



SAP Ariba 

SAP Ariba

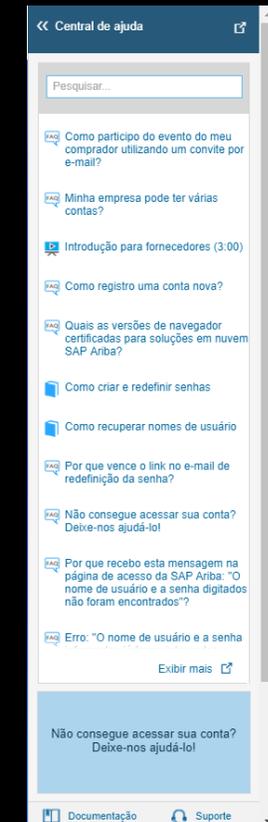
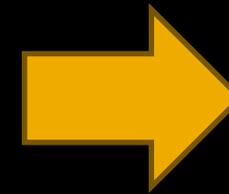
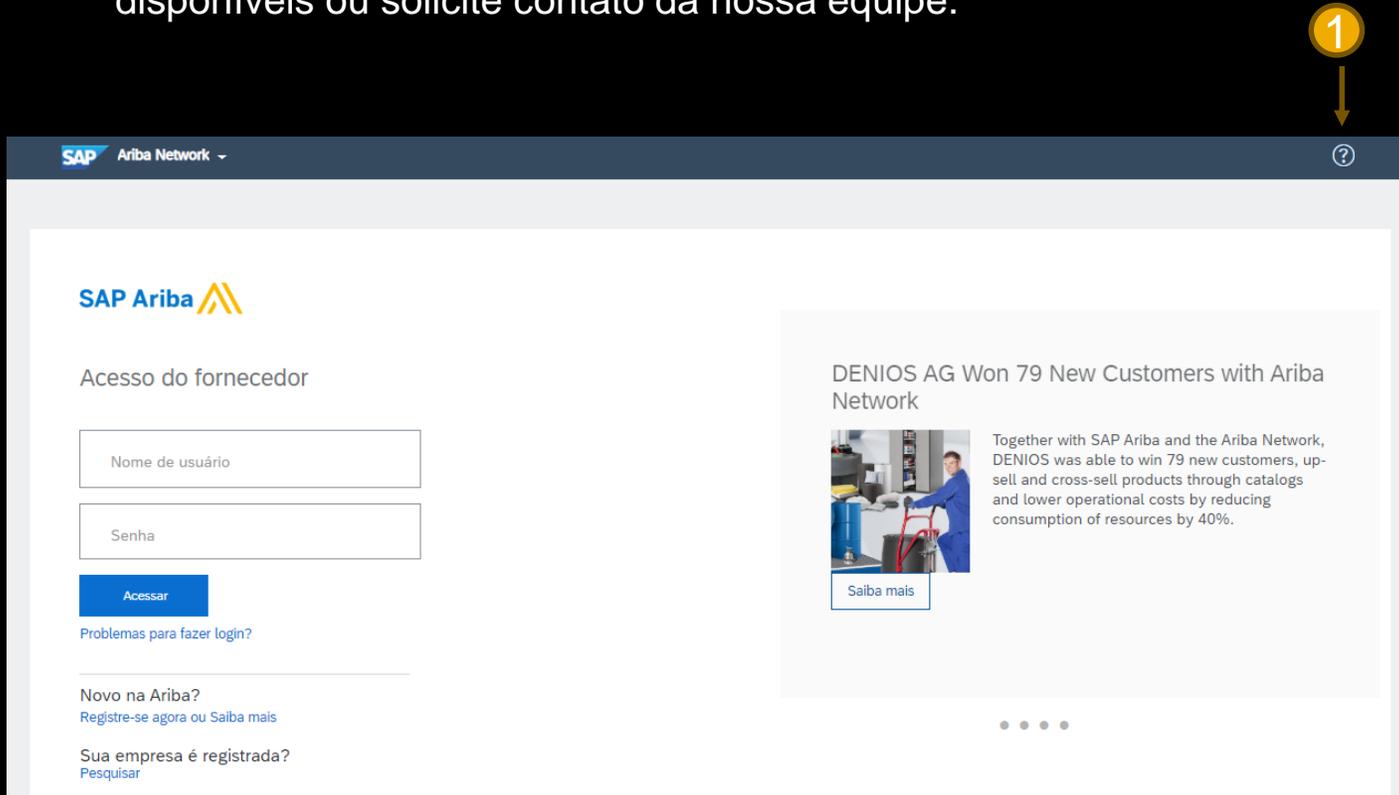
Canais de Suporte para Fornecedores

