



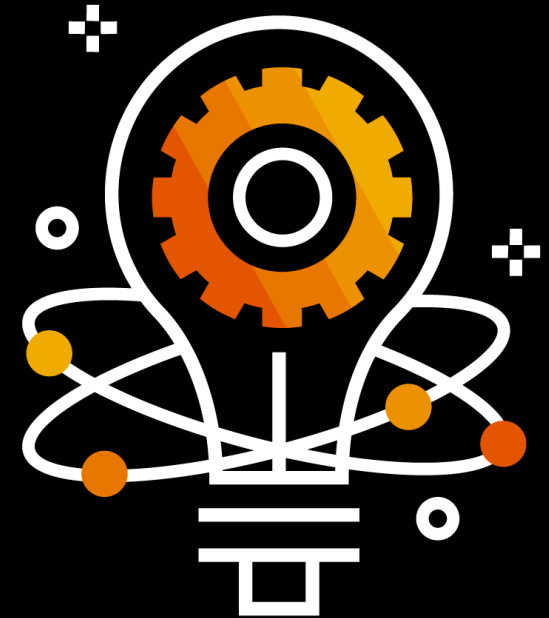
# Centro de Ayuda

## Ariba Proposals and Questionnaires

PUBLIC

# Agenda

1. Acceso a Centro de Ayuda.
2. Página de Inicio.
3. Búsqueda de Contenido.
4. Aprendizaje.
5. Póngase en contacto con Asistencia al Cliente.
6. Llamada Inmediata – Evento 60 minutos.
7. Solicitud de Asistencia al Cliente.



# Centro de Ayuda

## Acceso a Centro de Ayuda

Para ingresar al **Centro de Ayuda** debe hacer clic en el símbolo de **interrogación** situado en el borde superior derecho de su pantalla.

The screenshot shows the SAP Ariba Spend Management interface. The top navigation bar includes the SAP logo, 'Ariba Proposals and Questionnaires', 'Cuenta Enterprise', and a help icon (question mark) next to the user initials 'BC'. Below the navigation bar, the page title is 'EXCELLENCE PROGRAMS TRAINING REALM'. The main content area is divided into several sections:

- Perfil solicitado por Excellence Programs Training Realm:** A message stating 'Su cliente ha solicitado que complete 6 campos de perfil adicionales.' with a link 'Introducir ahora >'.
- Nivel de acabado del Perfil público:** A progress bar showing 35% completion. Below it, a text input field with the prompt 'Introduzca una breve descripción para alcanzar el 45% >'. Below the input field, it says 'No hay Comunicaciones con coincidencias.'
- Eventos:** A section with a list of event states: 'Estado: Abierto (2)', 'Estado: Finalizado (1)', and 'Estado: Selección pendiente (7)'. There is a grid icon to the right.
- Tareas:** A section with a search bar containing the text 'Buscar' and a dropdown arrow.
- Table:** A table with columns: 'Nombre', 'Estado', 'Fecha de vencimiento', 'Fecha de finalización', and 'Alerta'. The table content is empty, with the text 'No hay artículos' centered below the table.

