



SAP Ariba 

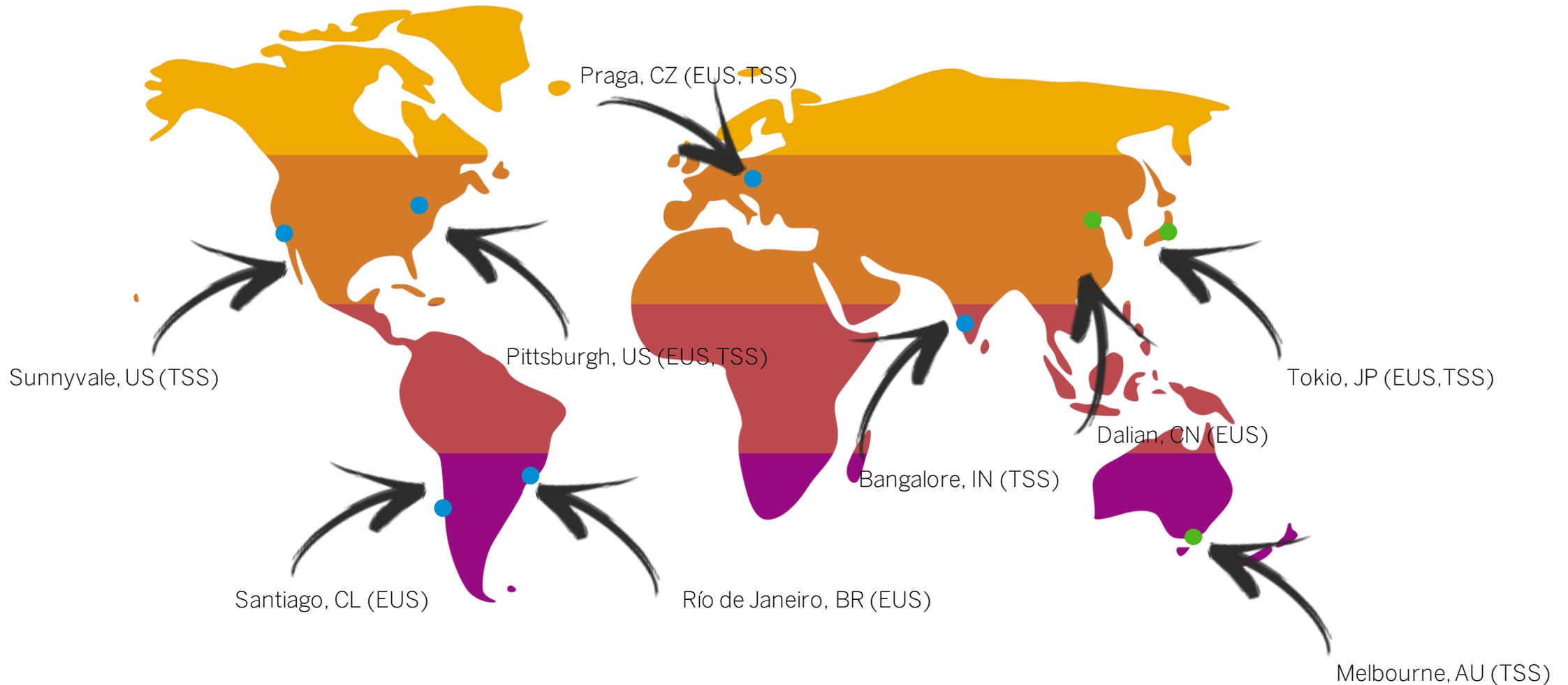
Maximiza tu experiencia con el Servicio de Asistencia de SAP Ariba

Natália Tuñas, SAP Ariba
Octubre 2018

PUBLIC

Nuestra presencia global. Todos los centros de soporte.

- Centro de atención al cliente
- Oficina de atención al cliente
- EUS Soporte al usuario final
- TSS Servicios de soporte técnico



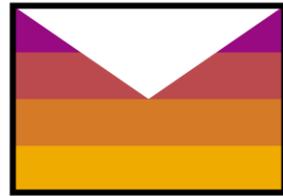
¿Cómo puedo contactar al Servicio de Asistencia de SAP Ariba?

Contactarnos nunca fue tan fácil.



