problema:'. It features three options, each with a radio button and an icon: 'Teléfono' (phone icon), 'Chat en directo' (chat icon), and 'Correo electrónico' (email icon). The 'Teléfono' option is marked as 'Recomendado' and includes a description: 'Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por teléfono.' and an estimated wait time of 4 minutes. The 'Chat en directo' option is marked as 'abierto' and includes a description: 'Después de hacer clic en Enviar, hablará con el mismo experto en el producto que normalmente gestionaría su solicitud de servicio.' and a note: 'Nota: Las ventanas emergentes deben estar activadas en su navegador.' The 'Correo electrónico' option includes a description: 'Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por correo electrónico.' At the bottom right, there are three buttons: 'Atrás', 'Enviar', and 'Cancelar'.

SAP Help Center Póngase en contacto con nosotros

Inicio Aprendizaje Póngase en contacto con nosotros

Seleccione este método de contacto para la rápida resolución del problema:

☐  **Recomendado**


**Teléfono**

Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por teléfono.

Tiempo de espera estimado en minutos: 4


☐ No grabar mi llamada telefónica.

Otros métodos que puede seleccionar:

☐  **Chat en directo: abierto**

Después de hacer clic en Enviar, hablará con el mismo experto en el producto que normalmente gestionaría su solicitud de servicio.

Nota: Las ventanas emergentes deben estar activadas en su navegador.

☐  **Correo electrónico**

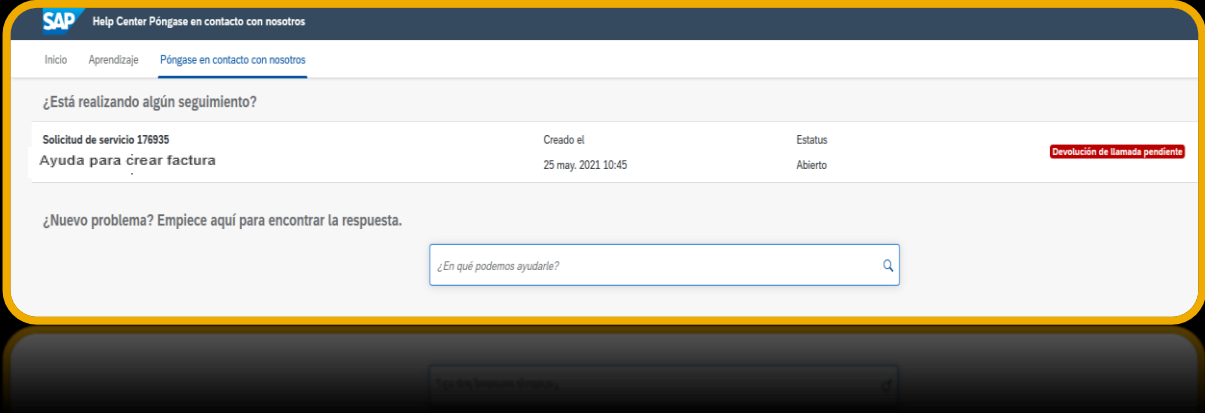
Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por correo electrónico.

Atrás **Enviar** Cancelar

# Centro de Ayuda

## Seguimiento de la Solicitud

Una vez ingresada su solicitud, esta quedará en estado “Abierto” mientras la llamada no sea gestionada por parte de la Asistencia al Cliente de SAP Ariba.