# Centro de Ayuda

## Acceso a Centro de Ayuda

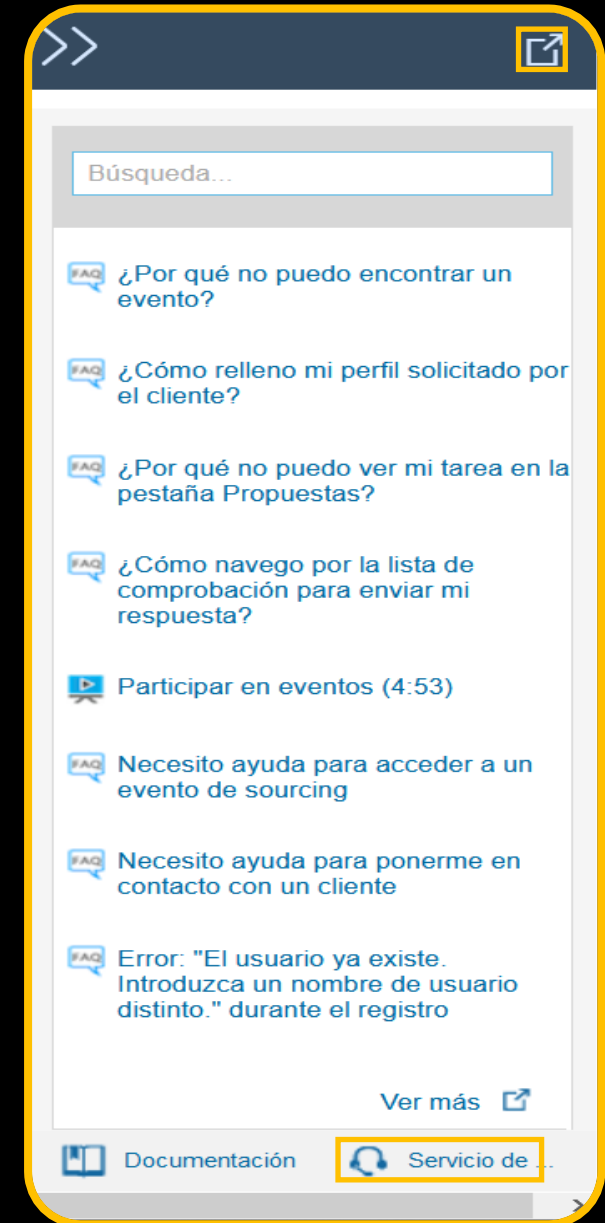
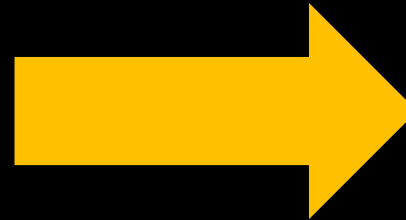
Se desplegará una nueva opción donde podrá realizar búsqueda de información y/o acceder al Centro de Ayuda.

The screenshot displays the SAP Ariba Spend Management interface. The top navigation bar includes the SAP logo, 'Ariba Proposals and Questionnaires', 'Cuenta Enterprise', and user information. The main content area is titled 'EXCELLENCE PROGRAMS TRAINING REALM'. It features a welcome message, a section for 'Perfil solicitado por Excellence Programs Training Realm' with a progress indicator (6 fields), and a 'Nivel de acabado del Perfil público' progress bar (35%). A 'Tareas' section is currently empty. On the right, a search bar is visible, and a list of help topics is displayed, including '¿Por qué no puedo encontrar un evento?', '¿Cómo relleno mi perfil solicitado por el cliente?', '¿Por qué no puedo ver mi tarea en la pestaña Propuestas?', '¿Cómo navego por la lista de comprobación para enviar mi respuesta?', 'Participar en eventos (4:53)', 'Necesito ayuda para acceder a un evento de sourcing', 'Necesito ayuda para ponerme en contacto con un cliente', and 'Error: "El usuario ya existe. Introduzca un nombre de usuario distinto." durante el registro'. A 'Ver más' link is at the bottom of the list.

# Centro de Ayuda

## Acceso a Centro de Ayuda

Puede hacer clic en el icono ubicado en la parte superior derecha o en la opción **“Servicio de Asistencia”** ubicado en la parte inferior derecha de su pantalla.



# Centro de Ayuda

## Página de Inicio

En esta sección usted podrá buscar información relacionada a su consulta.

SAP Help Center Inicio

Inicio Aprendizaje Póngase en contacto con nosotros

### ¿En qué podemos ayudarle?

ver evento X Q

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

Noticia destacada

Welcome to Help Center 2.0

Temas que le recomendamos

**Necesito ayuda para ponerme en contacto con un cliente**

Dependiendo de lo que esté haciendo en Ariba, hay diferentes maneras de conectarse con los clientes. Si intercambia documentos de operaciones (pedidos de compra, facturas, etc.) con el cliente mediante Ariba, tendrá que establecer una relación comercial con él primero. Si participa en un evento de sourcing del cliente, primero...