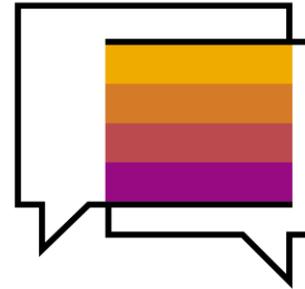
Soporte telefónico Tu tiempo es precioso para nosotros

El Clic para llamar está disponible para todos los usuarios finales de las soluciones SAP Ariba. Ya no hay que esperar en filas. El próximo ejecutivo disponible te devolverá la llamada. Te apoyamos en 24 idiomas.



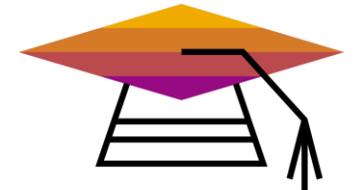
Web form/Correo electrónico Obtén asistencia por correo

Haz tus preguntas por correo. El soporte por Web form está disponible para todos los clientes desde el Centro de Ayuda.



Chat en vivo Una manera inteligente de apoyar a los proveedores

Los proveedores pueden chatear en inglés, español, chino, francés y portugués. Disponible desde el Centro de Ayuda.

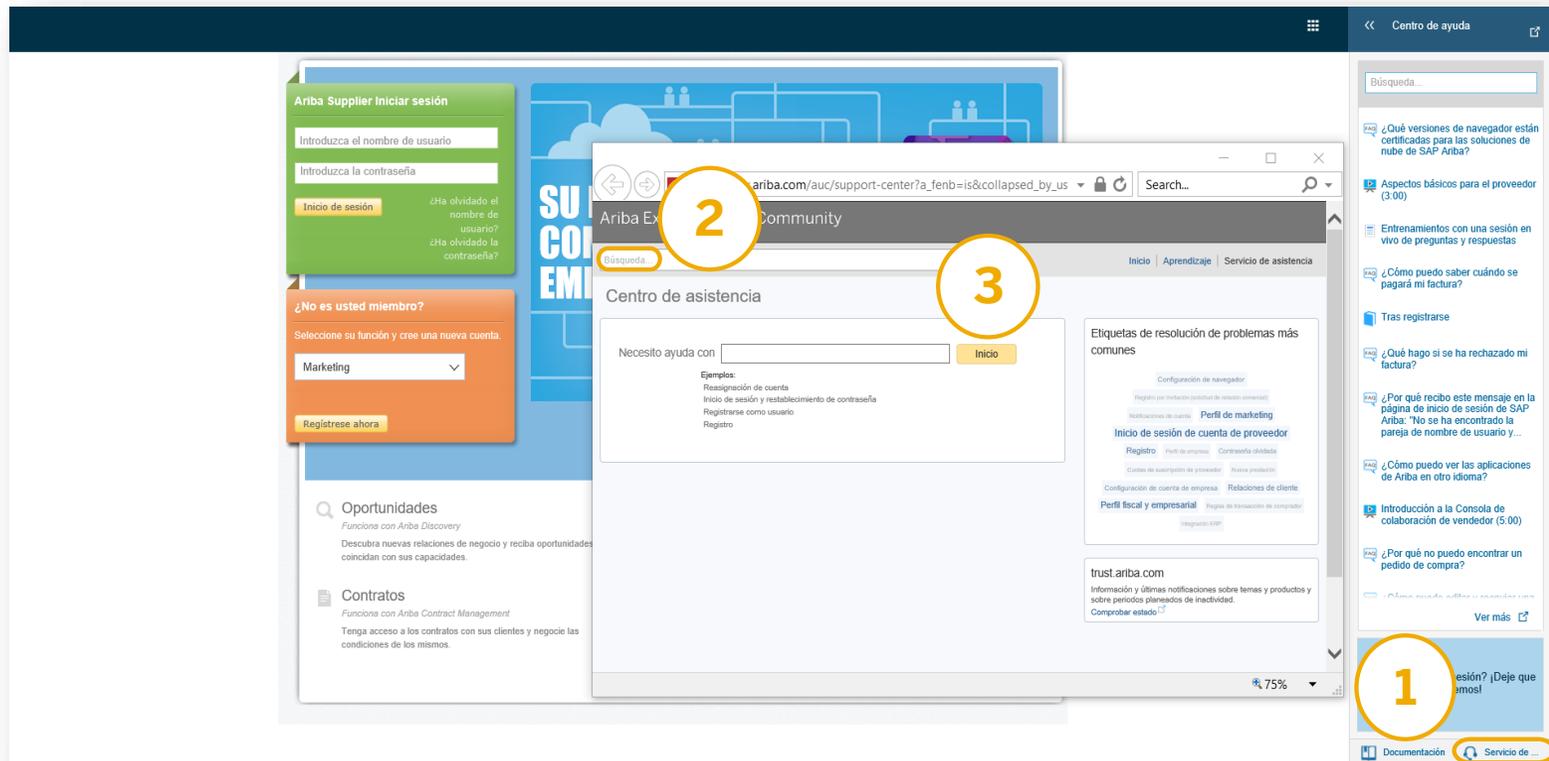


Supplier Success Sessions webinars/ Sesiones de capacitación para proveedores Mira y aprende

