



SAP Ariba 

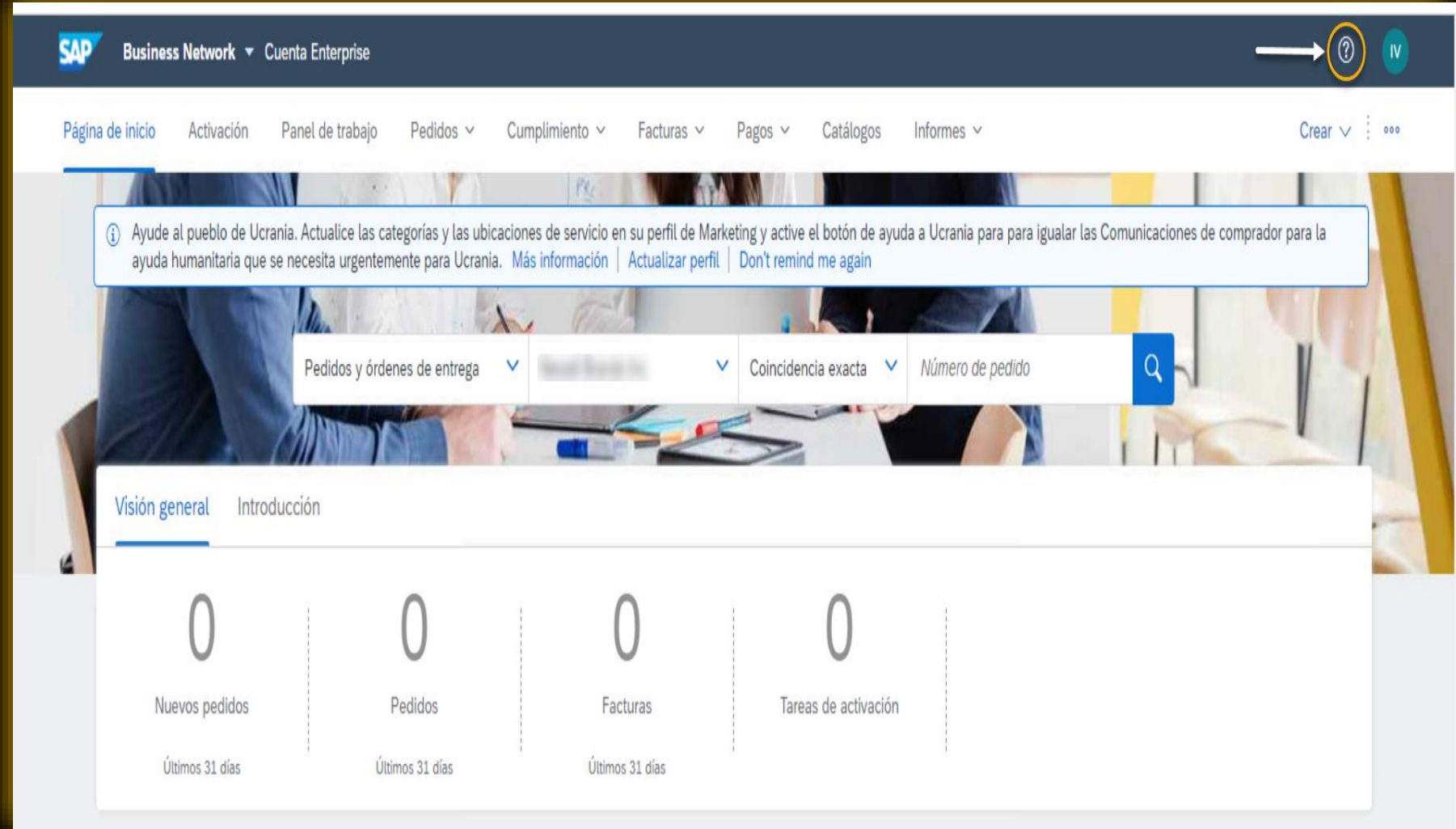
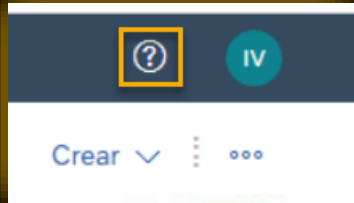
# Centro de Ayuda Business Network

Public

# Centro de Ayuda

## Acceso al Centro de Ayuda

Para ingresar al **Centro de Ayuda** deberá hacer click en el **signo de interrogación** que se encuentra en el margen superior derecho de su página principal



