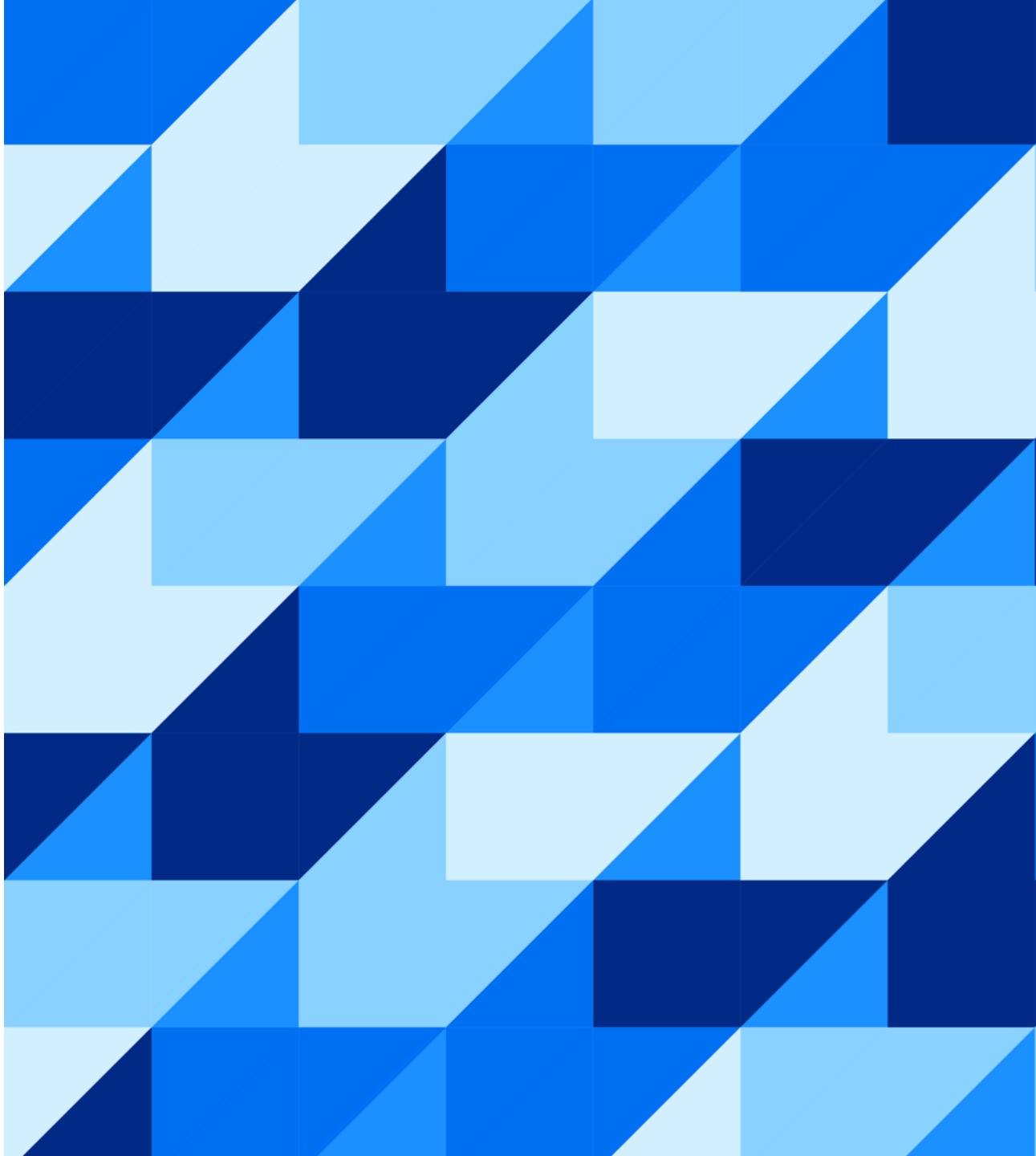
SAP Business Network

Soporte a Proveedores SAP Business Network

SAP

Public

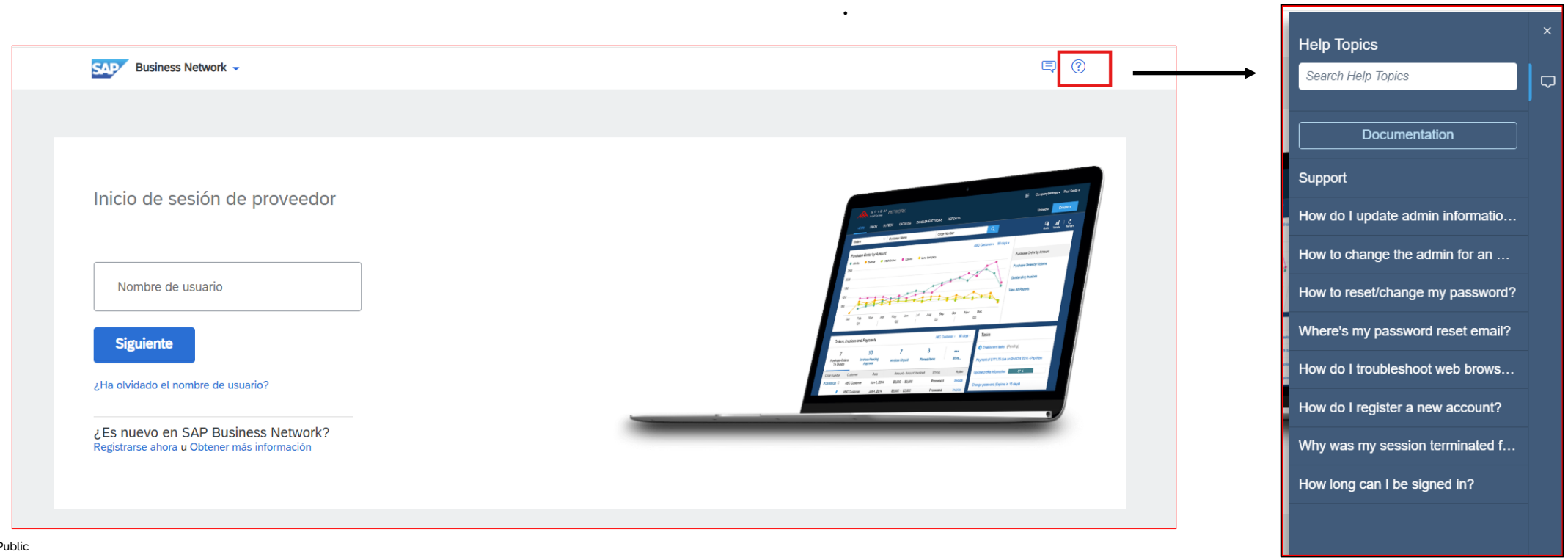


Soporte a Proveedores SAP Business Network

Puede acceder a SAP Business Network a través del siguiente enlace: http://supplier.ariba.com

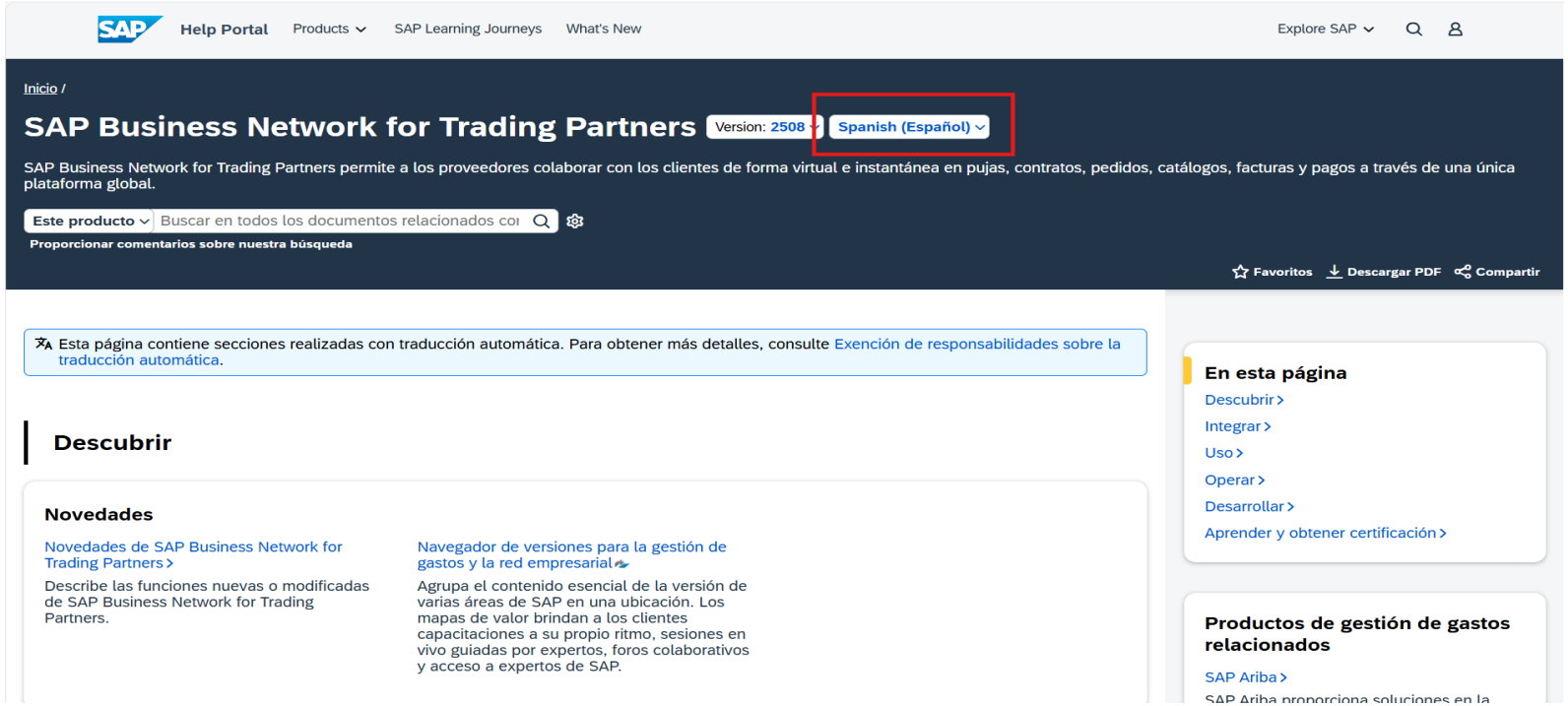
Desde el sitio web de SAP Business Network, incluso sin iniciar sesión en su cuenta, puede acceder al Centro de Ayuda. Para hacerlo, haga clic en el ícono de signo de interrogación (? Ayuda) ubicado en la esquina superior derecha de la página.