Ver panel de instrucciones de inicio

29 abr. 2020

Preguntas más frecuentes

**Necesito ayuda para acceder a un evento de sourcing**

Puede acceder a un evento de sourcing al que haya estado invitado de dos maneras: Mediante el correo de invitación que envía el comprador. Accediendo a la página Propuestas (haga clic en el menú desplegable de la aplicación en la esquina superior izquierda de la aplicación y seleccione Propuestas...).

Participación en evento Ver panel de instrucciones de inicio RFQ Cuentas ligeras

29 abr. 2020

Preguntas más frecuentes

# Centro de Ayuda

## Búsqueda de contenido

El sistema le entregará:

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

The screenshot shows the SAP Help Center search interface. The search bar contains the text 'ver evento'. The results page displays 1949 results. The left sidebar shows a 'Refinar' (Refine) section with filters for 'Tipo' (Type) and 'Etiquetas' (Tags). The main content area shows three search results, each with a title, a brief description, and a 'Preguntas más frecuentes' (Frequently Asked Questions) link. The first result is titled 'Necesito ayuda para ponerme en contacto con un cliente' and includes a link to 'Ver panel de instrucciones de inicio'. The second result is titled '¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?' and includes links for 'Registro', 'Inicio de sesión de cuenta de proveedor', and 'Cuentas ligeras'. The third result is titled 'Necesito ayuda para acceder a un evento de sourcing' and includes links for 'Participación en evento', 'Ver panel de instrucciones de inicio', 'RFQ', and 'Cuentas ligeras'.

SAP Help Center Buscar

Inicio Aprendizaje Póngase en contacto con nosotros

ver evento

Refinar

Tipo

- Documentación 1855
- Preguntas más frec... 74
- Artículo 13
- Nota de asistencia t... 5
- Tutorial 2

Etiquetas

- Facturación 37
- Data import/export 36
- Supplier 360 report 35
- Catálogos 30
- Supplier profile que... 29
- Participación en eve... 28
- Evento de sourcing 22
- Sourcing de producto 21
- Ariba Network 19

1949 resultados para ver evento

Relevancia

**Necesito ayuda para ponerme en contacto con un cliente**

Si participa en un **evento** de sourcing del cliente, primero tiene que enviarte una invitación por correo. Puede acceder al **evento** mediante la invitación o yendo a sus Propuestas haciendo clic en el menú desplegable. Si su **evento** no está listado en la página de Propuestas, consulte aquí los pasos de la resolución de desplegable de la aplicación en la esquina superior izquierda de la página y seleccionar Oportunidades para **ver**.

Ver panel de instrucciones de inicio

29 abr. 2020

**¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?**

Pregunta ¿Cómo participo en el **evento** de mi comprador a través de una invitación? Haga clic aquí en la notificación por correo electrónico para acceder al **evento**. Lo siguiente es registrar una cuenta de Ariba para enlazar con su comprador y participar en el **evento**. Si ya había utilizado Ariba y accedido a un **evento** de la cuenta específica del comprador, con este perfil, puede **ver** oportunidades de negocio, participar en **eventos** de sourcing, participar en

Registro Inicio de sesión de cuenta de proveedor Cuentas ligeras

18 feb. 2021

**Necesito ayuda para acceder a un evento de sourcing**

Puede acceder a un **evento** de sourcing al que haya estado invitado de dos maneras: Mediante el correo Si el **evento** que busca no está listado en la página de Propuestas, consulte aquí los pasos de la resolución. Recuerde que para poder participar en un **evento** de sourcing primero tiene que estar invitado.