[2S sessions](#) con preguntas y respuestas en vivo enfocadas en los siguientes temas: Registro, Cuenta Ligera, Facturación y Participación en una RFP/RFI. Únete a los webinars de capacitación y conviértete en un "miembro *pro*".

Asistencia para ti y para tu empresa. Encuentra la mejor solución.

Encuentra las respuestas a tus preguntas de forma rápida y fácil. Haz clic [aquí](#) para encontrar la solución. **¡Es rápido, fácil y eficaz!**



1. Haz clic en el ícono de Soporte en la esquina superior derecha para ampliar la ventana. | 2. Escribe el tema de tu interés. | 3. Presiona el botón Buscar y disfruta de los artículos y documentación de producto relacionados con tus preguntas.

Asistencia para ti y para tu empresa. Habla, escribe y asiste. En solo 3 pasos.

¿Estás interesado en más temas? ¡Te mantenemos al tanto! Ingresa a este [link](#) y haz clic en el ícono de Soporte en la esquina superior derecha.

The image shows three sequential screenshots of the SAP Exchange User Community interface, illustrating the process of finding and asking a question:

- Step 1:** The user is on the 'Inicio de User Community' page. A yellow circle highlights the number '1'. A yellow arrow points to the 'Centro de asistencia' (Help Center) icon in the bottom right corner of the page.
- Step 2:** The user is in the 'Centro de asistencia' (Help Center) page. A yellow circle highlights the number '2'. The user has entered 'Factura' (Invoice) in the search bar. A yellow arrow points to the search bar.
- Step 3:** The user is in the 'Centro de asistencia' (Help Center) page. A yellow circle highlights the number '3'. The user has selected a question: '¿Necesita ayuda con una factura de suscripción que ha recibido de SAP Arriba?'. A yellow box highlights the communication options: 'Obtenga ayuda a través del correo electrónico', 'Obtenga ayuda a través de un chat en directo', and 'Obtenga ayuda por teléfono'.

Escribe el tema de tu interés.

Haz clic en **Centro de Asistencia** para encontrar respuestas.

Cuando quieras saber más de lo que buscaste, ¡contáctanos! Nunca fue tan fácil. Brindamos asistencia en asuntos funcionales y de navegación.

- Si tienes alguna pregunta de soporte específica (por ejemplo, “¿Cuándo se pagará mi factura?” o “¿Cuándo se anunciará el ganador del evento?”), es probable que tengas que **contactar a tu cliente** para saber la respuesta correcta.

Selecciona el canal de comunicación que más te convenga. Asiste a un webinar en vivo para obtener los mejores resultados.

Habla con nosotros o chatea con nosotros. En tiempo real.

¿No encuentra lo que busca? Déjenos ayudarlo.

Seleccione su preferencia para la comunicación:

 [Obtenga ayuda a través del correo electrónico](#)

 [Obtenga ayuda a través de un chat en directo](#)

 [Obtenga ayuda por teléfono](#) Tiempo de espera estimado en minutos: 2

¿Has decidido hablar con nosotros por teléfono?

Haz clic en **Obtenga ayuda por teléfono** y completa el formulario con la información solicitada.

Introduce el número de teléfono en el formato correcto para que sea posible marcarlo sin editarlo.

Asegúrate de que no haya un '0' adicional entre el código del país y el número y de que el número esté en el formato *listo para ser marcado*.

¿No encuentra lo que busca? Déjenos ayudarlo.

Seleccione su preferencia para la comunicación:

 [Obtenga ayuda a través del correo electrónico](#)

 [Obtenga ayuda a través de un chat en directo](#)

 [Obtenga ayuda por teléfono](#) Tiempo de espera estimado en minutos: 2

¿Deseas chatear con nosotros?

Para que se muestre la opción **Obtenga ayuda a través de un chat en directo**, debes iniciar sesión en tu cuenta de SAP Ariba Commerce Cloud

Rellena el formulario y haz clic en Iniciar chat.