El Centro de Ayuda mostrará de forma predeterminada los temas relacionados con la página en la que se encuentra actualmente. Además, al hacer clic en la opción “Documentación”, podrá acceder a una página con información adicional y recursos relevantes sobre SAP Business Network (SBN).



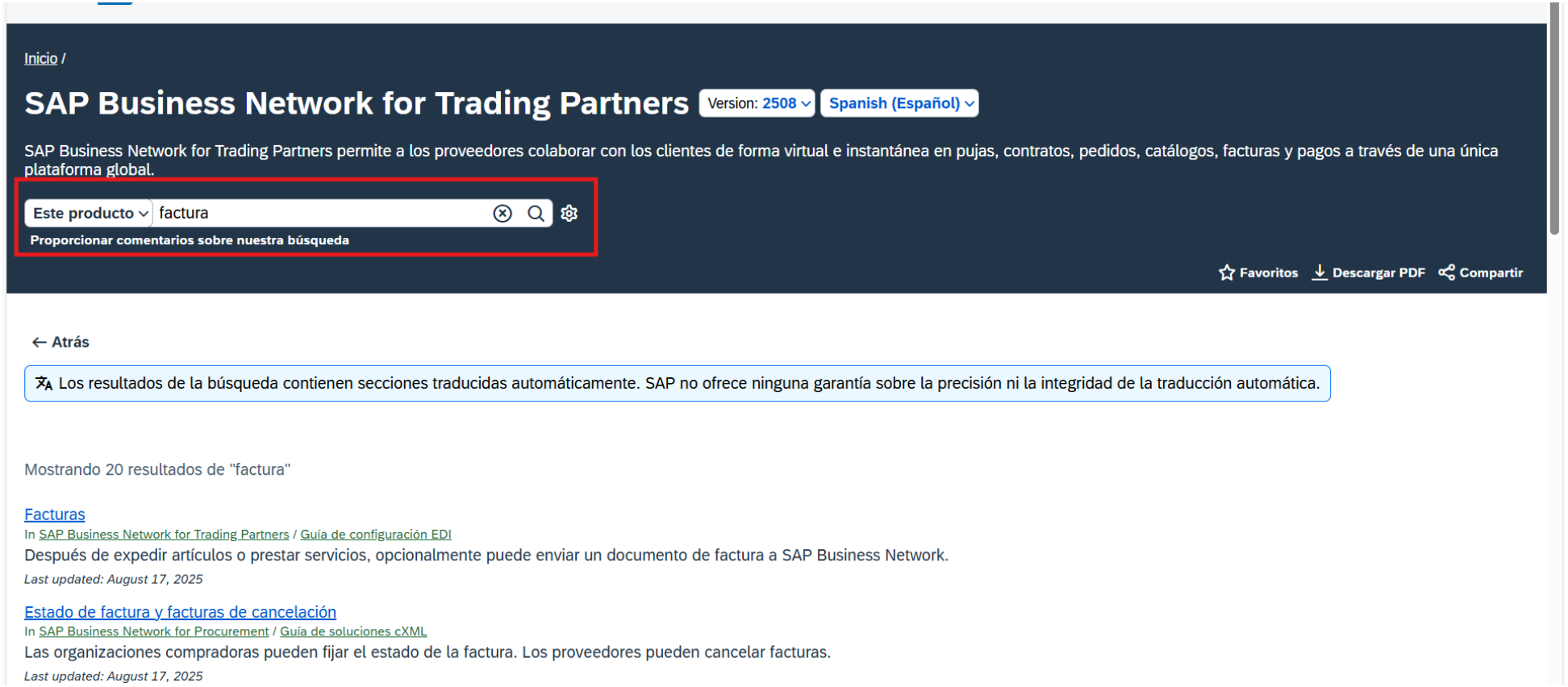
Soporte a Proveedores SAP Business Network

Recuerde seleccionar el idioma de su preferencia. En este ejemplo, se ha elegido el idioma Spanish (Español).



Soporte a Proveedores SAP Business Network

Si necesita buscar información sobre un tema específico, ingrese las palabras clave en el campo de búsqueda (por ejemplo, “factura”) y haga clic en el ícono de la lupa para iniciar la búsqueda.

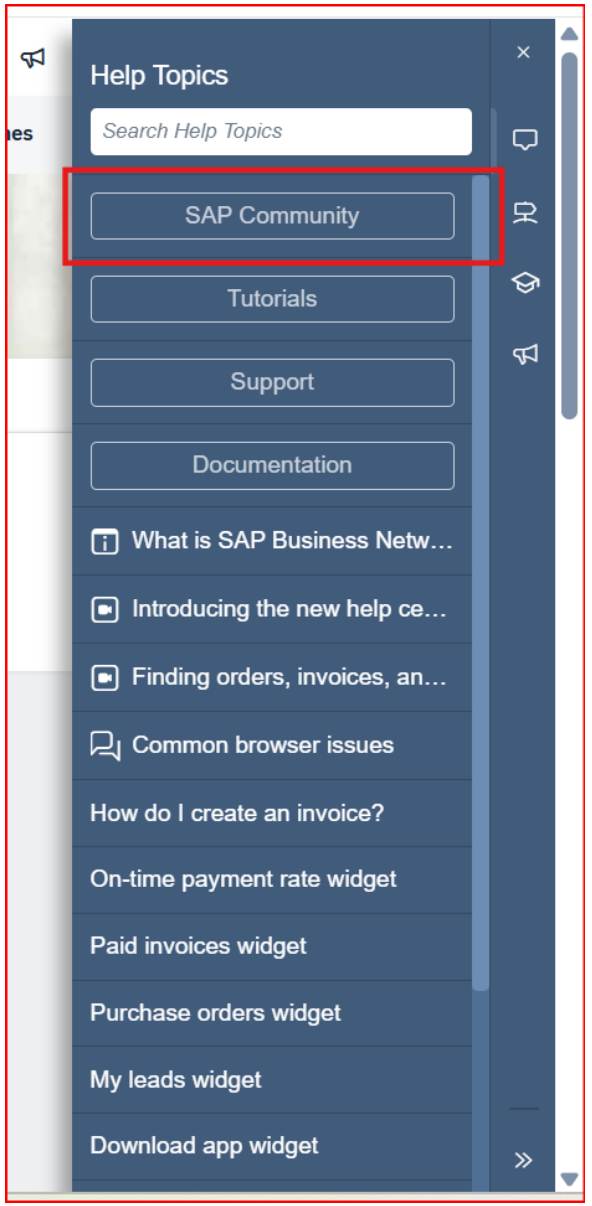


Soporte a Proveedores SAP Business Network

También podrá acceder al centro de ayuda una vez que haya iniciado sesión en su cuenta de SAP Business Network, haciendo clic en el ícono de signo de interrogación (?) ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla.



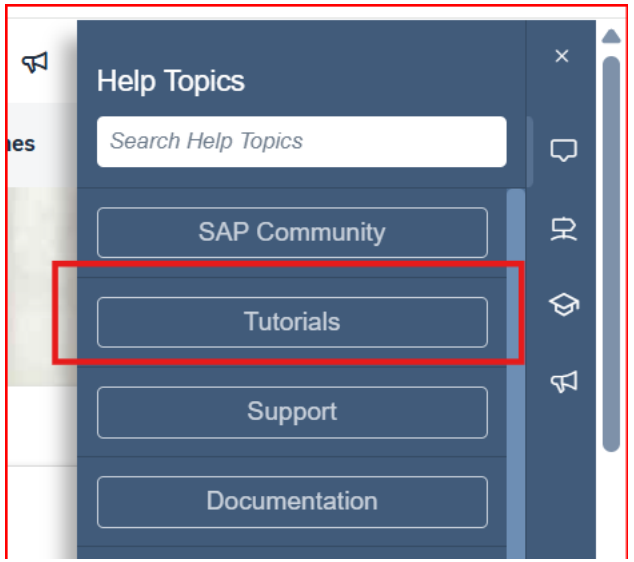
Soporte a Proveedores SAP Business Network

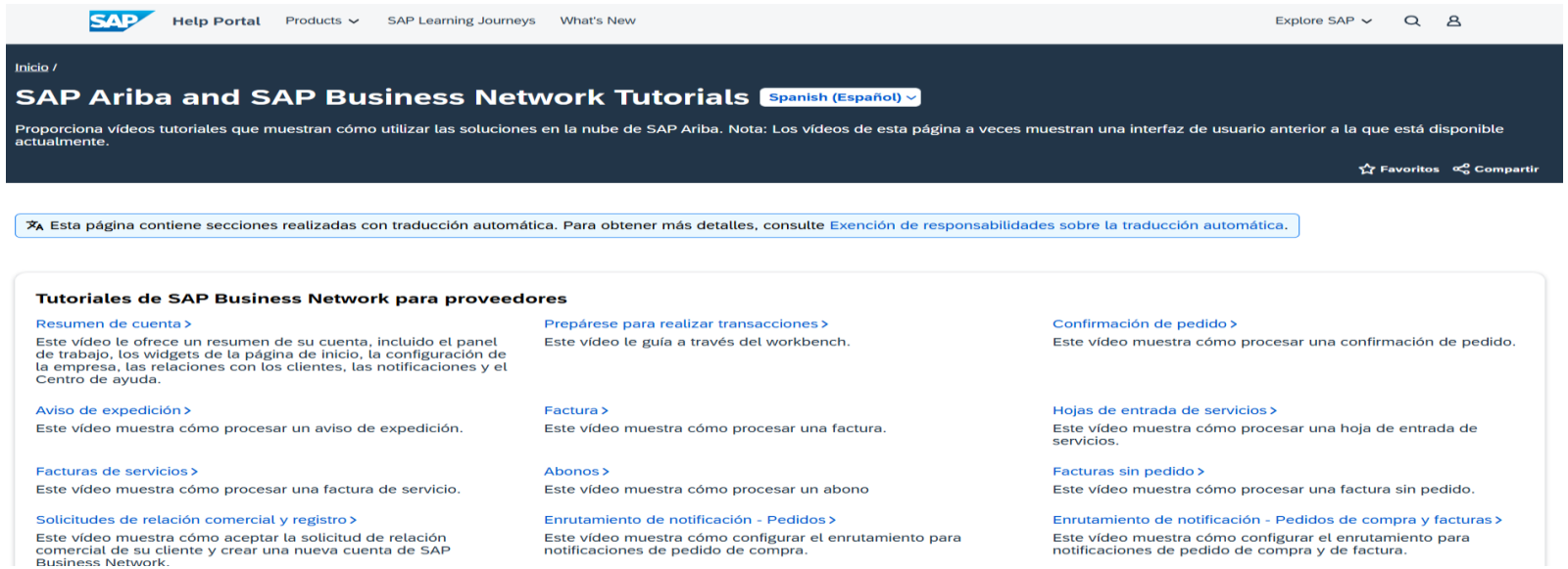


SAP Community (SAP Comunidad)

Es una plataforma en línea oficial de SAP, donde usuarios de todo el mundo comparten conocimientos, resuelven dudas y publican contenidos relacionados con el uso de SAP. Es un espacio colaborativo para mejorar el uso de SAP a través del intercambio de conocimientos.

Soporte a Proveedores SAP Business Network



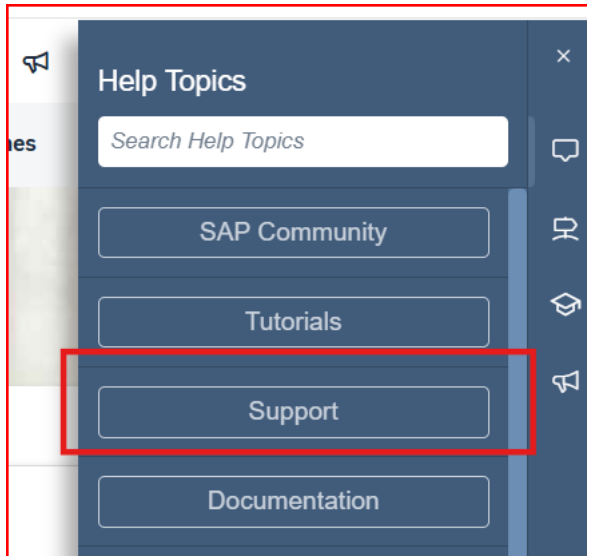


Tutorials (Tutoriales)

Los tutoriales son manuales prácticos. Al ingresar a la plataforma, cuando el proveedor hace clic en el **ícono de "Tutoriales"**, se despliega automáticamente una página donde se muestran todos los tutoriales disponibles. Esta página contiene una lista organizada de guías paso a paso sobre diferentes temas, como consultar órdenes de compra, cómo revisar el estado de los pagos, entre otros.

Desde esa misma pantalla, el proveedor puede seleccionar el tema que le interese y acceder al contenido directamente, ya sea en formato de texto, imágenes o video.

Soporte a Proveedores SAP Business Network





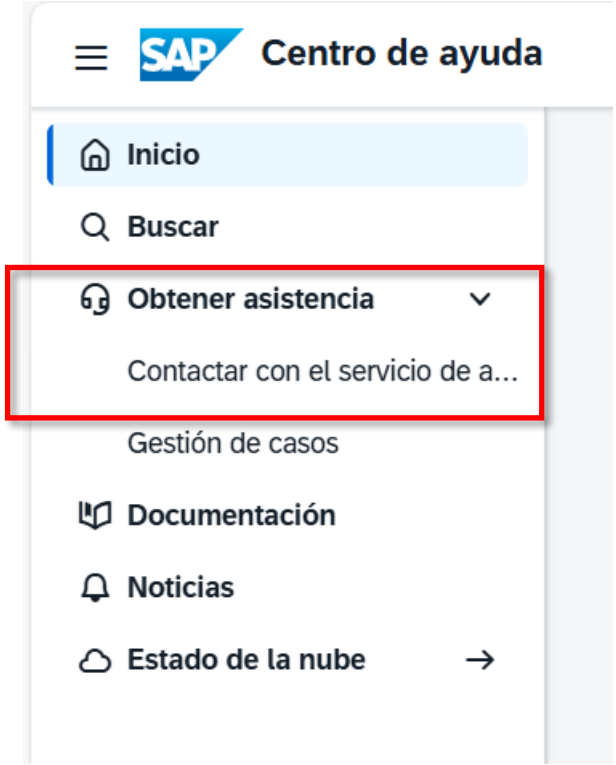
Support (Soporte)

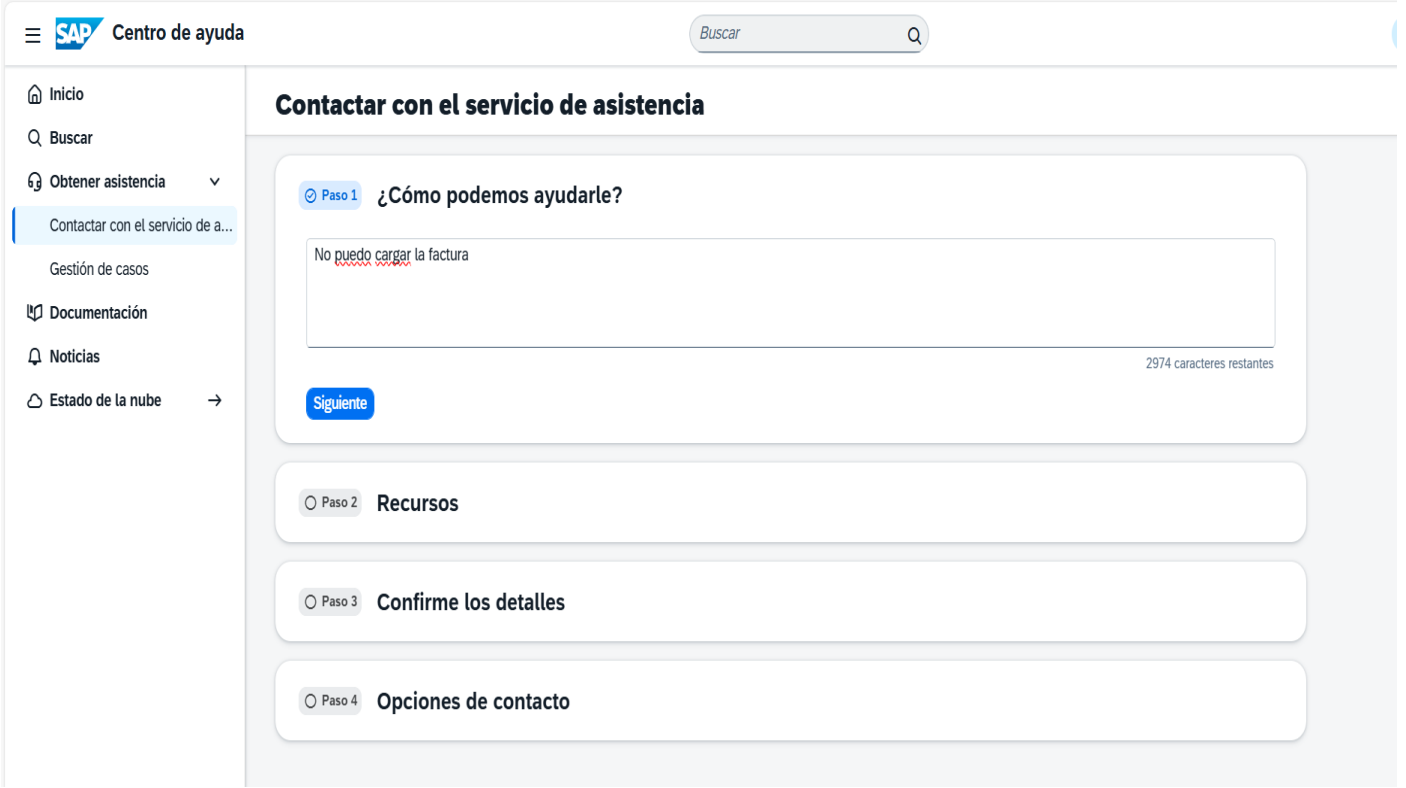
Cuando el proveedor ingresa a la sección **"Support"** (Soporte), se despliega un menú con diferentes opciones relacionadas con la ayuda y el acompañamiento disponibles dentro de la plataforma. Estas opciones permiten al proveedor resolver dudas, reportar problemas o acceder a recursos de autoayuda.

Soporte a Proveedores SAP Business Network

Si no encuentra la información usando el buscador, puede contactar directamente al equipo de Soporte. Haga clic en el enlace “Obtener asistencia” (Contactar con el servicio de asistencia).

Se mostrará un campo donde deberá escribir brevemente su problema o consulta; por ejemplo: “No puedo cargar la factura”.

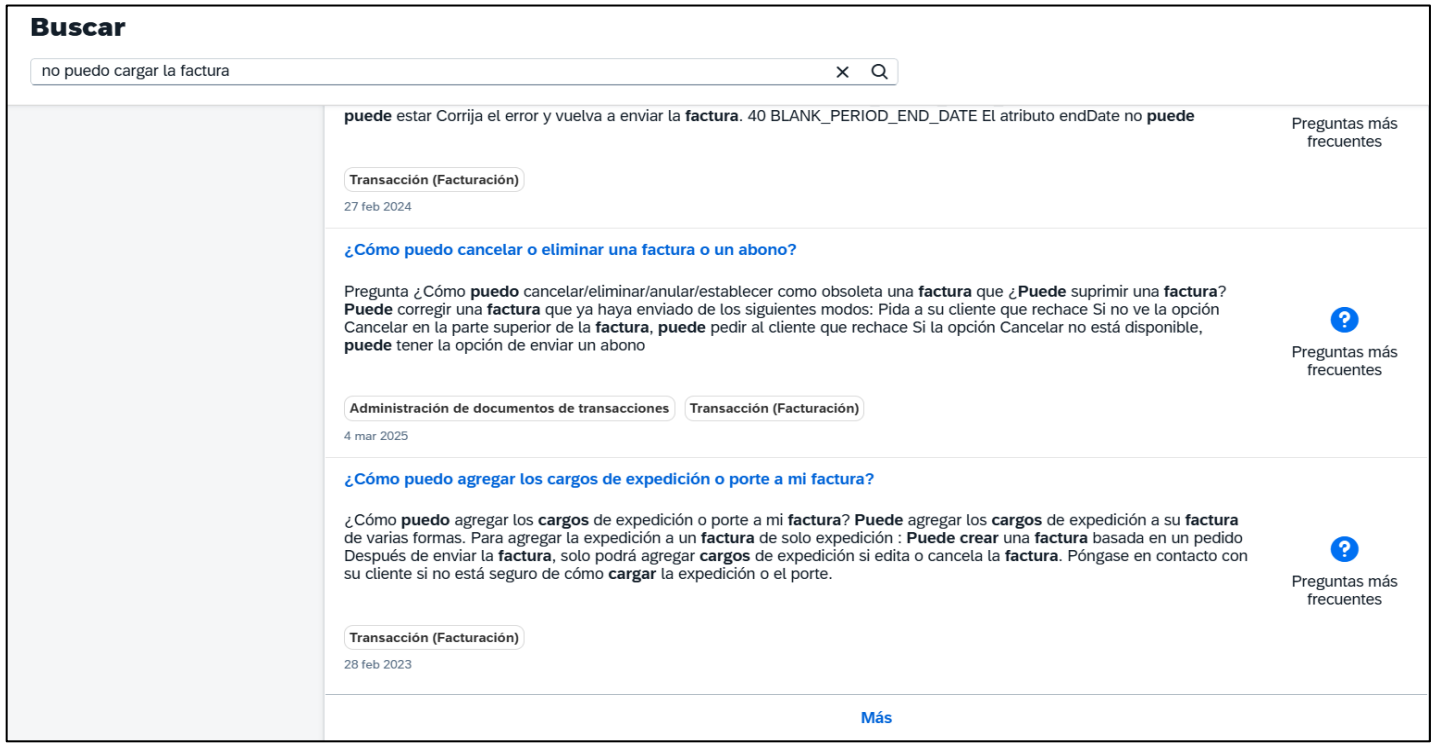




Soporte a Proveedores SAP Business Network

Al escribir sobre el tema sobre el que requiere el soporte, el sistema mostrará automáticamente una lista de sugerencias relacionadas con su consulta. Estas sugerencias están diseñadas para ayudarle a encontrar respuestas de forma rápida, basadas en preguntas frecuentes o en contenidos disponibles en la base de conocimiento.

Si ninguna de las sugerencias coincide con la información que está buscando, puede hacer clic en el botón “Más”. Esta opción le permitirá visualizar resultados adicionales o acceder a otros recursos que podrían contener la información que necesita.



Soporte a Proveedores SAP Business Network

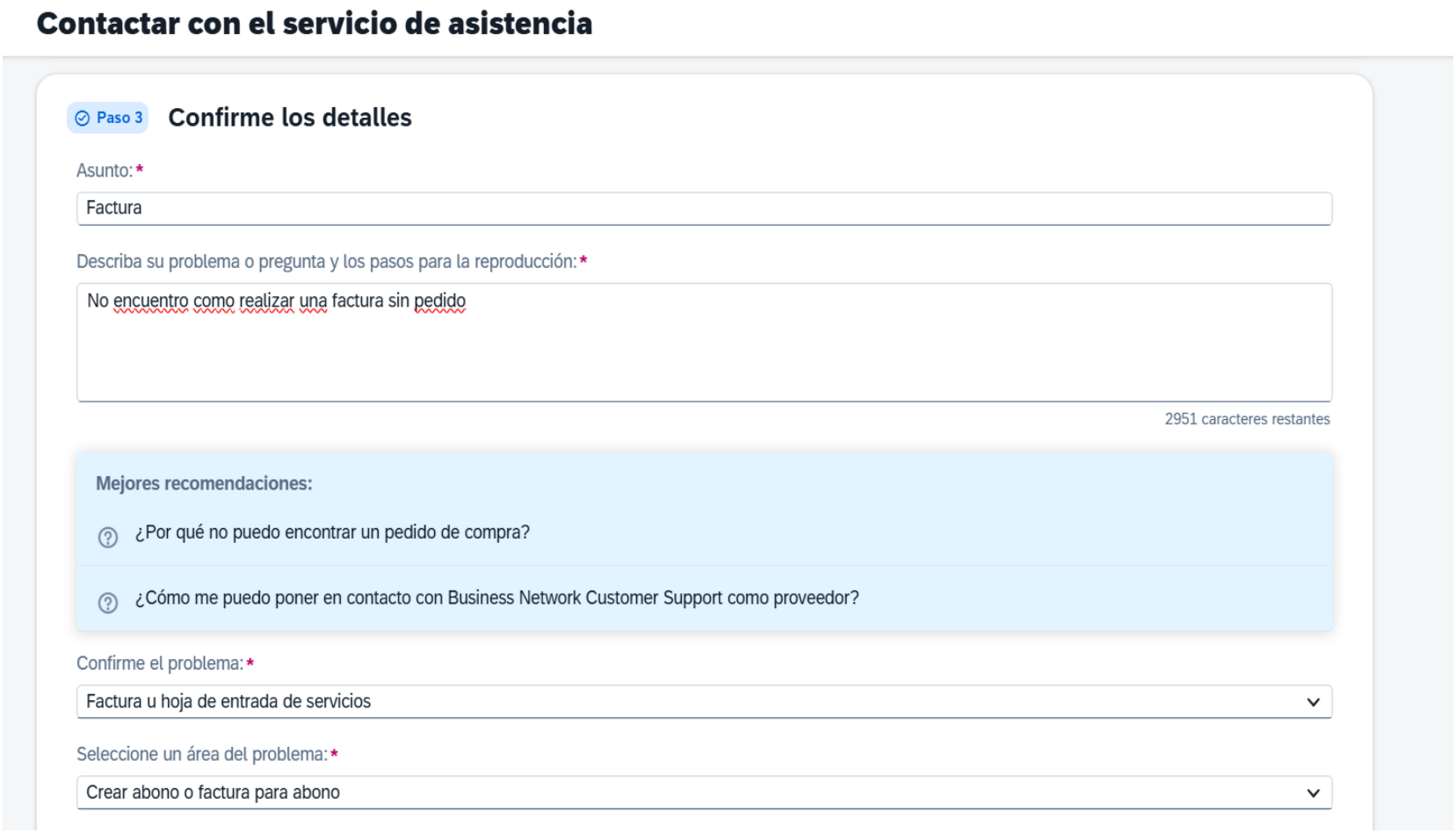
Seleccione la opción “Algo más”, y a continuación, se desplegarán opciones adicionales.

Seleccione la que corresponda a su caso; en este ejemplo, se ha elegido “Error de factura”. Finalmente, haga clic en “Siguiente paso” para continuar.



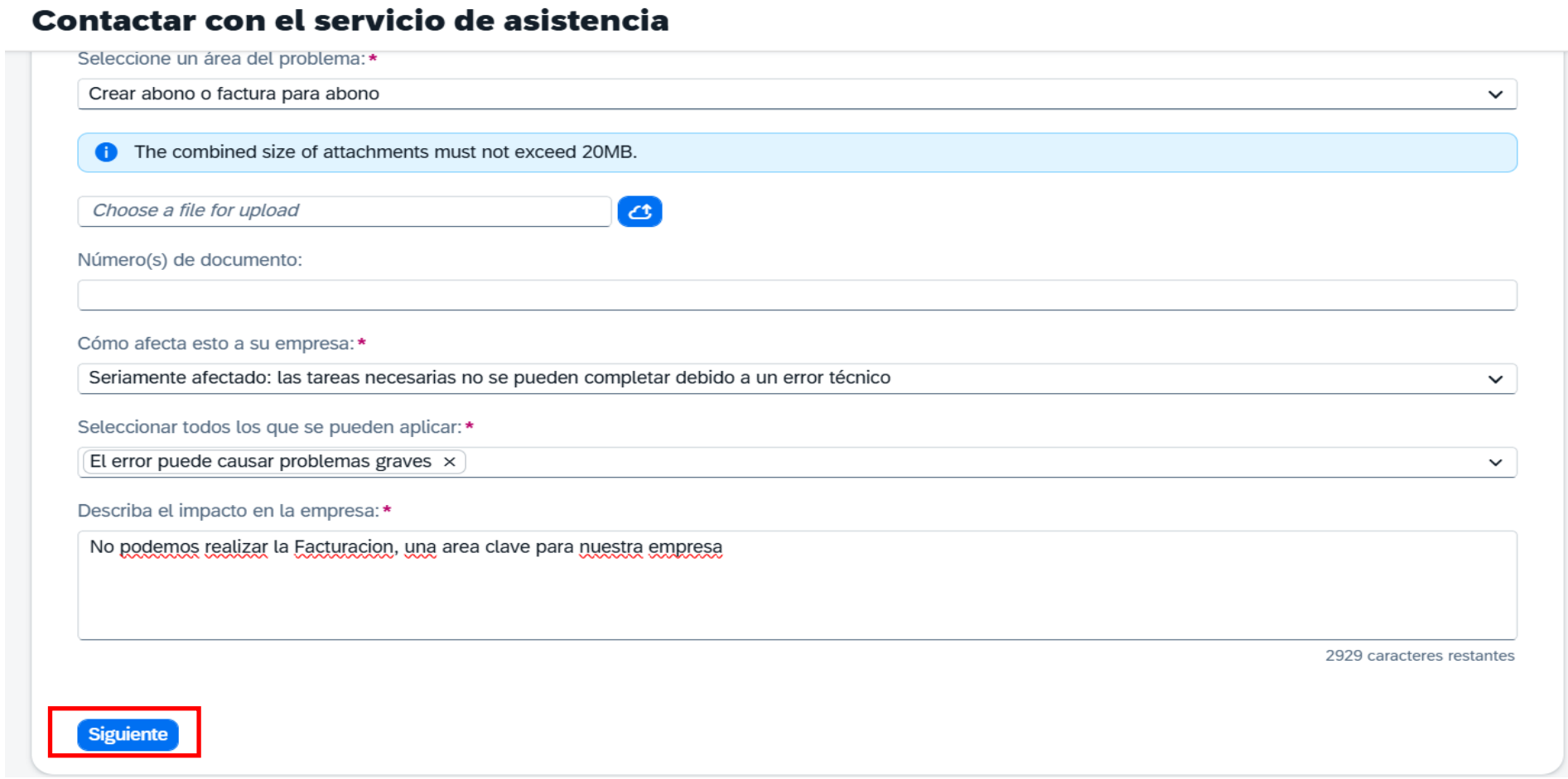
Soporte a Proveedores SAP Business Network

Se mostrará la opción para crear un ticket de soporte. Recuerde que los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios y deben completarse para poder enviar la solicitud.



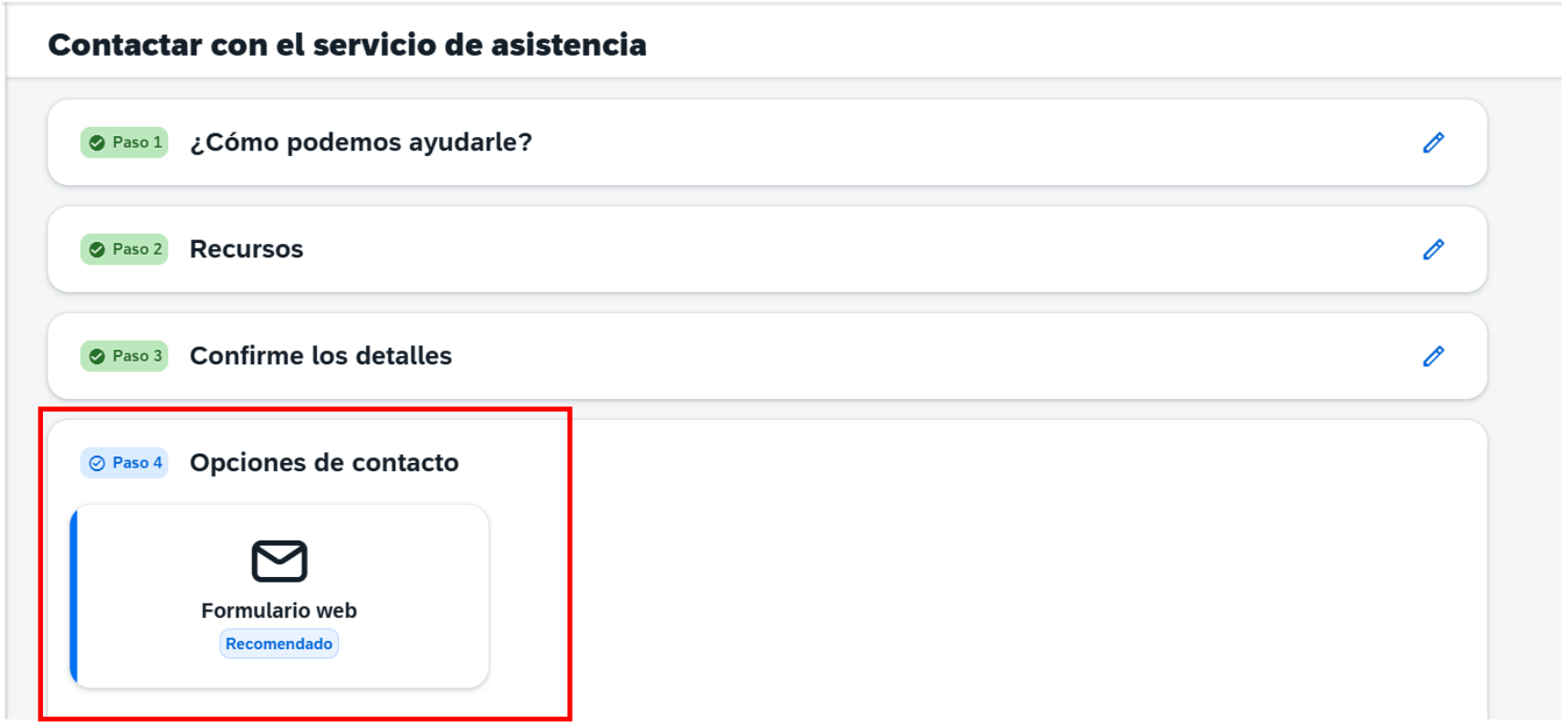
Soporte a Proveedores SAP Business Network

Una vez que haya completado todos los campos, haga clic en la opción “Siguiente” para continuar.



Soporte a Proveedores SAP Business Network

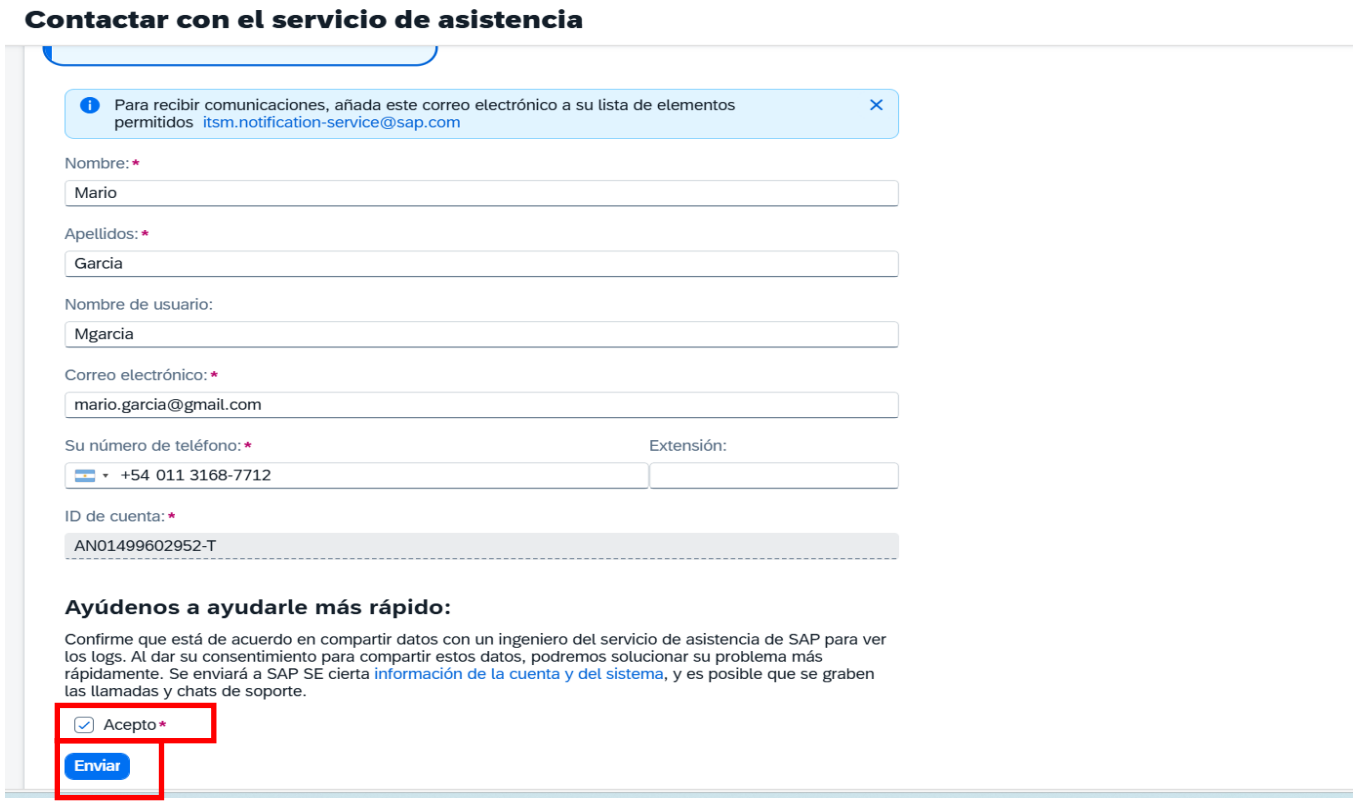
En las cuentas Standard, estará disponible la opción de seleccionar el modelo “Formulario web”.



Soporte a Proveedores SAP Business Network

Complete todos los campos solicitados, incluyendo: nombre, apellido, nombre de usuario, correo electrónico, número de teléfono e ID de cuenta.

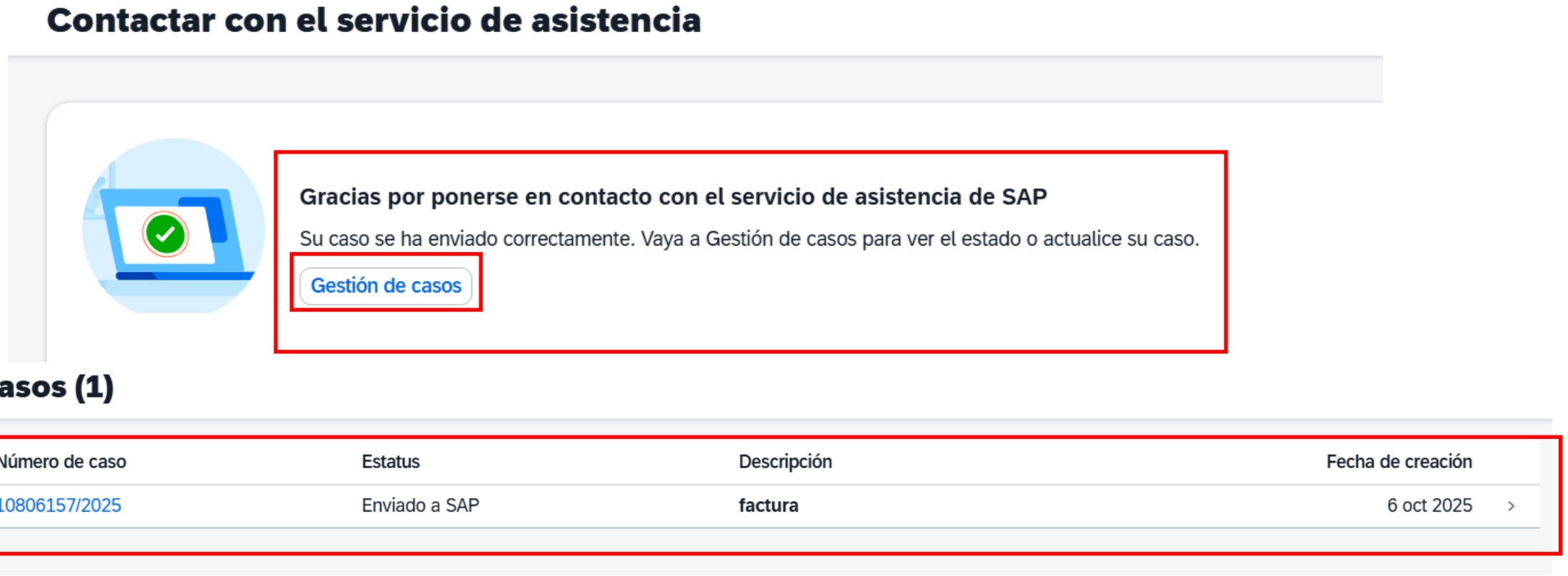
Complete todos los campos requeridos. Marque la casilla “Acepto”.Haga clic en “Enviar” para finalizar la solicitud



Soporte a Proveedores SAP Business Network

Una vez que haya finalizado la creación del caso, se mostrará un mensaje de confirmación como el que se presenta a continuación.

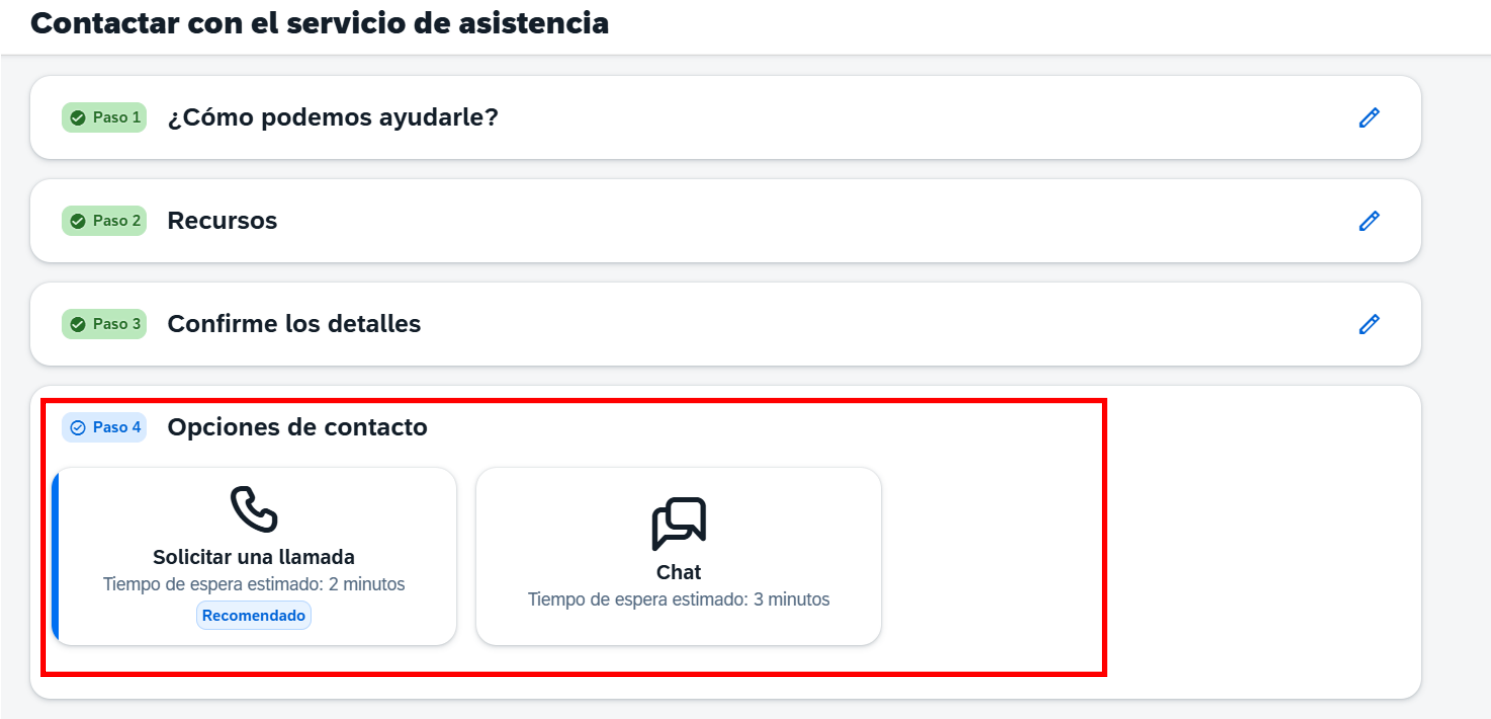
Al seleccionar la opción “Gestión de casos”, podrá visualizar y realizar el seguimiento del caso que ha creado.



Soporte a Proveedores SAP Business Network

En el caso de las cuentas Enterprise, además del “Formulario web”, los proveedores disponen de dos herramientas adicionales para contactar con el equipo de Soporte:

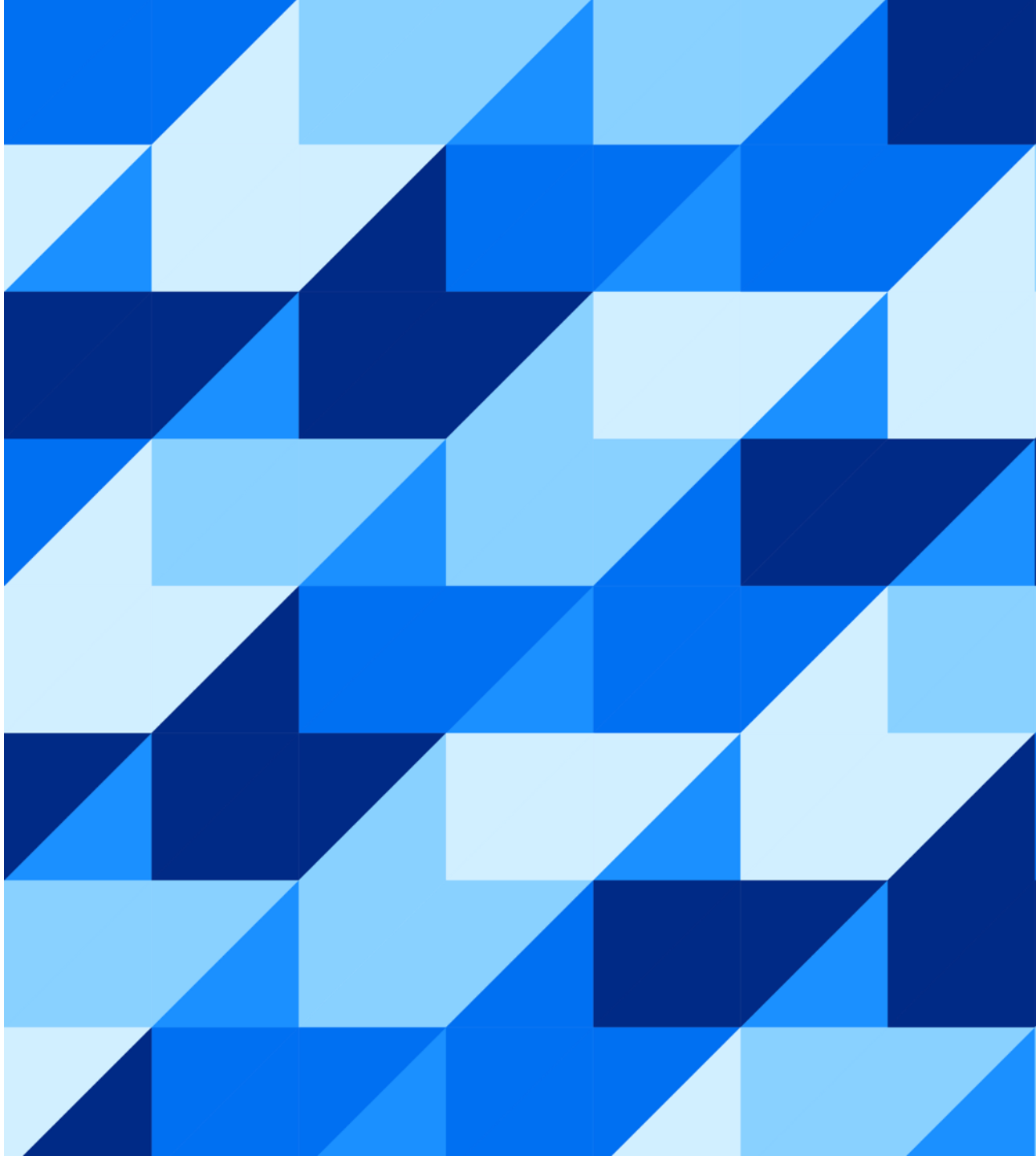
- Solicitar una llamada.
- Chat.



SAP Business Network

Resolución de problemas frecuentes

Public

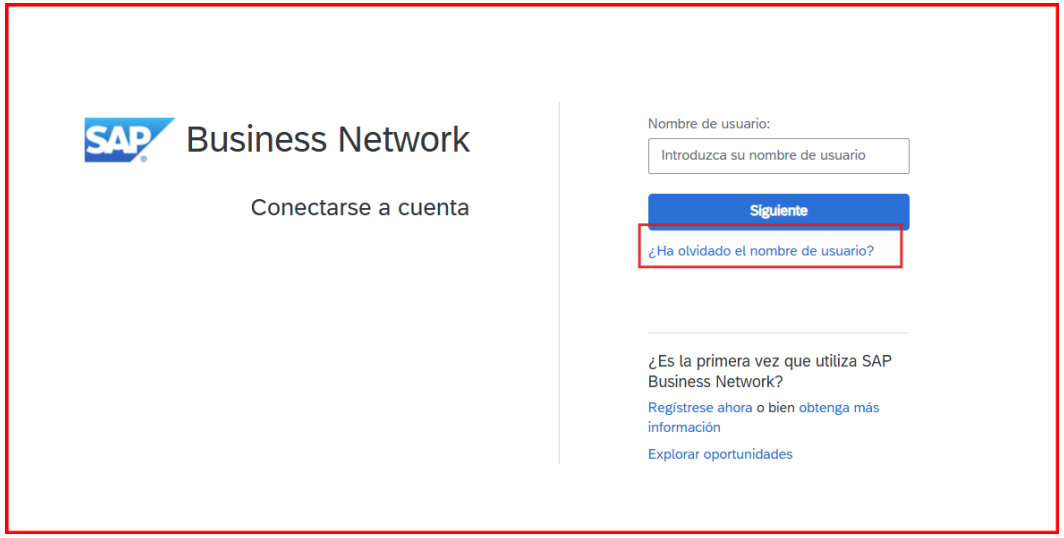


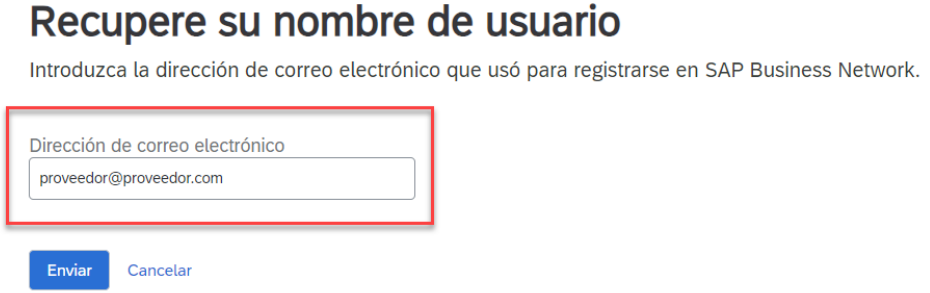
Recuperación de usuario

En la página de inicio de sesión, haga clic en “¿Ha olvidado el nombre de usuario?”.

- Seleccione la opción “¿Ha olvidado el nombre de usuario?”.
- Ingrese la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta.

El sistema enviará un correo electrónico con la información de su nombre de usuario.



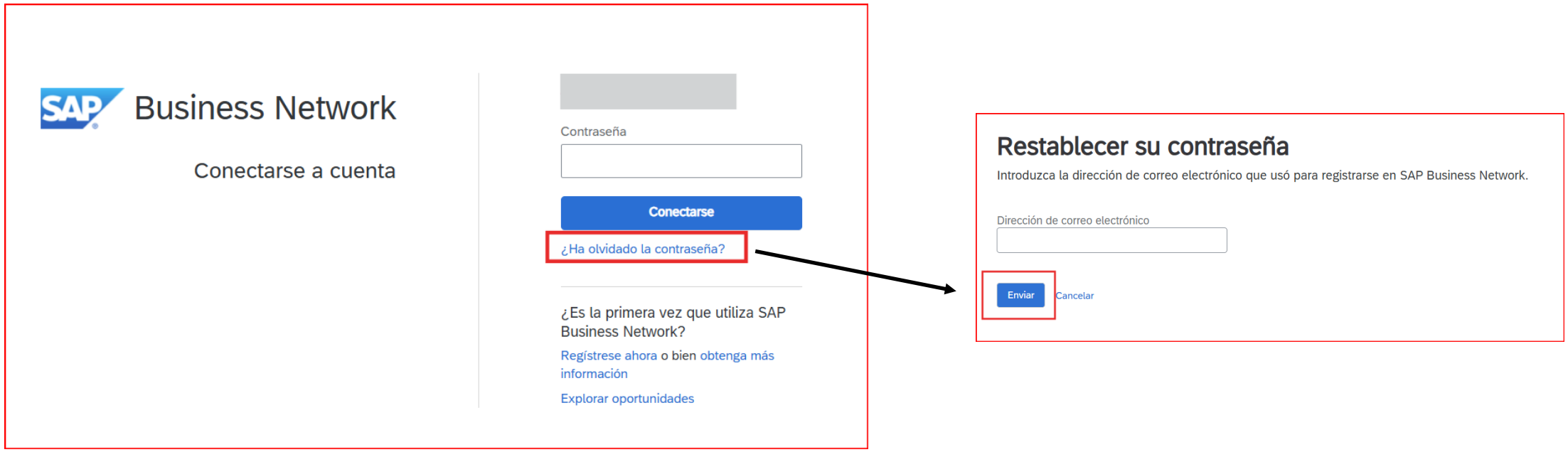


Recuperación de contraseña

En la página de inicio de sesión, luego de colocar su nombre de usuario, avance y haga clic en “¿Ha olvidado la contraseña?”.