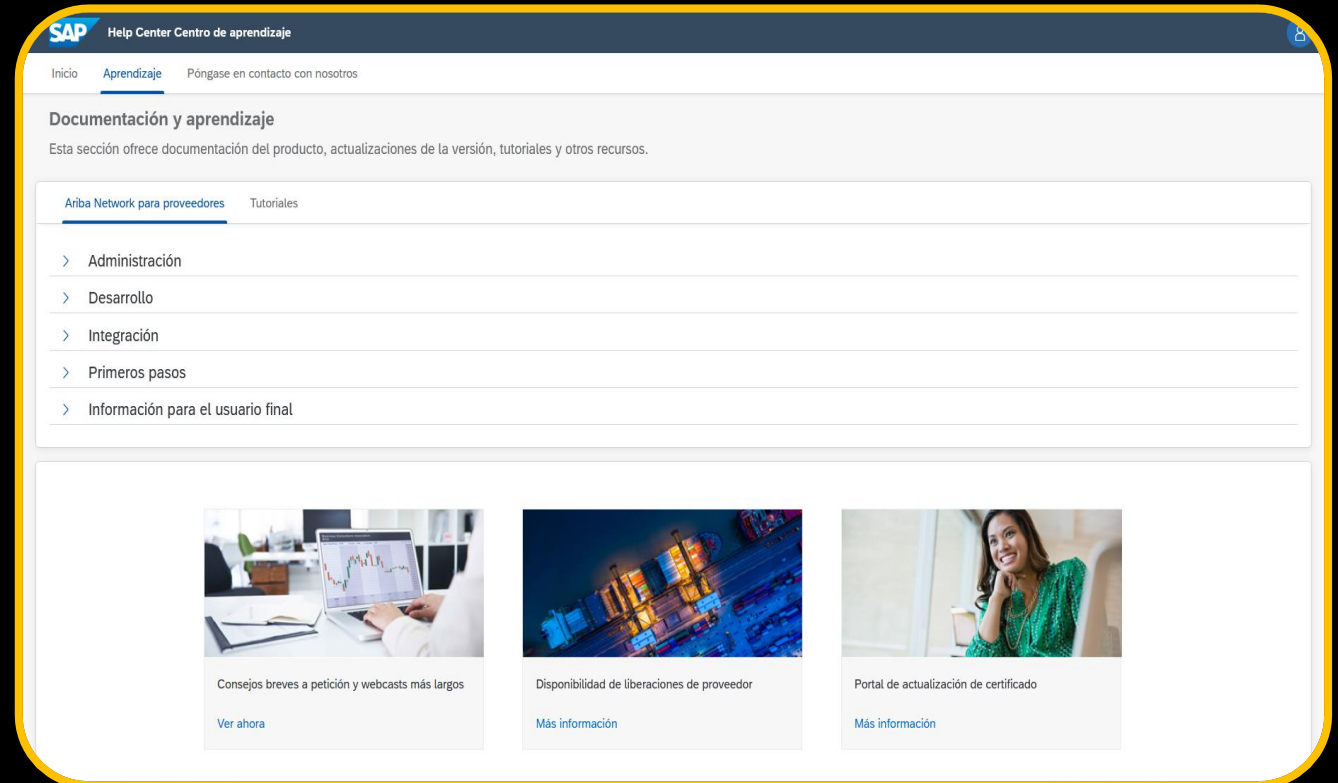
Participación en evento Ver panel de instrucciones de inicio RFQ Cuentas ligeras

29 abr. 2020

# Centro de Ayuda

## Aprendizaje

Esta sección ofrece documentación del producto, actualizaciones del sistema, tutoriales y otros recursos.



The screenshot shows the SAP Help Center interface for the 'Aprendizaje' (Learning) section. The header includes the SAP logo and the text 'Help Center Centro de aprendizaje'. Below the header, there are navigation links for 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. The main heading is 'Documentación y aprendizaje', followed by a descriptive sentence: 'Esta sección ofrece documentación del producto, actualizaciones de la versión, tutoriales y otros recursos.' Below this, there are two tabs: 'Ariba Network para proveedores' (selected) and 'Tutoriales'. A list of categories is displayed with expandable arrows: 'Administración', 'Desarrollo', 'Integración', 'Primeros pasos', and 'Información para el usuario final'. At the bottom, there are three featured content cards, each with an image, a title, and a 'Ver ahora' or 'Más información' link.