Un mensaje perfecto. La mejor manera de crear una solicitud de servicio.

Una vez que hayas decidido contactarnos por correo y **enviarnos una solicitud de servicio**, esto es lo que debes pensar al crearla.

Descripción breve: Este campo debe contener un breve resumen de la consulta o pregunta que tienes.

Ejemplo: No he podido encontrar el evento Doc1234567 de SAP Ariba

Tipo de problema: Selecciona el área más adecuada.

Ejemplo: Participación en eventos

Detalles: Favor de proporcionar el máximo de información posible. **Proporciona también una descripción paso a paso de tus acciones.**

Para acelerar la resolución, incluye todos los detalles relevantes del caso.

- Una descripción detallada del problema, incluyendo vías de acceso completas en la navegación y acciones antes de que se mostrara el problema.
- Los resultados esperados del sistema.
- Pasos para recrear el problema.
- Adjuntar capturas de pantalla o registros del problema. Adjunta el correo de invitación si es posible.

Ejemplo: Recibí una invitación de SAP Ariba para participar en el evento Doc1234567. Pasos a seguir: 1. Hice clic en la URL del correo de invitación (en adjunto) 2. Enseguida, ingresé mis datos de acceso 3. Y me salió un mensaje de error en la pantalla "Tiene que introducir el nombre de usuario de Ariba Commerce Cloud, Ariba Discovery, o Ariba Network y la contraseña asociada con su cuenta." (Pantallazo adjunto). Mi nombre de usuario es: usuario@empresa.com

Nº de documento o evento: Cuando te invitan a participar en un evento, proporciona el número "Doc" de este evento.

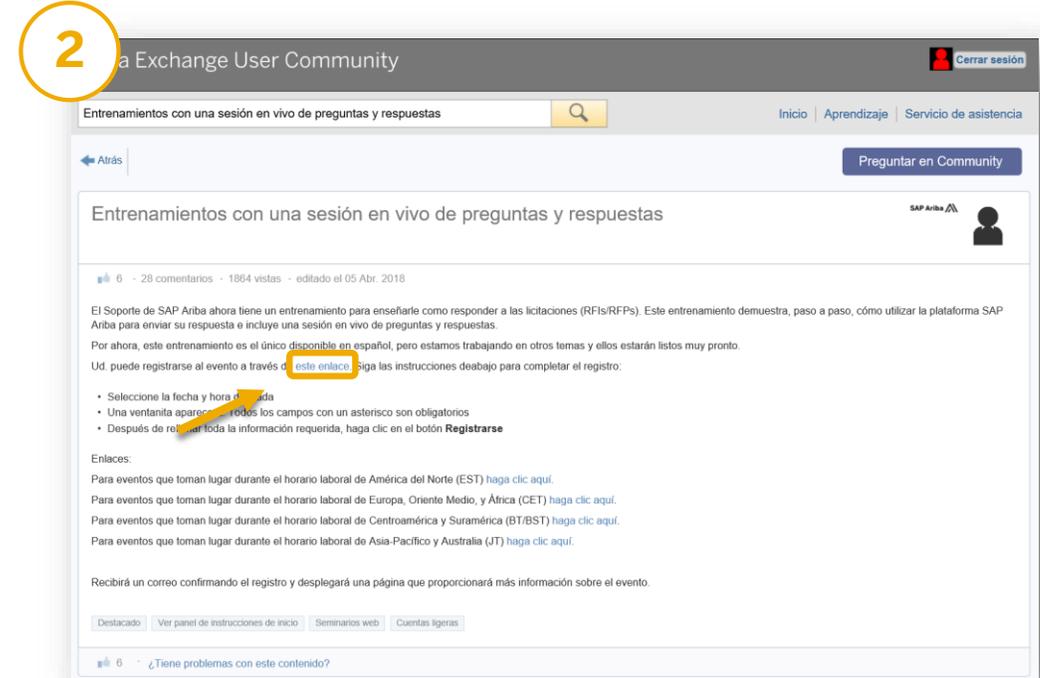
La empresa que te invitó: Proporciona el nombre de la compañía que te invitó a participar en este evento.

Nº de pedido de compra/factura: Si estás realizando una transacción o estás por realizar una transacción con tu cliente, por favor, completa con el número de pedido de compra o de la factura correspondiente.

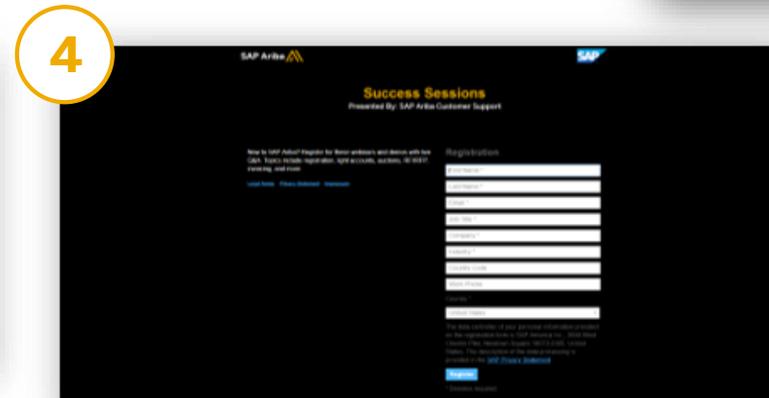
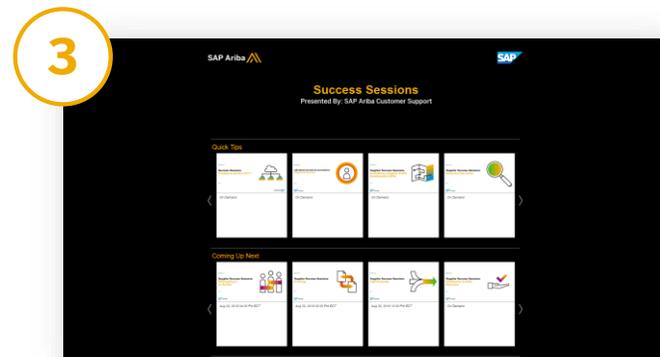
Completa toda tu información de contacto en la sección a continuación..
Asegúrate de que tu número de teléfono se haya ingresado correctamente.

Asiste videos y aprende sobre SAP Ariba.

2S sesiones diseñadas para que te conviertas en un *pro*.



¿Eres nuevo en SAP Ariba o deseas mejorar tu conocimiento actual? Asiste los webinars de las sesiones de capacitación para proveedores y conviértete en un profesional. Aprende cómo usar SAP Ariba para obtener lo mejor para ti y para tu negocio.



Selecciona un video que te gustaría ver y completa el formulario. Los videos "On demand" se pueden ver inmediatamente después de completar el formulario.

¿Necesitas ayuda del comprador?

Encuentra la información sobre cómo contactar a tu cliente.

Cuando realizas transacciones con tu cliente en Ariba Network y tienes preguntas como “¿Cuándo se pagará mi factura?” o “¿Por qué aún no se pagó mi factura?”, debes ponerte en contacto con tu cliente.

Puedes encontrar informaciones útiles en el Portal de Información del Proveedor, donde puedes obtener respuestas a tus preguntas.

1. Inicia sesión en tu cuenta de SAP Ariba Commerce Cloud y desplázate a la aplicación Ariba Network
2. Haz clic en “Configuración de empresa” en la esquina superior derecha de la página de inicio
3. Haz clic en “Relaciones de cliente” en el menu desplegable
4. Localiza el cliente para el que tienes preguntas en la sección “Actual” y verifica si está disponible la opción “Portal de Información del Proveedor” allado
5. Si es así, haz clic en el enlace “Portal de Información del Proveedor”. Se abrirá una nueva página



Encuesta de Satisfacción del Cliente (CSAT). Déjanos saber lo que piensas.

Después de una interacción con un ejecutivo del Servicio de Asistencia al Cliente de SAP Ariba, podrás hacer comentarios y evaluar el atendimento proporcionado.

- La encuesta combina preguntas nominales (1-10; 10 más altas) y preguntas abiertas.
- Utiliza la pregunta de satisfacción general para evaluar tu interacción con el ejecutivo en particular.
- Si tienes algún otro *feedback* a respecto de SAP Ariba u otro comentario que quieras compartir con nosotros, por favor, usa la casilla de comentarios. “6. Utiliza el siguiente espacio para agregar comentarios adicionales relativos a nuestra página web o producto de SAP Ariba para que podamos tenerlo en cuenta entre todos del equipo.”

NOTA: Para encuestas en otros idiomas, haz clic en la pestaña deseada en la parte superior de la encuesta.

SAP Ariba  

SAP Ariba Customer Support Satisfaction Survey

A Commitment to Serving You Better

Deutsch | Español | English | Français | Italiano | 日本語 | Português | Русский | 普通话 | 繁體中文

SAP Ariba Customer Support strives for consistent quality, responsiveness, and clear communication for every service request. Your feedback is an important factor in helping the Customer Support team continuously improve service to our customers. Thank you for taking a few minutes to help us better serve you.