Canais de Suporte

Central de ajuda

Para que os fornecedores possam esclarecer as dúvidas de navegação e/ou funcionalidades, o portal Ariba oferece uma central de suporte que ficará disponível no momento que o fornecedor acessa a página do Ariba.

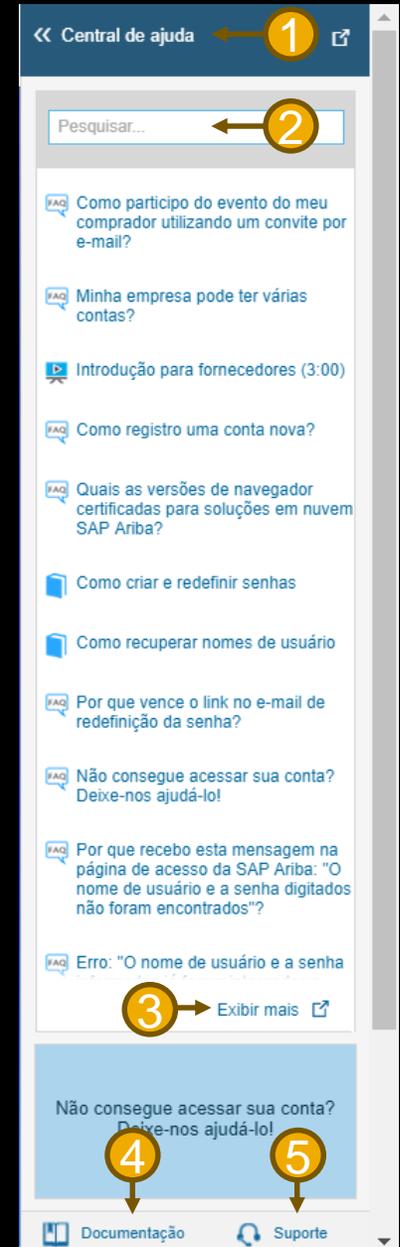
1. No canto direito da tela, clique em “Central de ajuda” e encontre materiais de apoio, envie sua dúvida utilizando os canais disponíveis ou solicite contato da nossa equipe.



Canais de Suporte

Central de ajuda

1. **Central de ajuda** – disponível antes ou após acesso à conta;
2. **Pesquisar** – digite sua dúvida ou uma palavra chave e encontre guias, perguntas frequentes e artigos relacionados ao tema;
3. **Exibir mais** – clicando no ícone, você será direcionado a página completa com todas as opções de suporte;
4. **Documentação** – clique neste campo e tenha acesso aos guias e tutoriais sobre o produto Ariba;
5. **Suporte** – tenha acesso aos canais para solicitação de suporte com nossos agentes especializados;



Canais de Suporte

Documentação



Clicando em “documentação” você será direcionado para a central de educação e terá disponível os seguintes recursos:

- Documentos referentes aos produtos Ariba.
- Guias das funcionalidades padrão. (gerencia de usuários, configuração de notificações)
- Tutoriais sem especificação de clientes.(modelo padrão)

The screenshot shows the 'Central de educação' page of the Ariba Exchange User Community. The page features a search bar, navigation links for 'Início', 'Educação', and 'Suporte', and a 'Desconectar' button. The main content is divided into two columns: 'Documentação do produto' and 'Tutoriais'. The 'Documentação do produto' column lists various topics such as 'Novidades no Ariba Network', 'Introdução', 'Gerenciando sua conta de usuário', 'Catálogos', 'Pedidos e solicitações', 'Colaboração na cadeia de suprimentos', 'Colaborando com clientes', 'Criando e gerenciando faturas, avisos de crédito e avisos de débito', 'Pagamentos e descontos', 'Relatórios e modelos de relatório', 'Controlando tempo de trabalho temporário', 'Integração de aplicativos', 'Administração e configuração', 'Integração cXML e ERP', and 'Ferramentas e adaptadores de integração na nuvem'. The 'Tutoriais' column lists various topics such as 'Problemas de acesso (2:03)', 'Visão geral do Ariba Network (4:07)', 'Enviar uma fatura para uma conta Light (4:13)', 'Introdução para fornecedores (3:00)', 'Introdução ao Painel de instrumentos (5:00)', 'O que são Catálogos eletrônicos? (4:30)', 'O que é a Integração de negócios do cXML? (2:52)', 'O que é PunchOut? (4:07)', 'Aceitar um relacionamento com cliente (1:42)', 'Adicionar um novo usuário (3:12)', 'Criar um contato de cliente', 'Ajustar suas configurações de pagamento (2:08)', 'Criar um catálogo (5:23)', 'Carregar e publicar um catálogo (3:11)', 'Atualizar um catálogo (1:20)', 'Exibir um pedido de compra (4:00)', 'Enviar uma confirmação do pedido (3:08)', 'Enviar um aviso de entrega (4:54)', 'Sobre faturas (3:10)', 'Enviar uma fatura baseada em PO (4:35)', 'Enviar uma fatura fora da PO (3:37)', 'Sobre avisos de crédito (2:24)', 'Enviar um aviso de crédito de cabeçalho (1:58)', 'Enviar avisos de crédito de itens de linha (2:20)', 'Exibir um pagamento (2:10)', and 'Alterar o administrador da conta (1:36)'. A 'Perguntar à comunidade' button is located in the top right corner of the main content area.

Canais de Suporte

Opções de contato com a equipe de suporte

1. Preencha o campo “Preciso de ajuda sobre” com o assunto referente a sua dúvida;
2. Clique em “Início”;
3. O conteúdo referente a palavra chave será disponibilizado, caso localize a documentação referente a sua dúvida, clique em cima do assunto para abrir o documento;
4. No campo obter ajuda por email, você pode enviar sua dúvida, anexar arquivo.
5. No campo obter ajuda por bate papo ao vivo, você poderá conversar com nosso agente via chat para esclarecer suas dúvidas.
6. Para solicitar contato telefônico, clique na opção “Obtenha ajuda por telefone”.



The screenshot shows the 'Central de suporte' (Support Center) interface. At the top, there is a search bar and a 'Desconectar' (Logout) button. Below the search bar, the 'Central de suporte' section features a text input field labeled 'Preciso de ajuda sobre' (Callout 1) and an 'Início' (Start) button (Callout 2). A list of FAQ items is displayed below, with the first item 'Como atualizo um pedido de compra?' (Callout 3) highlighted. To the right, there is a 'Perguntar à comunidade' (Ask the community) button and a 'Tags comum de solução de problemas' (Common problem solution tags) section with various links like 'Acesso à conta de fornecedor' and 'Navegação nas contas'. At the bottom, a section titled 'Não encontra o que procura? Nós podemos ajudar.' (Don't find what you're looking for? We can help.) offers three communication options: 'Obter ajuda por e-mail' (Callout 4), 'Obtenha ajuda por bate-papo ao vivo' (Callout 5), and 'Obtenha ajuda por telefone' (Callout 6).

Canais de Suporte

Obter ajuda por email

Utilize este espaço para preencher com as informações referente a sua dúvida. Você pode incluir imagens/arquivos para detalhar sua dúvida ou problema.

As informações de contato aparecem preenchidas de acordo com o usuário que está solicitando suporte. Atualize, caso necessário.

Suporte por e-mail da SAP Ariba

 A resposta de um especialista pode levar de 24 a 48 horas. Por favor, adicione customer_support_sr_update@sap.com à sua Lista de Remetentes Seguros. Para uma resposta mais rápida, escolha o [suporte por chat](#) ou o [suporte por telefone](#).

Descrição do problema

Descrição breve: *

Tipo de problema: * Seleccione

Detalhes: *

Para agilizar a resolução, inclua todos os detalhes relevantes em seu caso. Por exemplo:

- Descrição detalhada do problema, incluindo os caminhos de navegação completos e as ações realizadas antes do problema.
- Resultados que você espera do sistema.
- Etapas para reproduzir o problema.
- Anexar capturas de tela ou gravações do problema.

Anexo de arquivo 1:

Número da PO/fatura:

Informações de contato

Nome: *

Sobrenome: *

Código do usuário:

Empresa: *

E-mail: *

Telefone: País: * Seleccione

Código do país: ### Código de área: Número: * Ramal:

Código do Ariba Network: * AN01038084781

Você concorda e entende expressamente que os dados que inserir neste sistema serão transferidos para a Ariba, Inc. e os sistemas de computador hospedados pela Ariba (localizados principalmente nos EUA), de acordo com a [Declaração de privacidade da Ariba](#) e a lei aplicável.