- [Consejos breves a petición y webcasts más largos](#)  
[Ver ahora](#)
- [Disponibilidad de liberaciones de proveedor](#)  
[Más información](#)
- [Portal de actualización de certificado](#)  
[Más información](#)

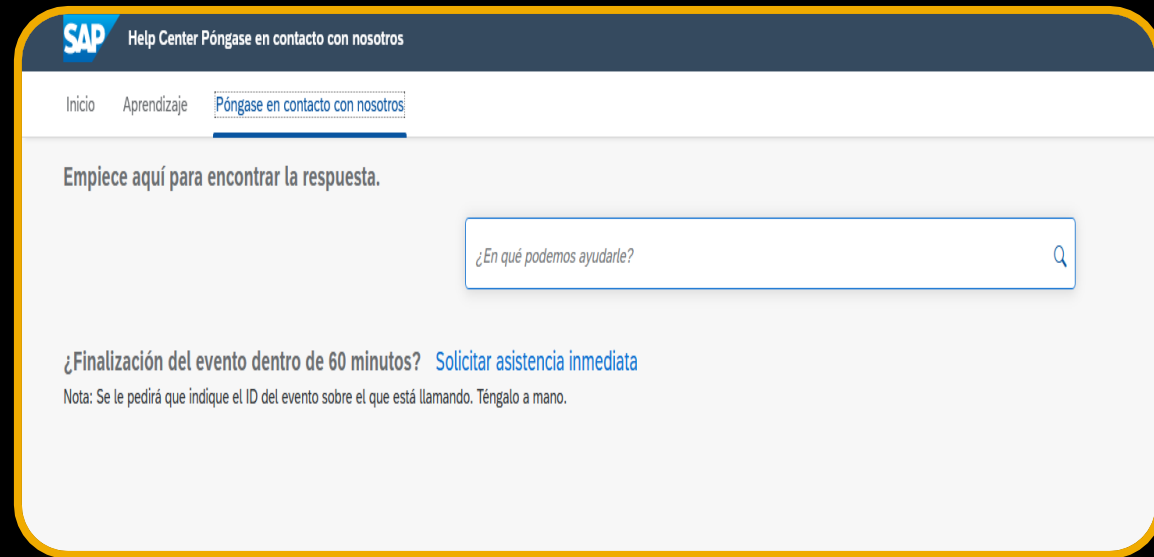


# Centro de Ayuda

## Póngase en contacto con Asistencia al Cliente

Esta sección encontrará dos opciones:

- Buscar en la opción “**¿En qué podemos ayudarle?**”, el sistema le mostrará soluciones relacionadas a su consulta.
- **Asistencia Inmediata:** Esta opción se utiliza **exclusivamente** para eventos que finalizan dentro de 60 minutos.



# Centro de Ayuda

## Llamada Inmediata – Evento 60 minutos

Complete el formulario, todos los campos con asteriscos son obligatorios. Indique el mayor detalle posible de su solicitud.

The screenshot shows the SAP Help Center interface for contacting support. The page title is 'Help Center Póngase en contacto con nosotros'. The navigation menu includes 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. The main content area is titled 'Idioma de asistencia solicitado: Español ¿Cambiar?' and includes a note: 'Nota: si los agentes no pueden ofrecerle asistencia en el idioma que ha seleccionado, se le proporcionará asistencia con ayuda de un servicio de traducción.'

The form is divided into two sections:

- 1. Explíquenos con qué necesita ayuda.**
  - Asunto:\*
  - Número de evento o documento:
  - La empresa que le invitó:
- 2. 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.
    - No grabar mi llamada telefónica.
  - ID de Ariba Network:\*

At the bottom, there is a link: 'Para ver cómo sus datos son utilizados por SAP Ariba, puede visitar la [Declaración de privacidad de SAP Ariba](#).'