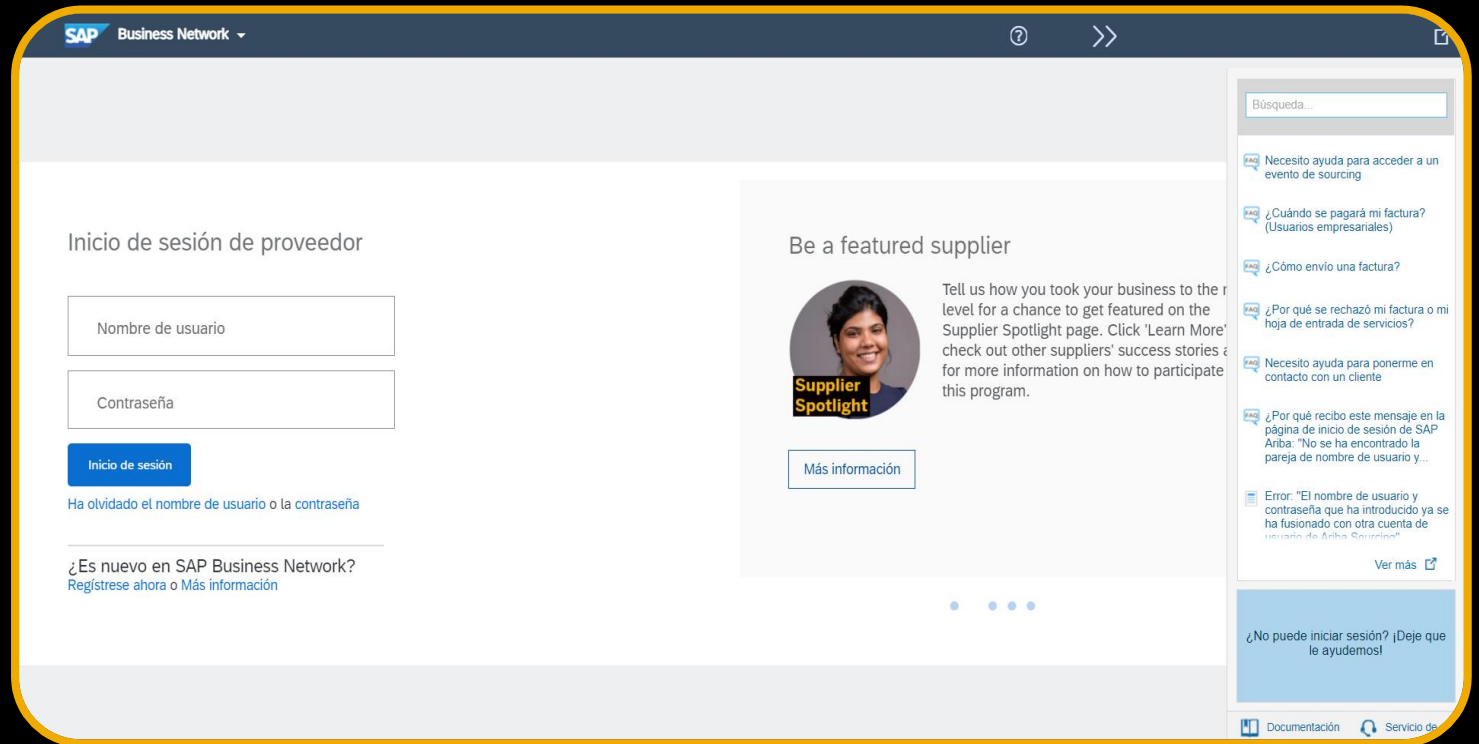





# Centro de Ayuda

## Solicitud de llamada sin usuario de Ariba

Si no tiene una cuenta en Ariba puede acceder al Centro de Ayuda haciendo clic en **“Servicio al cliente”** en el borde izquierdo de su pantalla.




 Servicio de ...

# Centro de Ayuda

## Solicitud de llamada sin usuario de Ariba

Ingresa a la sección **“Póngase en contacto con nosotros”**

 Help Center Póngase en contacto con nosotros


[Inicio](#) [Aprendizaje](#) [Póngase en contacto con nosotros](#)

1. Inicie sesión en su cuenta.


Al iniciar sesión en su cuenta, podrá acceder a contenido y temas personalizados para obtener la asistencia correspondiente, del equipo adecuado, en el momento correcto.