SAP Business Network Cuenta Enterprise

Página de inicio Activación Panel de trabajo Pedidos Cumplimiento Facturas Pagos Catálogos Informes Crear

Ayude al pueblo de Ucrania. Actualice las categorías y las ubicaciones de servicio en su perfil de Marketing y active el botón de ayuda a Ucrania para para igualar las Comunicaciones de comprador para la ayuda humanitaria que se necesita urgentemente para Ucrania. [Más información](#) | [Actualizar perfil](#) | [Don't remind me again](#)

Pedidos y órdenes de entrega Coincidencia exacta Número de pedido

Visión general Introducción

Métrica	Valor	Período
Nuevos pedidos	0	Últimos 31 días
Pedidos	0	Últimos 31 días
Facturas	0	Últimos 31 días
Tareas de activación	0	Últimos 31 días

# Centro de Ayuda

Acceso al Centro de Ayuda

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



**Temas de ayuda**

Buscar temas de ayuda

Documentación

Soporte

- Novedades en la cuenta En...
- ¿Qué es SAP Business Net...
- Introducción al nuevo portal de ...
- Introducción al nuevo centr...
- Cómo buscar pedidos, factu...
- Cómo agregar fichas de pa...
- Cómo descubrir nueva infor...
- Problemas comunes del na...
- ¿Cómo puedo crear una fac...
- Necesito ayuda para acced...
- ¿Por qué se ha rechazado ...

Temas de ayuda

Buscar temas de ayuda

Documentación

**Soporte**

- Novedades en la cuenta En...
- ¿Qué es SAP Business Net...
- Introducción al nuevo portal de ...
- Introducción al nuevo centr...
- Cómo buscar pedidos, factu...
- Cómo agregar fichas de pa...
- Cómo descubrir nueva infor...
- Problemas comunes del na...
- ¿Cómo puedo crear una fac...
- Necesito ayuda para acced...

Comentarios

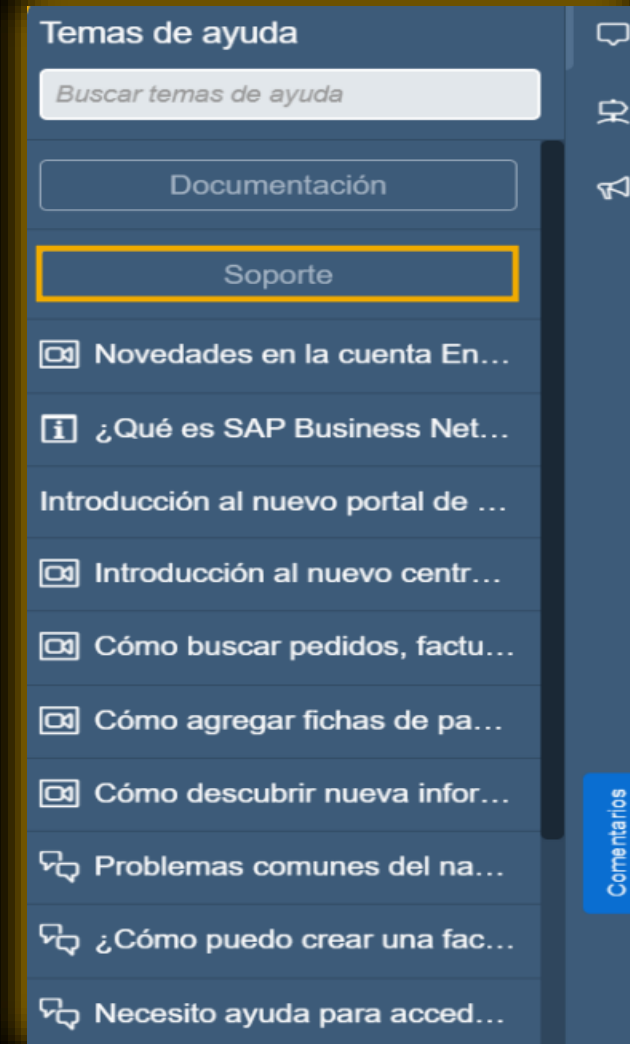
# Centro de Ayuda

Acceso al 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

O haga click en el siguiente **link** para acceso directo al Centro de Ayuda:


[SAP Ariba Help Center](#)