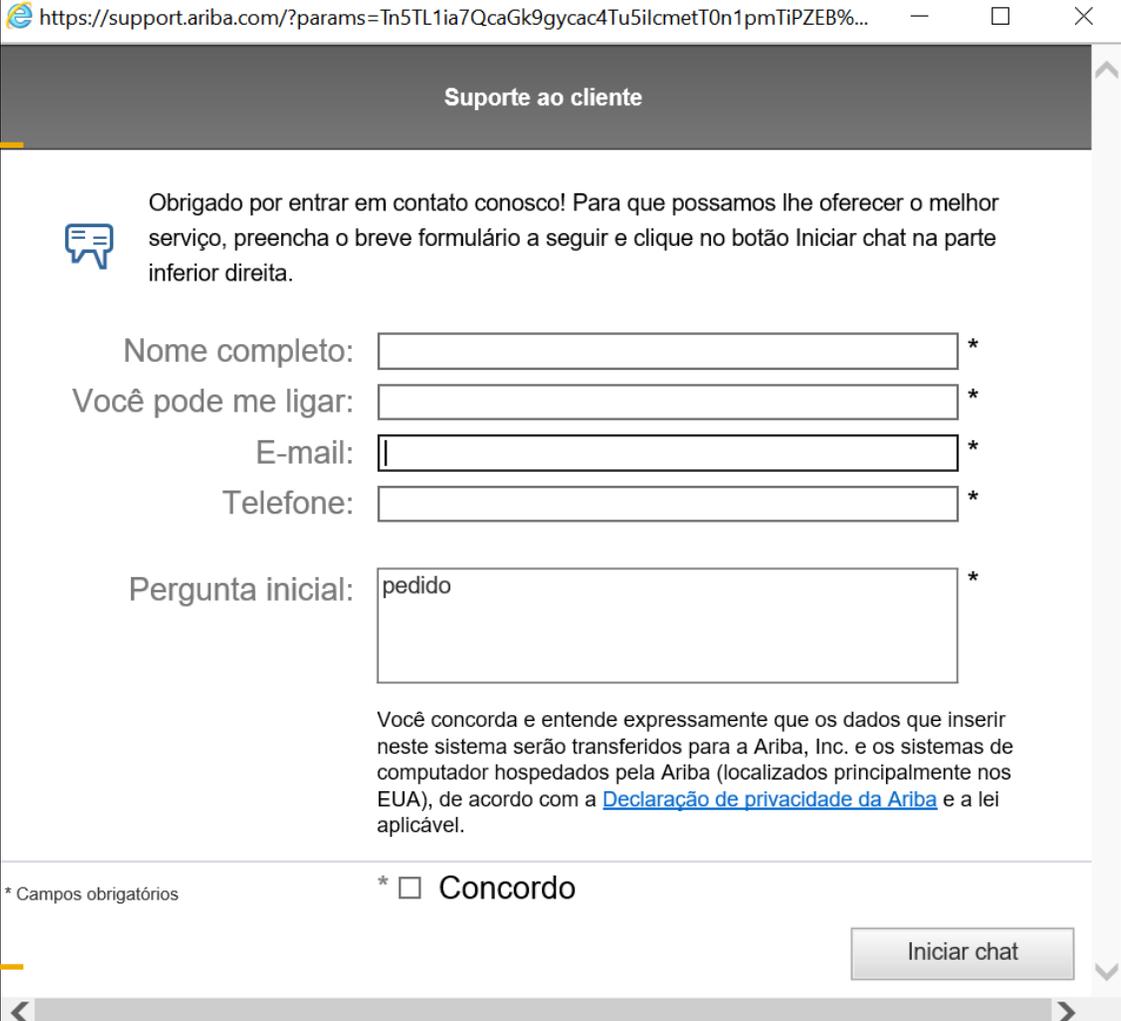
* Concordo

* Campos obrigatórios

Canais de Suporte

Obter ajuda pelo bate-papo ao vivo

Preencha os campos com as suas informações de contato, em seguida clique em “Iniciar chat” para conversar com um de nossos agentes de suporte.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://support.ariba.com/?params=Tn5TL1ia7QcaGk9gycac4Tu5ilcmetT0n1pmTiPZEB%...>. The page title is "Suporte ao cliente".

The main content area contains the following text and form fields:

Obrigado por entrar em contato conosco! Para que possamos lhe oferecer o melhor serviço, preencha o breve formulário a seguir e clique no botão Iniciar chat na parte inferior direita.

*
Nome completo:

*
Você pode me ligar:

*
E-mail:

*
Telefone:

*
Pergunta inicial:

Você concorda e entende expressamente que os dados que inserir neste sistema serão transferidos para a Ariba, Inc. e os sistemas de computador hospedados pela Ariba (localizados principalmente nos EUA), de acordo com a [Declaração de privacidade da Ariba](#) e a lei aplicável.

* Campos obrigatórios

* Concordo

Canais de Suporte

Obter ajuda por telefone

Os campos de contato aparecem preenchidos de acordo com as informações do usuário conectado no portal. Verifique se os dados estão corretos para que nossos agentes de suporte possam entrar em contato para auxiliá-lo. Atualize, caso necessário, em seguida, clique em enviar.

Suporte telefônico da SAP Ariba



Insira as seguintes informações, e o próximo especialista disponível ligará para você.

Descrição do problema

Descrição breve: *

Informações de contato

Nome: *

Sobrenome: *

Código do usuário:

Empresa: *

E-mail: *

Telefone: País: * Seleccione

Código do país: ### Código de área: Número: * Ramal:

Número de confirmação: *

* Meu número de telefone está correto.

Não gravar esta chamada telefônica.

Código do Ariba Network: * AN01038084781

Você concorda e entende expressamente que os dados que inserir neste sistema serão transferidos para a Ariba, Inc. e os sistemas de computador hospedados pela Ariba (localizados principalmente nos EUA), de acordo com a [Declaração de privacidade da Ariba](#) e a lei aplicável.

* Concordo

* Campos obrigatórios

Enviar

Cancelar