Iniciar sesión


2. Si no puede iniciar sesión, explíquenos con qué necesita ayuda.




Registrarse en Ariba Network



Restablecer mi contraseña



Nombre de usuario olvidado



Anular suscripción

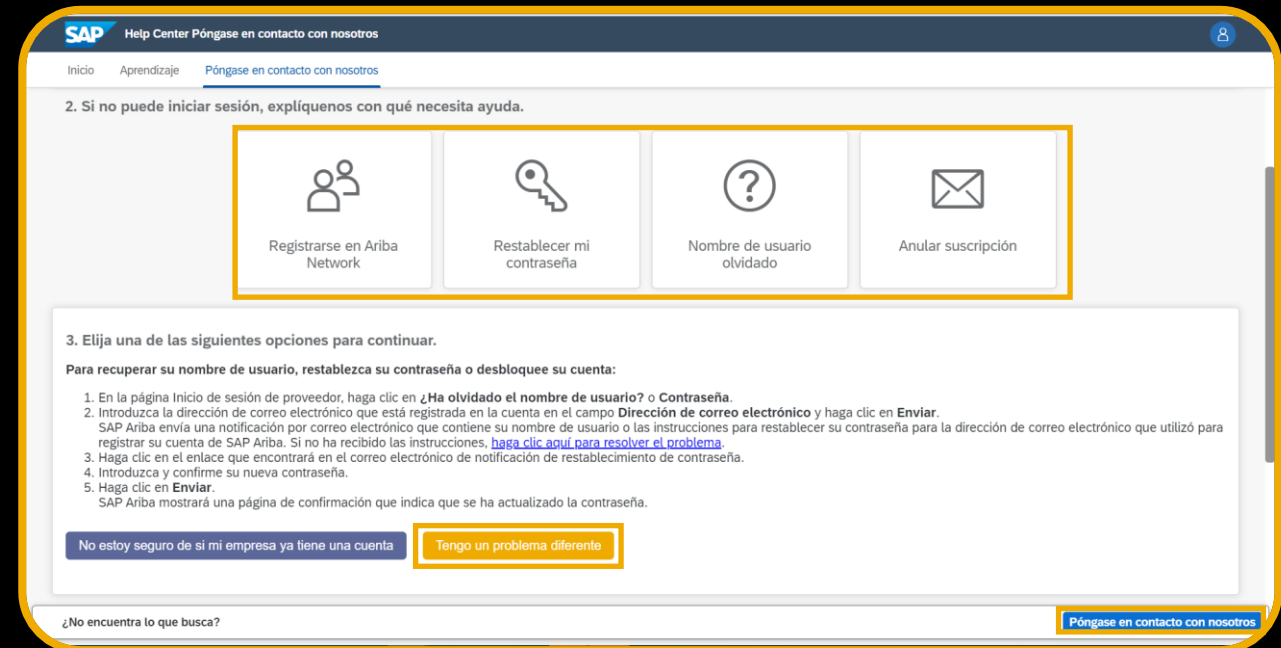
© 2021 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. | PUBLIC

18

# Centro de Ayuda

## Solicitud de llamada sin usuario de Ariba

1. Seleccione una de las opciones.
2. El sistema entregará soluciones asociadas a su elección.
3. Si la información entregada no responde a su consulta, marque la opción **“Tengo un problema diferente”**.
4. Presione el botón azul del borde inferior derecho **“Póngase en contacto nosotros”**



## Solicitud de llamada sin usuario de Ariba


Complete el formulario y luego presione la opción **“Un último paso”**

ГЛАВНОЕ ЗАДАНИЕ	
ДЛЯ КОМУ?	1. Для кого?
КАКИЕ ВОПРОСЫ?	2. Какие вопросы?
КАКИЕ ОТВЕТЫ?	3. Какие ответы?
КАКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ?	4. Какие результаты?

# Centro de Ayuda


## Solicitud de llamada sin usuario de Ariba

Seleccione el método de contacto y luego presione el botón “**Enviar**”.

 Help Center Póngase en contacto con nosotros

[Inicio](#) [Aprendizaje](#) [Póngase en contacto con nosotros](#)


Seleccione este método de contacto para la rápida resolución del problema:


☐  **Recomendado**  
**Teléfono**  
Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por teléfono.  

Tiempo de espera estimado en minutos: 4

☐ No grabar mi llamada telefónica.

Otros métodos que puede seleccionar:

☐   
**Chat en directo: abierto**  
Después de hacer clic en Enviar, hablará con el mismo experto en el producto que normalmente gestionaría su solicitud de servicio.  
Nota: Las ventanas emergentes deben estar activadas en su navegador.

☐   
**Correo electrónico**  
Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por correo electrónico.

Atrás

**Enviar**

Cancelar

Follow us



[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

© 2021 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platforms, directions, and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies.

See [www.sap.com/trademark](http://www.sap.com/trademark) for additional trademark information and notices.