Please provide feedback about your recent experience with SAP Ariba Customer Support. Your service request information appears below.

Your Service Request Details

Service Request #:	00202837650000710282015
Opened Date:	06 Apr 2015
Support Agent:	Jeffrey Witkowski
Brief Description:	Jeff Testing Internal

1. For this Service Request, how satisfied were you with SAP Ariba Customer Support?
In the scale below, 1 is Poor, and 10 is Excellent.

	Poor										Excellent											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10												
Overall Satisfaction.		<input type="radio"/>																				

2. For each following statement, please rate your experience with SAP Ariba Customer Support for the previously identified Service Request.
In the scale below, 1 is Poor, 10 is Excellent, and N/A is Not Applicable.

	Poor										Excellent										N/A		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
Initial speed of answer/response was timely.		<input type="radio"/>		<input type="checkbox"/>																			
Support representative demonstrated product knowledge competence.		<input type="radio"/>		<input type="checkbox"/>																			
Support representative communicated the status of my issue at each stage.		<input type="radio"/>		<input type="checkbox"/>																			
Support representative provided a resolution/workaround in a timely manner.		<input type="radio"/>		<input type="checkbox"/>																			
Resolution/workaround provided was relevant, affective, and easy to understand.		<input type="radio"/>		<input type="checkbox"/>																			
Support representative was courteous and professional.		<input type="radio"/>		<input type="checkbox"/>																			

FAQ. ¿Tienes preguntas? Te las contestamos.

Preguntas Generales de SAP Ariba Commerce Cloud

Soy nuevo en Ariba. ¿Cómo puedo encontrar...? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo. (ONLY AVAILABLE IN ENGLISH)

¿Qué versiones de navegador están certificadas para las soluciones de nube de SAP Ariba? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo.

Requisitos técnicos de SAP Ariba. [Haz clic aquí](#) para descubrirlo.

¿Por qué no puedo recibir correos desde SAP Ariba? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo. (ONLY AVAILABLE IN ENGLISH)

Ariba Network

¿Debo pagar por utilizar Ariba? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo.

He enviado una factura. ¿Y ahora qué? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo.

¿Cómo puedo saber cuándo se pagará mi factura? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo.

¿Por qué no puedo encontrar un pedido de compra? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo.

Para más preguntas frecuentes, [haz clic aquí](#).

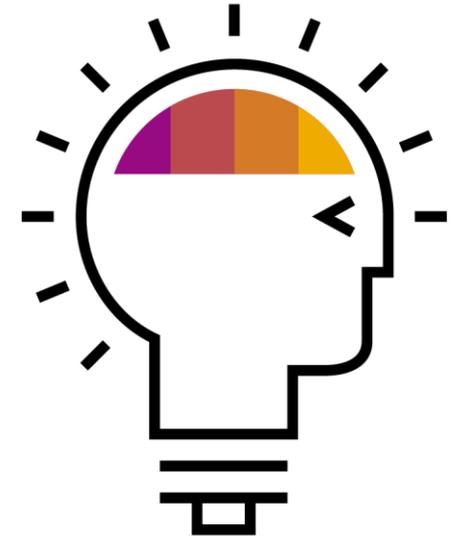
SAP Ariba Sourcing

¿Por qué no puedo encontrar un evento? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo.

¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo.

¿Por qué no puedo acceder al evento a través del correo de invitación? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo. (ONLY AVAILABLE IN ENGLISH)

¿Qué hacer al visualizar el siguiente mensaje de error "El usuario ya existe. Indique un nombre de usuario diferente."? [Haz clic aquí](#) para descubrirlo.



El Servicio de Asistencia al Cliente de SAP Ariba en números

460.000+
solicitudes de
servicio (SRs)
manejadas en
2017

El 88% de todas
las SRs
solucionadas
por el Soporte
en el primer
contacto

Soporte 24x7
para P1 SRs
Soporte 24x5
para P2, P3 y P4

2 premios de
reconocimiento
a la industria

400+ Miembros
del equipo

8.73
Satisfacción
General del
Cliente, 2017

25.000+
subastas en vivo
monitoreadas
anualmente



Gracias.

Información de contacto:

Natália Tuñas

Multi-Channel Specialist | Customer Support

SAP Rio Office | Rio de Janeiro | BR