

Cambio de cuenta **Enterprise** → **Standard**



Canales de Asistencia

Los canales de asistencia están disponibles para todos los proveedores habilitados en Ariba Network, en la sección Centro de Ayuda e ingresando a Servicio de Asistencia desde la página de inicio:

The screenshot shows the SAP Ariba Network user interface. The top navigation bar includes the SAP logo, 'Ariba Network', 'Cuenta Enterprise', and a 'Centro De Ayuda' button highlighted with a yellow box. Below the navigation bar, there are tabs for 'Página De Inicio', 'Bandeja De Entrada', 'Bandeja De Salida', 'Catálogos', 'Informes', and 'Mensajes'. The main content area displays 'Pedidos y órdenes de entrega' for 'Todos los clientes'. It features a summary card with statistics: 0 Nuevos pedidos de compra, 0 Pedidos para confirmar, 0 Pedidos que necesitan atención, 1 Solicitudes de colaboración, and 0 Pedidos de compra. Below this is a table with columns for 'Número de pedido', 'Cliente', 'Estado', 'Importe', 'Fecha', 'Importe facturado', and 'Acción'. A 'Tareas' section shows 'Actualizar información de perfil' at 60% completion. The bottom of the page includes a 'Messages' button and a 'Ver más' link.

The screenshot shows the 'Centro De Ayuda' (Help Center) page. It features a search bar at the top with the text 'Búsqueda...'. Below the search bar is a list of frequently asked questions (FAQs) with blue question mark icons. The questions include: 'Entrenamientos con una sesión en vivo de preguntas y respuestas', '¿Cómo puedo saber cuándo se pagará mi factura?', '¿Cómo envío una factura?', '¿Por qué mi hoja de entrada de facturas o servicios se ha rechazado?', 'Necesito ayuda para acceder a un evento de sourcing', 'Necesito ayuda para ponerme en contacto con un cliente', '¿Por qué no puedo encontrar un pedido de compra?', '¿Cómo añadir un cliente nuevo?', '¿Cómo puedo editar y reenviar una factura errónea o rechazada?', '¿Me pongo en contacto con Ariba o con mi cliente cuando tenga una pregunta o un problema?', 'Envío de una factura basada en pedido (4:35)', '¿Cómo creo una factura que está basada en un pedido?', and '¿Cómo sé qué tipo de factura debo crear?'. At the bottom right, there is a 'Ver más' link with an external link icon.

Correo Electrónico o WebForm


*Tiempo de Respuesta Estimado: 24 a 48 hrs

1

Ingresar en el recuadro: **“Necesito ayuda con...”** una palabra clave relacionada con su pregunta o duda y dar clic en el botón **Inicio**.

Posteriormente se desplegarán una serie de preguntas más frecuentes donde podrá buscar aquellas relacionadas a su inquietud.

Si no encuentra la respuesta que estaba buscando /seleccionar **NO**, puede utilizar la opción **“Enviar correo electrónico al servicio de asistencia al cliente de SAP Ariba”**.

 Póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente de SAP Ariba

Sus respuestas a estas preguntas nos ayudarán a proporcionarle una respuesta o a dirigirle a los canales de asistencia apropiados.

¿Necesita localizar un pedido?

Sí No

¿Necesita actualizar un pedido?

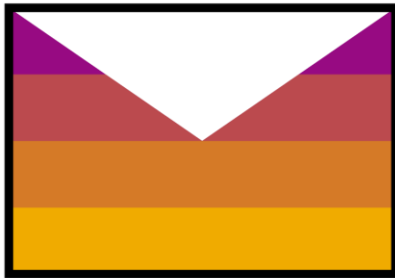
Sí No

¿Necesita alguna aclaración sobre información que esté incluida en un documento?

Sí No



Se deberá de ingresar información requerida como una descripción breve del problema, tipo de problema, detalles e inclusive se pueden agregar capturas de pantalla como archivos adjuntos.



Póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente en línea de SAP Ariba

Un especialista en operaciones de compra le contestará a través del correo electrónico dentro de un plazo de 4 horas. Si desea hablar con alguien, seleccione [Obtenga ayuda por teléfono](#).

Descripción del problema

Descripción breve: *

Tipo de problema: *

Detalles: *

**Detalles de la solicitud +
Ariba Network ID (ANID)**

Para facilitar la rápida resolución del problema, incluya todos los detalles que puedan ser relevantes. Por ejemplo:

- Una descripción detallada del problema incluyendo vías de acceso completas, acciones realizadas antes de la aparición del problema.
- Los resultados que esperaba del sistema.
- Pasos para reproducir el problema.
- Adjuntar capturas de pantalla o grabaciones del problema.

Archivo adjunto 1: No file selected.

Número de pedido/factura:

NOTA: Es requisito tener su cuenta regularizada en pagos para ser elegible al el proceso de verificación y cambio