On the right side, there is a 'Recomendaciones\*' sidebar with a search bar and a list of help topics, each with a question mark icon:

- ¿Cómo navego por la lista de comprobación para enviar mi respuesta?
- ¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?
- ¿Por qué no puedo encontrar un evento?
- ¿Qué roles puedo asignar a los miembros de mi equipo de proyecto?
- ¿Por qué se ha rechazado mi puja?
- ¿Cómo veo mi evento desde la vista de un proveedor?
- ¿Por qué faltan algunas respuestas de proveedor en la pestaña Contenido de un evento?
- ¿Puede ver mi compañero una RFP/RFI a la que he sido invitado yo?
- ¿Puede enviar y recibir mensajes una vez se haya cerrado un evento?
- ¿Cómo cargo/descargo el acuerdo de confidencialidad?
- ¿Cómo utilizar los sobres en un evento de sourcing?
- ¿Por qué no puedo adjuntar un archivo en la respuesta al evento?
- ¿Por qué me aparece una página en blanco o en negro cuando...

At the bottom right of the sidebar are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons.

# Centro de Ayuda

## Llamada Inmediata – Evento 60 minutos

- **Asunto:** Indique específicamente el motivo de su solicitud. Evite ingresar frases como “Devolver llamada”. “Contactarme”, “Asistencia al Cliente”
- **Número de evento o documento:** Si tiene el número del evento, cuestionario o contrato, ingréselo en esta sección.
- **La empresa que le invitó:** Ingrese el nombre de la empresa que le invitó a participar.

1. Explíquenos con qué necesita ayuda.

Asunto:\* ver evento

Número de evento o documento:

La empresa que le invitó:

# Centro de Ayuda

## Llamada Inmediata – Evento 60 minutos

En esta sección debe ingresar sus datos de contacto.

Recuerde ingresar toda la información solicitada en asterisco.

Luego presione el botón **“Enviar”**

2. 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.

No grabar mi llamada telefónica.

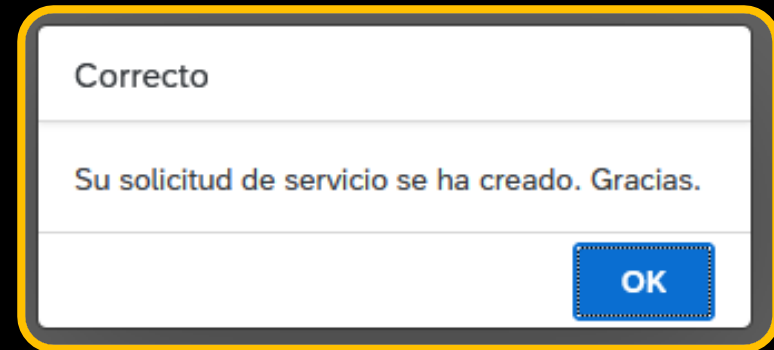
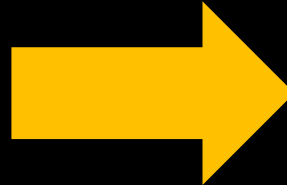
ID de Ariba Network:\*