- Seleccione la opción “Ha olvidado la contraseña”.
- Ingrese la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta.

El sistema enviará un correo electrónico con las instrucciones para restablecer su contraseña.



Cambio de administrador y gestión de usuarios

Si usted desea cambiar la administración de su cuenta, siga las siguientes instrucciones:

Cambiar administrador:
https://sapvideo.cfapps.eu10-004.hana.ondemand.com/?entry_id=1_vzpflhre

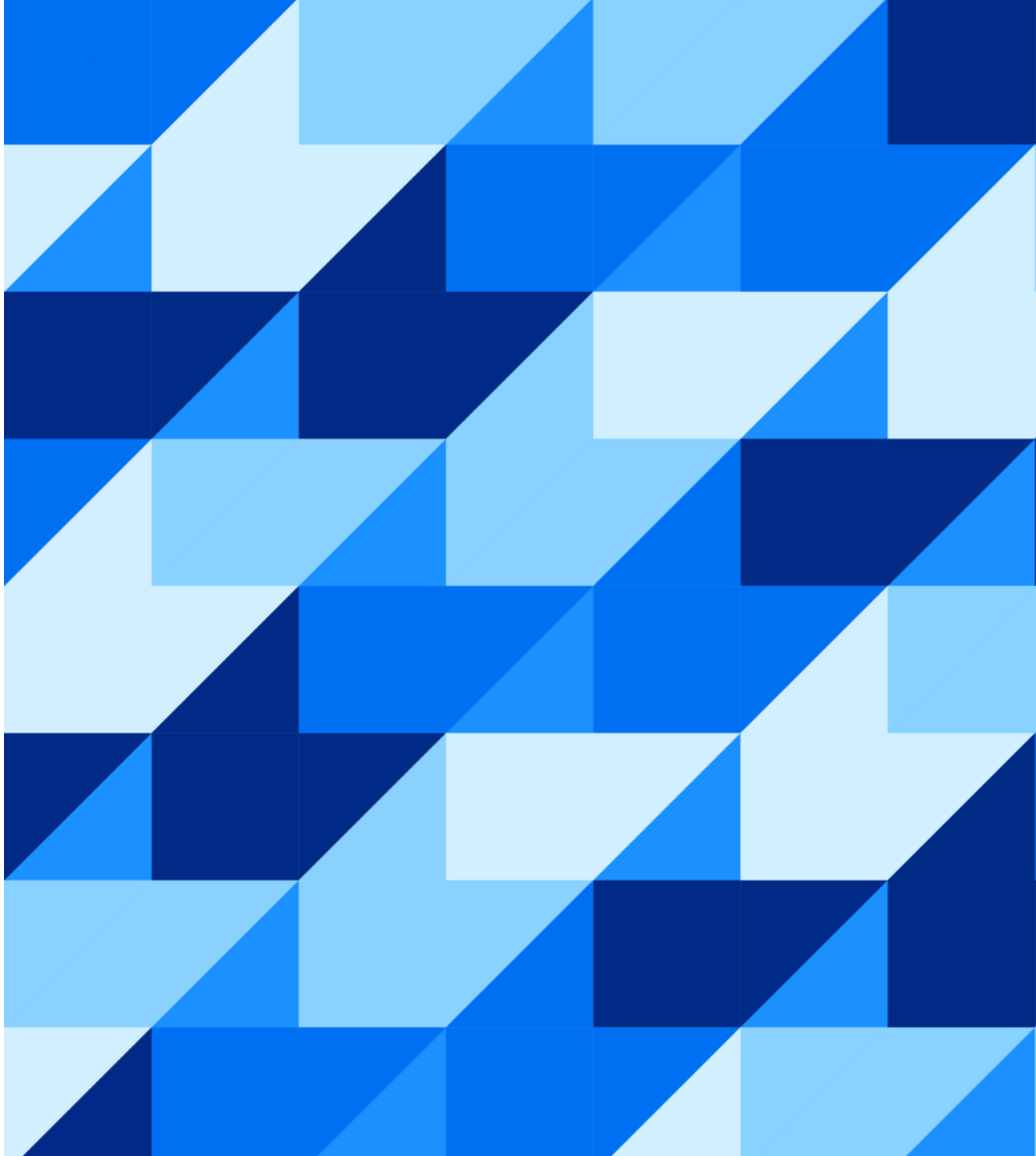
En SAP Ariba el administrador de la cuenta, puede crear hasta 250 usuarios adicionales, a continuación vea el proceso de creación:

Añadir nuevo usuario: https://sapvideo.cfapps.eu10-004.hana.ondemand.com/?entry_id=1_nvi2zc7w

SAP Business Network

Asistencia rápida para evento

Public



Solicitar asistencia rápida

Para obtener ayuda relacionada con cuestionarios de registro de proveedor o eventos de abastecimiento, debe acceder a la pestaña “Proposals and Questionnaires” dentro de su cuenta.

Esta pestaña se encuentra ubicada en la parte superior izquierda de la pantalla.

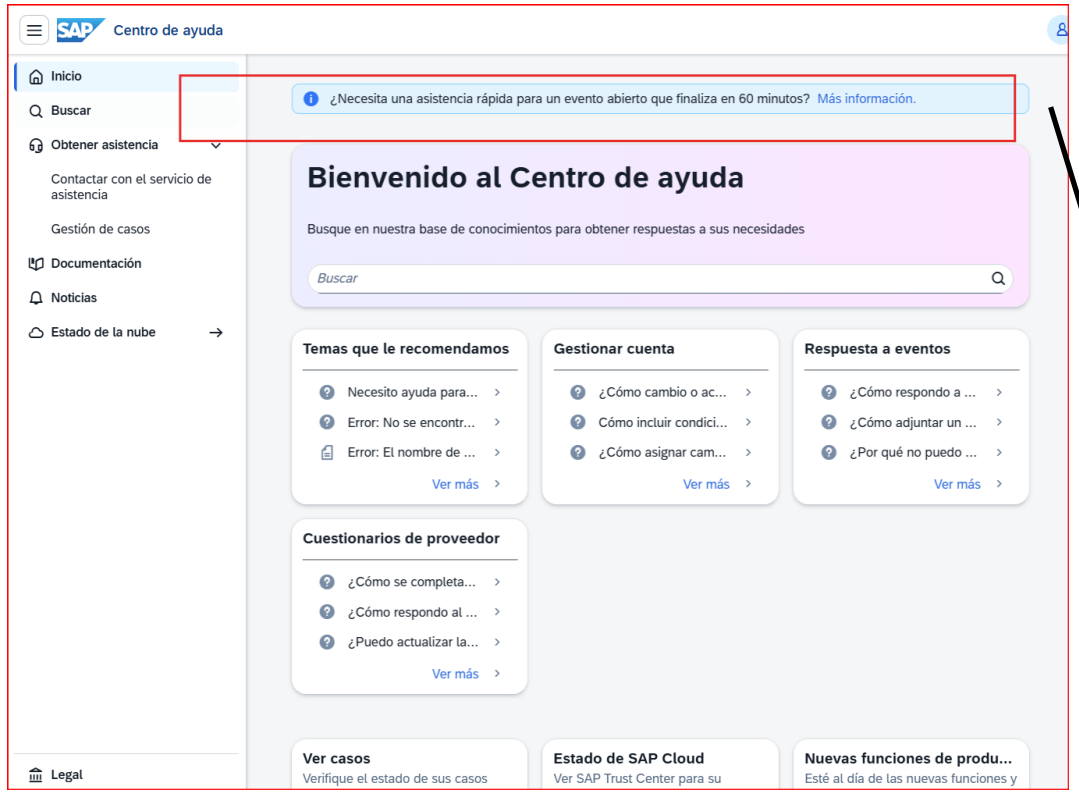


¿Cómo puedo obtener ayuda urgente para que mi evento finalice en 60 minutos?

Solicitar asistencia rápida

Si un evento abierto está por cerrarse en los próximos 60 minutos, y usted requiere ayuda, puede usar este servicio a través del mensaje en el Centro de Ayuda, ubicado en la parte superior de la pantalla: “¿Necesita asistencia rápida para un evento abierto que finaliza en 60 minutos? Más Información.”

En esta opción, podrá contactar rápidamente al equipo de soporte para recibir asistencia antes de que el evento finalice.



¿Cómo puedo obtener ayuda urgente para que mi evento finalice en 60 minutos?

Gracias

Contact information:

© 2025 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. See Legal Notice on www.sap.com/legal-notice for use terms, disclaimers, disclosures, or restrictions related to this material.