# Centro de Ayuda


Página de Inicio

Seleccione el **Centro de Ayuda** relacionado con su consulta


SAP Ariba  Help Center Español ▾

**Seleccionar un centro de ayuda de SAP Ariba**


Para proveedores




Ariba Network  
Pedidos y facturas



Ariba Discovery  
Oportunidades



Ariba Sourcing  
Propuestas



Ariba Contract Management  
Contratos

Para compradores

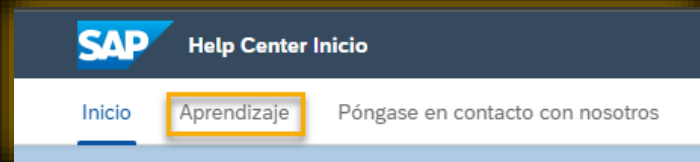
Para obtener el soporte del comprador, acceda a SAP Ariba Connect en <https://connect.ariba.com>.

# Centro de Ayuda



## Búsqueda de contenido

Dentro de este menú, usted podrá buscar y encontrar información variada en relación a:

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



### ¿En qué podemos ayudarle?

Busque artículos, documentación y tutoriales de la base de conocimientos.  

Probar "cancelar orden", "enviar notificaciones por correo electrónico", "autorización de usuario"


#### Temas que le recomendamos

#### ¿Cómo puedo cancelar o eliminar una factura o un abono?

Pregunta ¿Cómo puedo cancelar/eliminar/anular/establecer como obsoleta una factura que he enviado? ¿Puede suprimir una factura? Respuesta Las facturas no se pueden eliminar de su cuenta de SAP Ariba. Puede corregir una factura que ya haya enviado de los siguientes modos: Pida a su cliente que rechace la factura para poderla...

Facturas   Buscar facturas   Estado de facturación   Mensajes de rechazo de facturas

2 abr. 2022


 Preguntas más frecuentes >

#### ¿Cómo puedo acceder a la cuenta del administrador anterior y cambiarla?

Pregunta ¿Cómo puedo acceder a la cuenta del administrador anterior? Respuesta Si el administrador de cuenta sigue en su empresa, puede reasignarlo a otro usuario o cambiar la información de usuario por la de otra persona. Si el administrador de cuentas ya no forma parte de su empresa, pero tiene...

Mi cuenta   Administrador de cuenta de contacto

2 abr. 2022

 Preguntas más frecuentes >

# Centro de Ayuda

Contáctese con Atención al Cliente

Haga Click en “Póngase en contacto con nosotros”. Inicie sesión en su cuenta de SAP Ariba y en el caso de encontrarse imposibilitado de hacerlo, seleccione la opción que considere adecuada.

The screenshot shows the SAP Help Center interface. At the top, the SAP logo and the text 'Help Center Póngase en contacto con nosotros' are visible. Below this is a navigation bar with three items: 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros', which is highlighted with a yellow box. The main content area is divided into two sections. The first section, '1. Inicie sesión en su cuenta.', includes a paragraph explaining that logging in provides personalized content and assistance. A blue 'Iniciar sesión' button is located on the right side of this section. The second section, '2. Si no puede iniciar sesión, explíquenos con qué necesita ayuda.', contains five white cards with icons and text: 'Registrarse en SAP Business Network' (with a person icon), 'Restablecer mi contraseña' (with a key icon), 'Nombre de usuario olvidado' (with a question mark icon), 'Anular suscripción' (with an envelope icon), and 'Solicitud de privacidad' (with a person and lock icon).

This screenshot shows the SAP Help Center 'Inicio' page. The top navigation bar features the SAP logo and the text 'Help Center Inicio'. Below it, a secondary navigation bar contains three items: 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros', which is highlighted with a yellow box.

# Centro de Ayuda

Contáctese con Atención al Cliente

En el **cuadro de búsqueda**, ingrese el motivo de su consulta y el sistema le mostrará soluciones relacionadas a su consulta.

The screenshot shows the SAP Help Center search interface. At the top, there is a navigation bar with the SAP logo and the text 'Help Center Póngase en contacto con nosotros'. Below this, there are tabs for 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. The main content area is titled '1. Empiece aquí para encontrar la respuesta.' and features a search bar with the text 'downgrade a Standard'. Below the search bar, there is a section titled '2. Busque a continuación nuestras recomendaciones basadas en inteligencia artificial\*'. This section displays five search results, each with a question, a brief answer, and a 'FAQ' link with a date. The results are:

- ¿Cómo puedo cambiar mi cuenta totalmente habilitada a una cuenta estándar?**  
Pregunta ¿Cómo puedo cambiar mi cuenta Enterprise totalmente habilitada a una cuenta estándar? Respuesta Puede cambiar su cuenta si cumple los siguientes criterios: No puede tener ninguna cuota de proveedor p. FAQ 14 mar. 2022
- ¿Cuáles son los beneficios de actualizar mi cuenta a una cuenta Enterprise?**  
Pregunta ¿Cuáles son los beneficios de actualizar mi cuenta a una cuenta Enterprise? Respuesta La actualización a una cuenta Enterprise ofrece las siguientes ventajas: Acceder a la asistencia en línea las 24 horas del día. FAQ 21 sept. 2022
- ¿Cómo agrego pedidos de compra a mi cuenta de Ariba Network?**  
Pregunta ¿Cómo agrego pedidos de compra a mi cuenta de Ariba Network? Respuesta Si registró una cuenta Standard o Enterprise en Ariba Network para realizar transacciones con un cliente diferente, tiene la opción de agregar. FAQ 2 abr. 2022
- ¿Cómo puedo actualizar mi cuenta a una cuenta Enterprise?**  
Pregunta ¿Cómo puedo actualizar mi cuenta a una cuenta Enterprise? Respuesta Puede actualizar su cuenta a un cuenta Enterprise en cualquier momento realizando los siguientes pasos: Inicie sesión en su cu. FAQ 19 jul. 2022
- ¿Debo pagar por utilizar este servicio?**  
Pregunta ¿Existen cargos para cuentas Standard? Respuesta Independientemente del volumen de transacciones que tenga con su cliente, no tiene que pagar para recibir documentos o crear confirmaciones de pedido, avisos de expedición o facturas. FAQ 2 abr. 2022

Below the search results, there is a note: '\*Funciona con SAP Incident Solution Matching'. The bottom section is titled '3. Elija una de las siguientes opciones para continuar.' and contains a question '¿Para qué necesita ayuda?' followed by several buttons: 'Cómo acceder a un evento', 'Requisitos previos del evento, acuerdo del licitador o acuerdo de no divulgación', 'Realizar una acción en un evento (importar respuesta a través de Microsoft Excel, adjuntar un archivo, etc.)', 'Problema al responder a un evento', 'Problema con evento cerrado', and 'Algo más'.



# Centro de Ayuda

Contáctese con Atención al Cliente

En el caso que la información provista por el sistema no sea satisfactoria, haga click en el botón “Algo más” y luego en “Crear un caso”

3. Elija una de las siguientes opciones para continuar.

¿Para qué necesita ayuda?

Cómo acceder a un evento

Requisitos previos del evento, acuerdo del licitador o acuerdo de no divulgación

Realizar una acción en un evento (importar respuesta a través de Microsoft Excel, adjuntar un archivo, etc.)

Problema al responder a un evento

Problema con evento cerrado

Algo más

¿No encuentra lo que busca?

Crear un caso

# 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.

Para prestar asistencia, no olvide proporcionar su **ANID#** (número de cliente de SAP Ariba – 11 dígitos precedidos por las letras AN).

Luego haga click en **“Un último paso”**.

### 1. Explíquenos con qué necesita ayuda.

Asunto: \* downgrade a Standard

Descripción completa: \* *Artículos afectados, resultados previstos, etc.*

Adjunto:

Tipo de problema: \*

Área del problema: \*

Compradores afectados:

Número de pedido/factura:

3000 caracteres restantes

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

Impacto empresarial: \*

### 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: \* AN

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

Error: "El cliente no ha configurado la URL del perfil". Carga de catálogo/Agregar artículo de catálogo.

**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 a web interface for selecting a contact method. At the top, there are navigation links: 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. The main heading is 'Seleccione este método de contacto para la rápida resolución del problema:'. There are three options, each with a red 'X' in a circle next to its icon:

- Teléfono** (Recommended): 'Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por teléfono.' Below it is a text box showing 'Tiempo de espera estimado en minutos: 4' and a checkbox 'No grabar mi llamada telefónica.'.
- 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.' Below it is a note: '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.'

At the bottom right, there are three buttons: 'Atrás', 'Enviar' (highlighted with a red circle and an arrow), and 'Cancelar'.

# Centro de Ayuda

## Seguimiento del Caso

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 crear factura	25 may. 2021 10:45	Abierto	

¿Nuevo problema? Empiece aquí para encontrar la respuesta.

¿En qué podemos ayudarle?

# Thank you.

Contact information:

[ariba-latam\\_mh@sap.com](mailto:ariba-latam_mh@sap.com)

Ariba Network Operations, Global Finance Shared Services