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

# Centro de Ayuda

## Confirmación de Solicitud Llamada Inmediata

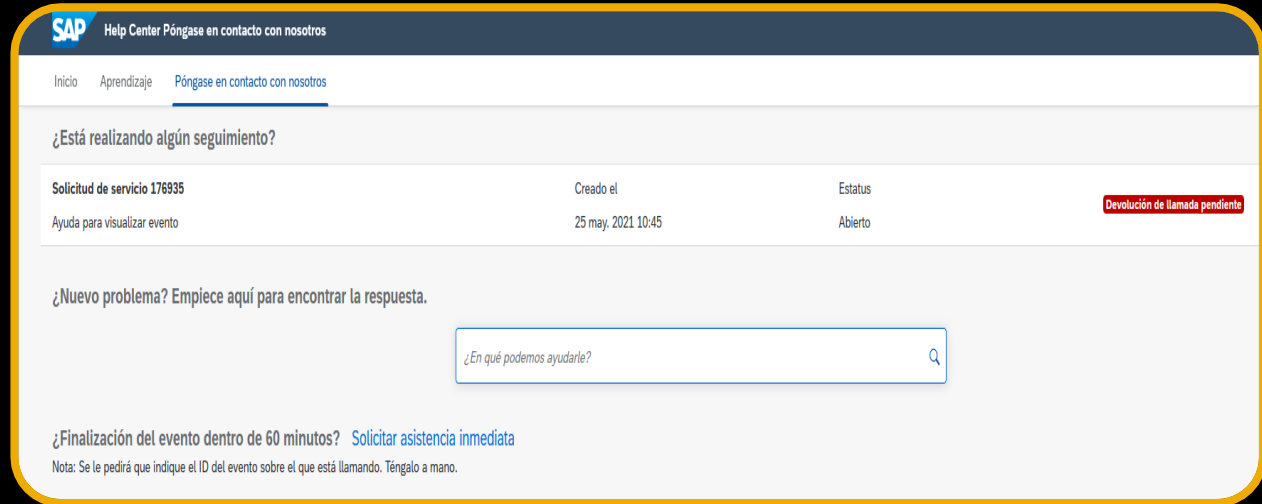
Al presionar la opción **“Enviar”** saldrá el siguiente mensaje confirmando el envío de su solicitud.



# Centro de Ayuda

## Seguimiento de la Solicitud

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.



The screenshot shows the SAP Help Center interface for 'Póngase en contacto con nosotros'. The page includes a navigation bar with 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. Below the navigation, there is a section titled '¿Está realizando algún seguimiento?' which displays a table with the following data:

Solicitud de servicio 176935	Creado el	Estatus	
Ayuda para visualizar evento	25 may. 2021 10:45	Abierto	Devolución de llamada pendiente

Below the table, there is a section titled '¿Nuevo problema? Empiece aquí para encontrar la respuesta.' with a search input field containing the placeholder text '¿En qué podemos ayudarle?' and a search icon. At the bottom, there is a link '¿Finalización del evento dentro de 60 minutos? Solicitar asistencia inmediata' and a note: 'Nota: Se le pedirá que indique el ID del evento sobre el que está llamando. Téngalo a mano.'

# Centro de Ayuda

## Solicitud de Asistencia al Cliente

Esta sección está enfocada para **otros tipos de incidentes** que no tengan relación a un evento que finaliza dentro de 60 minutos.

Si la información entregada por el sistema no responde a su consulta, puede seleccionar la opción

**“Algo más”** y luego presione el botón **“Póngase en contacto con nosotros”**

The screenshot shows the SAP Help Center interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. A search bar contains the text 'ver evento'. Below the search bar, there is a section titled 'Busque a continuación nuestras recomendaciones basadas en inteligencia artificial\*'. This section lists several FAQ items with their respective dates and a 'FAQ' icon. The items are:

- ¿Cómo navego por la lista de comprobación para enviar mi respuesta? (12 oct. 2020)
- ¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico? (18 feb. 2021)
- ¿Por qué no puedo encontrar un evento? (25 may. 2021)
- ¿Qué roles puedo asignar a los miembros de mi equipo de proyecto? (15 may. 2018)
- ¿Por qué se ha rechazado mi puja? (20 ene. 2021)

Below the FAQ list, there is a section titled 'Elija una de las siguientes opciones para continuar.' with the question '¿Para qué necesita ayuda?'. This section contains 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'. At the bottom right, there is a button labeled 'Póngase en contacto con nosotros'.

# 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.

SAP Help Center Póngase en contacto con nosotros

Inicio Aprendizaje **Póngase en contacto con nosotros**

Idioma de asistencia solicitado: Español ¿Cambiar?  
Nota: si los agentes no pueden ofrecerle asistencia en el idioma que ha seleccionado, se le proporcionará asistencia con ayuda de un servicio de traducción.

1. Explíquenos con qué necesita ayuda.

Asunto:\*

Descripción completa:\*

Adjunto:

Tipo de problema:\*

Área del problema:\*

Número de evento o documento:

La empresa que le invitó:

Mejores recomendaciones:

- ