



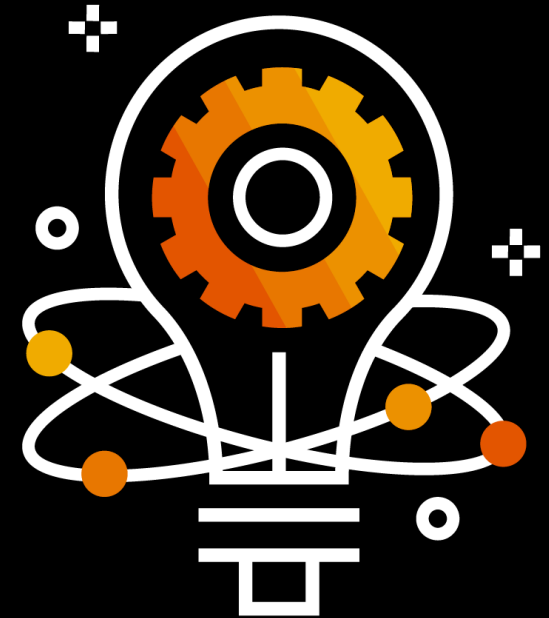
Centro de Ayuda

Ariba Proposals and Questionnaires

PUBLIC

Agenda

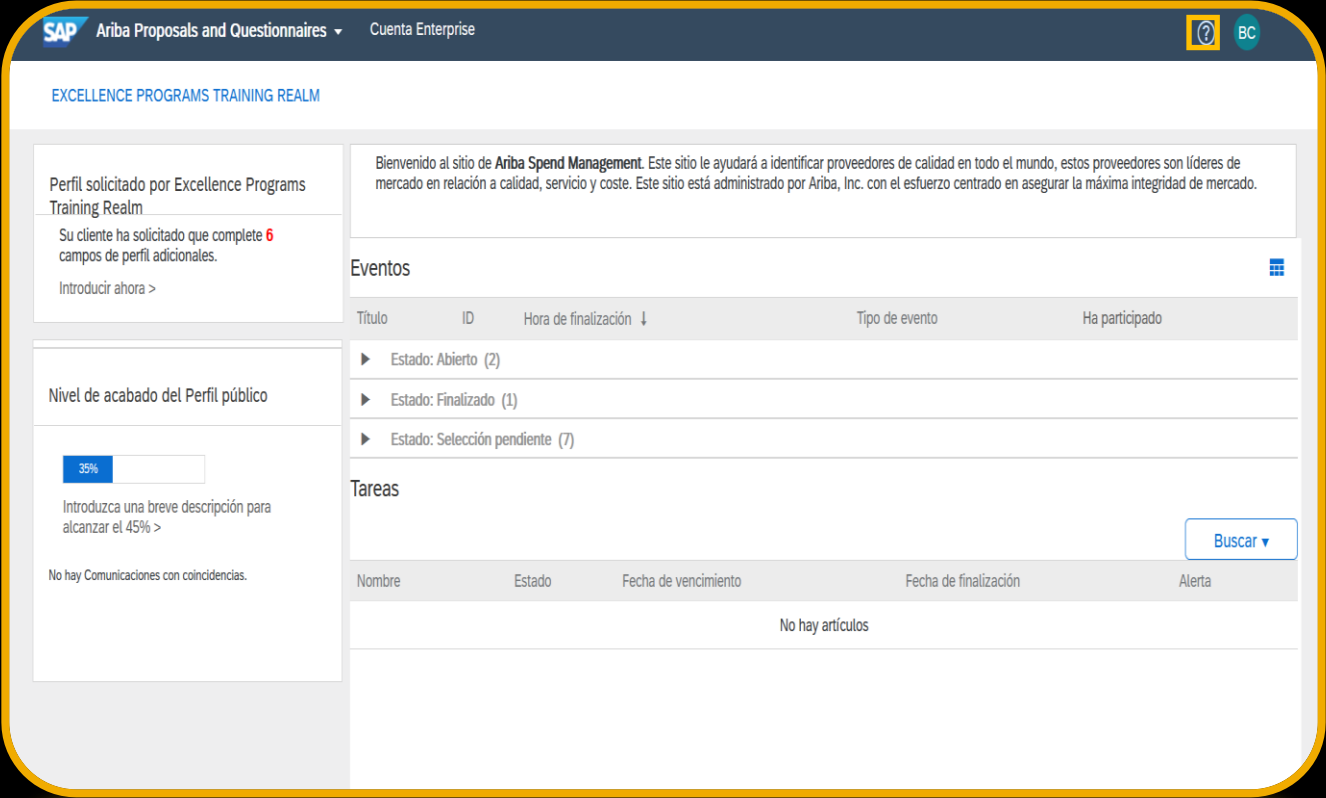
1. Acceso a Centro de Ayuda.
2. Página de Inicio.
3. Búsqueda de Contenido.
4. Aprendizaje.
5. Póngase en contacto con Asistencia al Cliente.
6. Llamada Inmediata – Evento 60 minutos.
7. Solicitud de Asistencia al Cliente.



Centro de Ayuda

Acceso a Centro de Ayuda

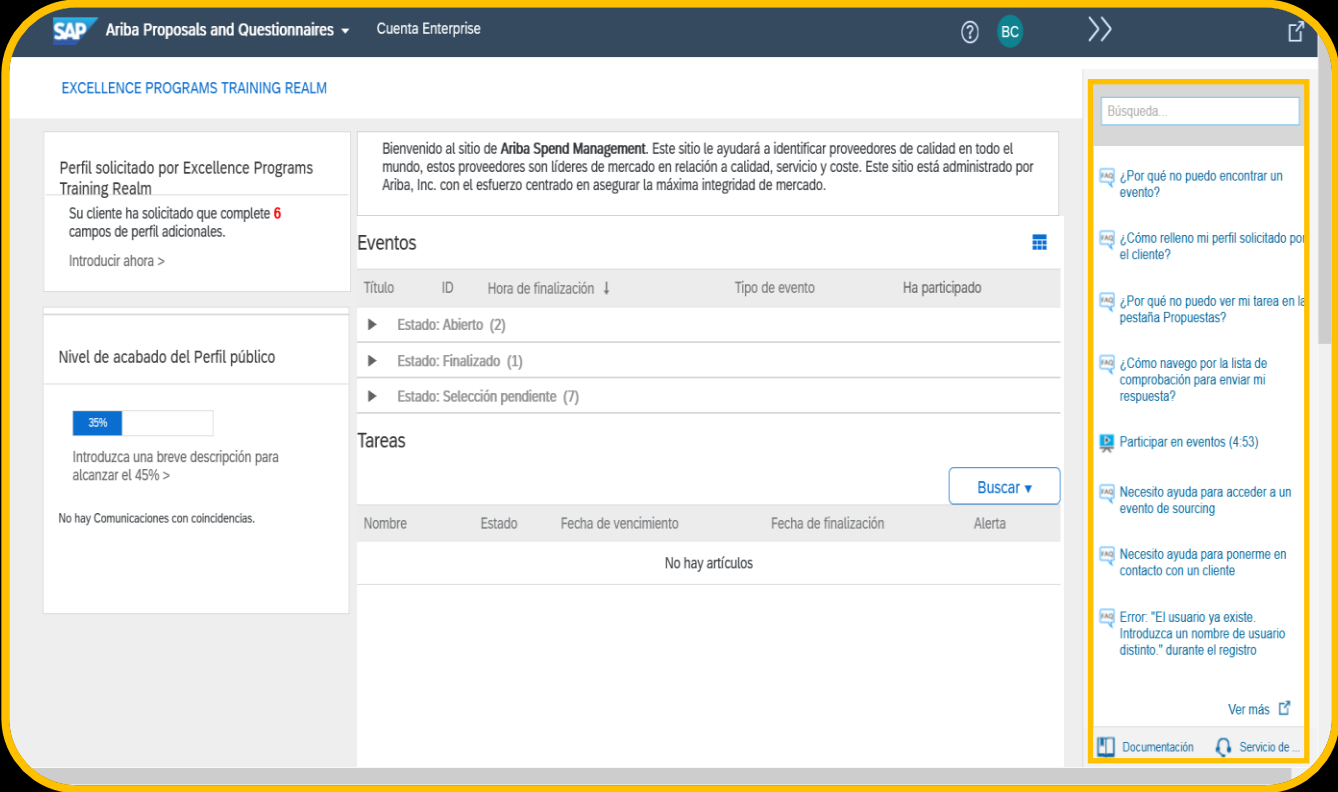
Para ingresar al **Centro de Ayuda** debe hacer clic en el símbolo de **interrogación** situado en el borde superior derecho de su pantalla.



Centro de Ayuda

Acceso a Centro de Ayuda

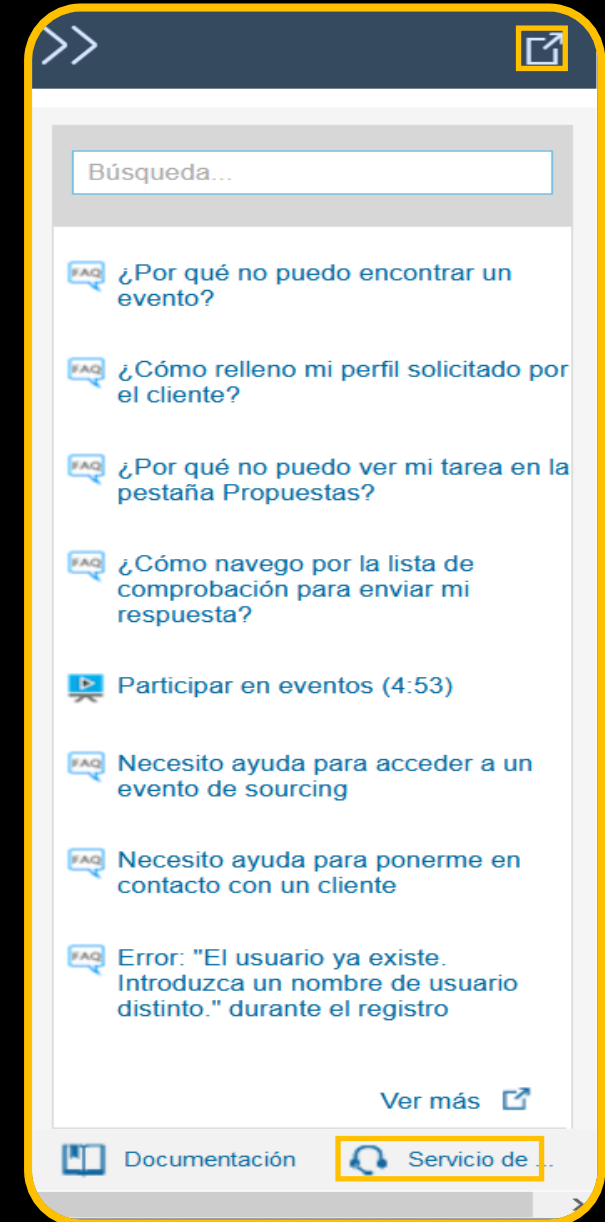
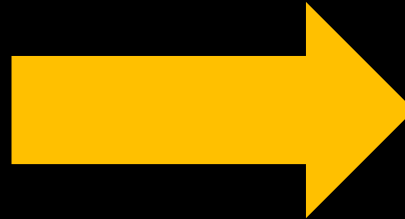
Se desplegará una nueva opción donde podrá realizar búsqueda de información y/o acceder al Centro de Ayuda.



Centro de Ayuda

Acceso a Centro de Ayuda

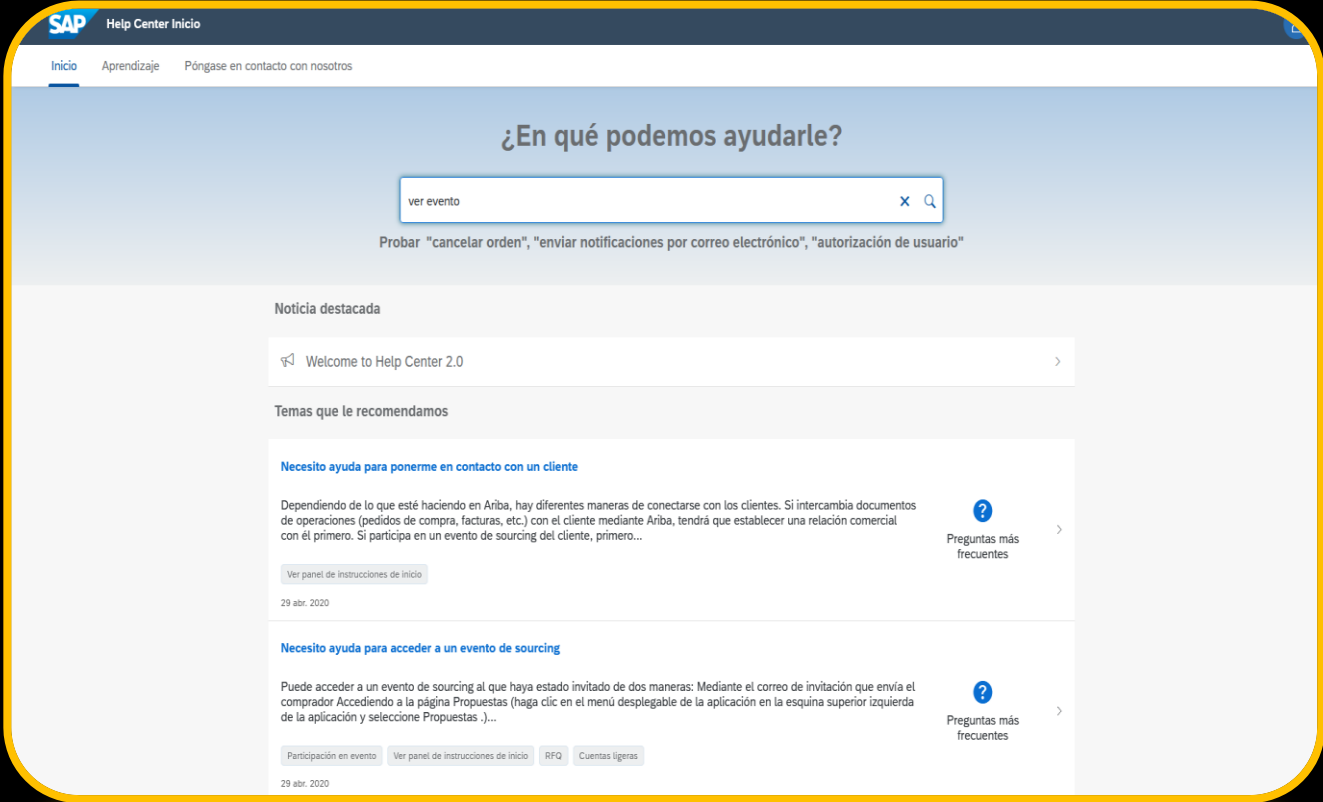
Puede hacer clic en el icono ubicado en la parte superior derecha o en la opción **“Servicio de Asistencia”** ubicado en la parte inferior derecha de su pantalla.



Centro de Ayuda

Página de Inicio

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

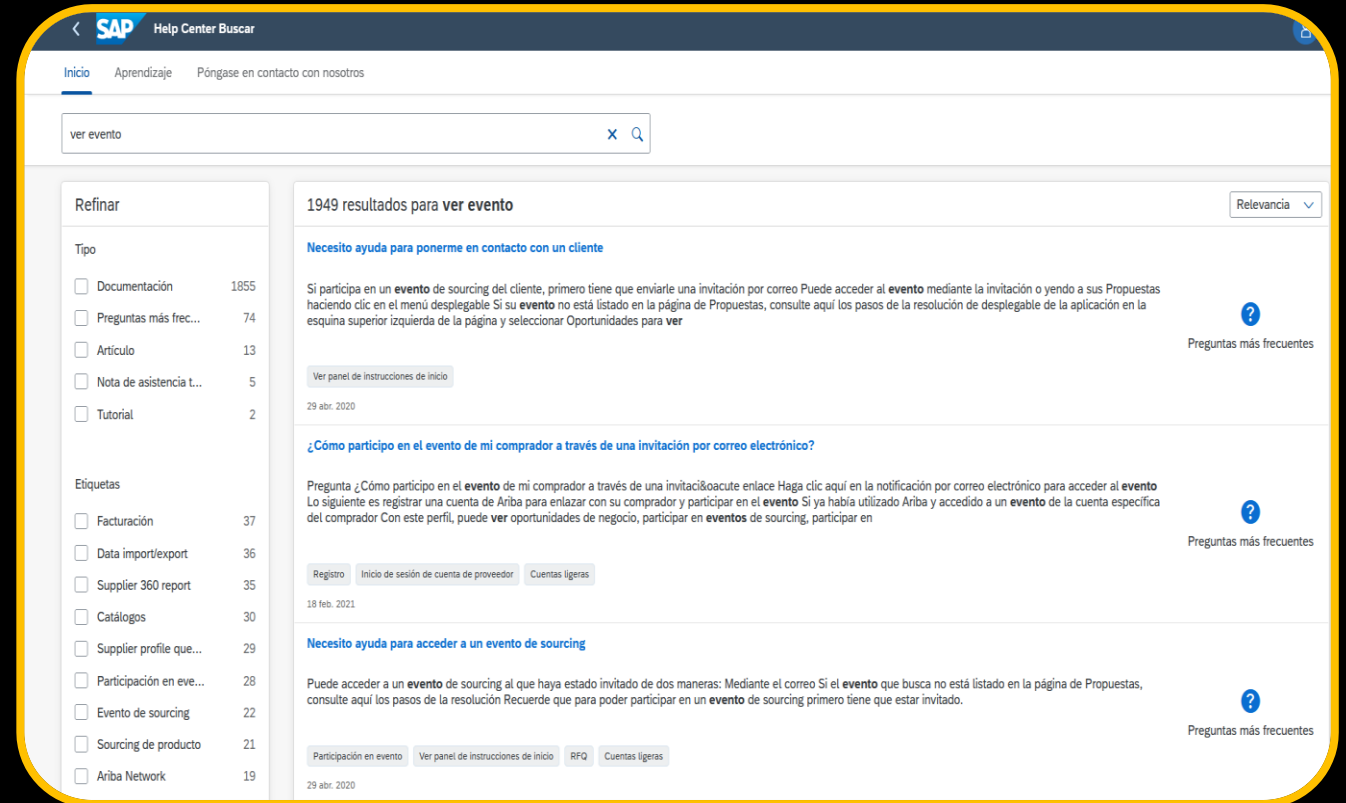


Centro de Ayuda

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

Esta sección encontrará dos opciones:

- Buscar en la opción “¿En qué podemos ayudarle?”, el sistema le mostrará soluciones relacionadas a su consulta.
- **Asistencia Inmediata:** Esta opción se utiliza **exclusivamente** para eventos que finalizan dentro de 60 minutos.



Centro de Ayuda

Llamada Inmediata – Evento 60 minutos

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

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:*

Número de evento o documento:

La empresa que le invitó:

2. 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.

☐ No grabar mi llamada telefónica.

ID de Ariba Network:*

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

Recomendaciones*

Buscar

¿Cómo navego por la lista de comprobación para enviar mi respuesta?

¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?

¿Por qué no puedo encontrar un evento?

¿Qué roles puedo asignar a los miembros de mi equipo de proyecto?

¿Por qué se ha rechazado mi puja?

¿Cómo veo mi evento desde la vista de un proveedor?

¿Por qué faltan algunas respuestas de proveedor en la pestaña Contenido de un evento?

¿Puede ver mi compañero una RFP/RFI a la que he sido invitado yo?

¿Puede enviar y recibir mensajes una vez se haya cerrado un evento?

¿Cómo cargo/descargo el acuerdo de confidencialidad?

¿Cómo utilizar los sobres en un evento de sourcing?

¿Por qué no puedo adjuntar un archivo en la respuesta al evento?

¿Por qué me aparece una página en blanco o en negro cuando

Enviar

Cancelar

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

10

Centro de Ayuda

Llamada Inmediata – Evento 60 minutos

- **Asunto:** Indique específicamente el motivo de su solicitud. Evite ingresar frases como “Devolver llamada”. “Contactarme”, “Asistencia al Cliente”
- **Número de evento o documento:** Si tiene el número del evento, cuestionario o contrato, ingréselo en esta sección.
- **La empresa que le invitó:** Ingrese el nombre de la empresa que le invitó a participar.

1. Explíquenos con qué necesita ayuda.

Asunto:*

ver evento

Número de evento o documento:

La empresa que le invitó:

Centro de Ayuda

Llamada Inmediata – Evento 60 minutos

En esta sección debe ingresar sus
datos de contacto.

Recuerde ingresar toda la información
solicitada en asterisco.

Luego presione el botón **“Enviar”**

2. Compruebe que su información de contacto es correcta:

Nombre:*	<input type="text"/>
Apellidos:*	<input type="text"/>
Nombre de usuario:	<input type="text"/>
Empresa:*	<input type="text"/>
Correo electrónico:*	<input type="text"/>
Teléfono:*	<input type="text"/>
Extensión:	<input type="text"/>
Confirmar teléfono:*	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Mi número de teléfono es correcto.	
<input type="checkbox"/> No grabar mi llamada telefónica.	
ID de Ariba Network:*	<input type="text"/>

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

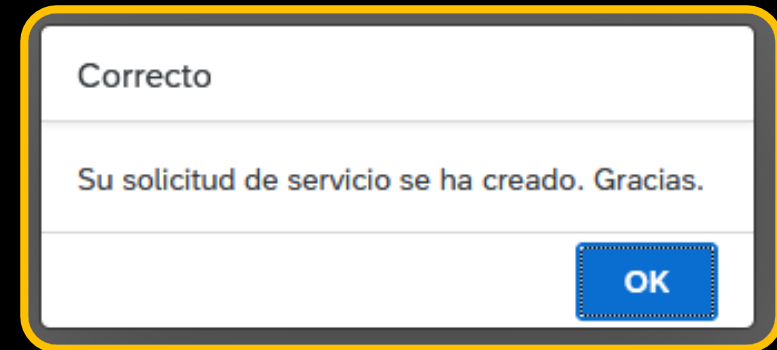
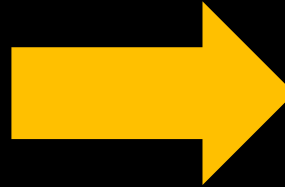
Enviar

Cancelar

Centro de Ayuda

Confirmación de Solicitud Llamada Inmediata

Al presionar la opción **“Enviar”** saldrá el siguiente mensaje confirmando el envío de su solicitud.



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.

SAP

Help Center Póngase en contacto con nosotros

Inicio

Aprendizaje

Póngase en contacto con nosotros

¿Está realizando algún seguimiento?

Solicitud de servicio 176935	Creado el	Estatus	Devolución de llamada pendiente
Ayuda para visualizar evento	25 may. 2021 10:45	Abierto	

¿Nuevo problema? Empiece aquí para encontrar la respuesta.

¿En qué podemos ayudarle?

¿Finalización del evento dentro de 60 minutos? Solicitar asistencia inmediata

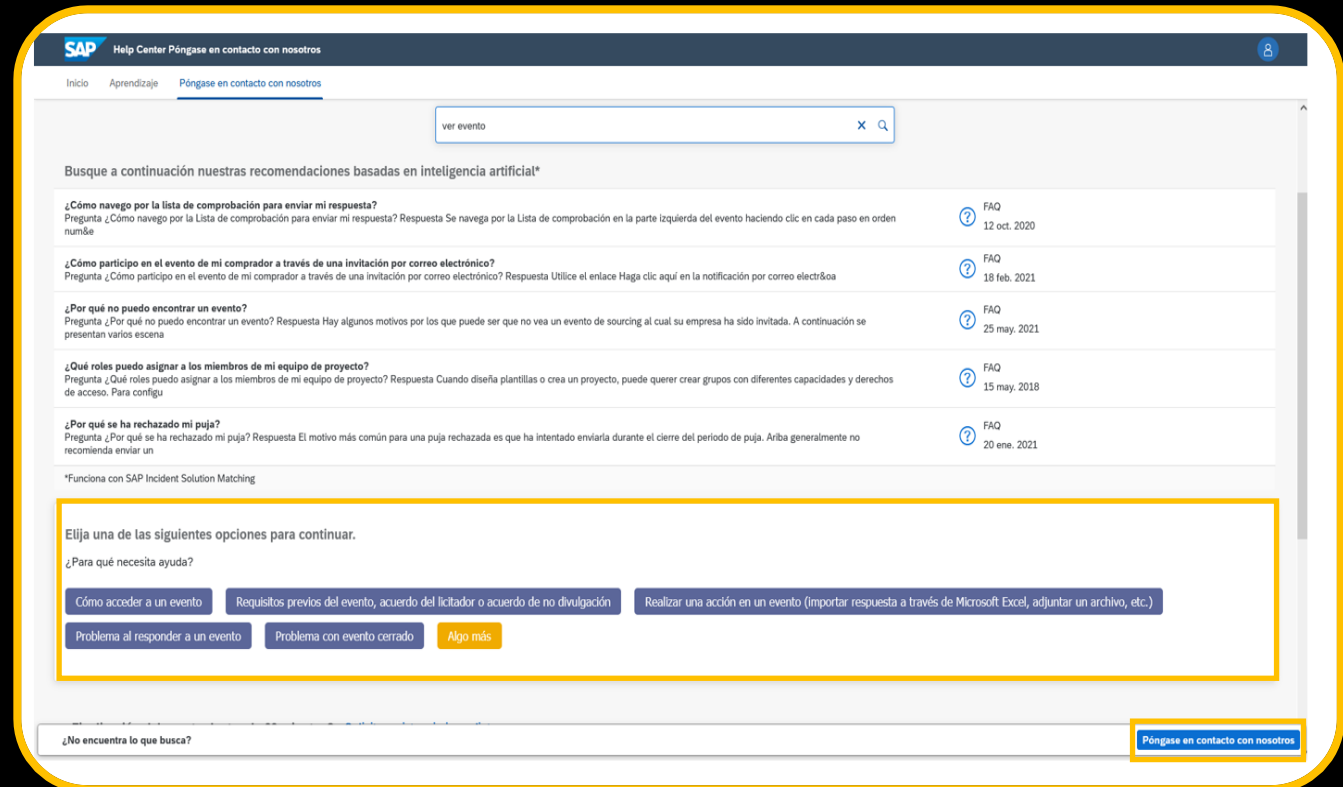
Nota: Se le pedirá que indique el ID del evento sobre el que está llamando. Téngalo a mano.

Centro de Ayuda

Solicitud de Asistencia al Cliente

Esta sección está enfocada para **otros tipos de incidentes** que no tengan relación a un evento que finaliza dentro de 60 minutos.

Si la información entregada por el sistema no responde a su consulta, puede seleccionar la opción **“Algo más”** y luego presione el botón **“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.

The screenshot shows the SAP Help Center 'Póngase en contacto con nosotros' (Contact Us) form. The form is in Spanish and includes the following sections:

- Idioma de asistencia solicitado:** Español. A link to '¿Cambiar?' is provided. A note states: '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:** * ver evento
 - Descripción completa:** * Artículos afectados, resultados previstos, etc.
 - Adjunto:** [Upload icon]
 - Tipo de problema:** *
 - Área del problema:** *
 - Número de evento o documento:**
 - La empresa que le invitó:**
- Mejores recomendaciones:**
 - ¿Cómo navego por la lista de comprobación para enviar mi respuesta?
 - ¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?
- 2. ¿Cómo afecta esto a sus procesos empresariales normales?**
 - Impacto empresarial:** *
- 3. Compruebe que su información de contacto es correcta:**


On the right side, there is a 'Recomendaciones*' (Recommendations) sidebar with a search bar and a list of related topics, including '¿Cómo navego por la lista de comprobación para enviar mi respuesta?', '¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?', '¿Por qué no puedo encontrar un evento?', '¿Qué roles puedo asignar a los miembros de mi equipo de proyecto?', '¿Por qué se ha rechazado mi puja?', '¿Cómo veo mi evento desde la vista de un proveedor?', '¿Por qué faltan algunas respuestas de proveedor en la pestaña Contenido de un evento?', '¿Puede ver mi compañero una RFP/RFI a la que he sido invitado yo?', '¿Puede enviar y recibir mensajes una vez se haya cerrado un evento?', '¿Cómo cargo/descargo el acuerdo de confidencialidad?', '¿Cómo utilizar los sobres en un evento de sourcing?', '¿Por qué no puedo adjuntar un archivo en la respuesta al evento?', and '¿Por qué me aparece una página en blanco o en negro cuando...'. At the bottom right, there is a button labeled '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 en la lista 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="ver evento"/>
Descripción completa:*	<input type="text" value="No visualizo invitación a evento"/>
Adjunto:	<input type="text"/> 
Tipo de problema:*	<input type="text" value="Participación en evento"/> ▼
Área del problema:*	<input type="text" value="Mensaje de error"/> ▼
Número de evento o documento:	<input type="text"/>
La empresa que le invitó:	<input type="text"/>

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 contacting support. The page title is 'Help Center Póngase en contacto con nosotros'. The navigation bar includes 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. The main content area prompts the user to 'Seleccione este método de contacto para la rápida resolución del problema:'. Three options are listed: 'Teléfono' (Phone), 'Chat en directo' (Live Chat), and 'Correo electrónico' (Email). The 'Teléfono' option is selected and marked as 'Recomendado' (Recommended). Below it, a text box indicates 'Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por teléfono.' and a button shows 'Tiempo de espera estimado en minutos: 4'. There is also a checkbox for 'No grabar mi llamada telefónica.' The 'Otros métodos que puede seleccionar:' section shows 'Chat en directo' as 'abierto' (open) and 'Correo electrónico' as available. At the bottom right, there are buttons for 'Atrás', 'Enviar', and 'Cancelar'.

Follow us



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 for additional trademark information and notices.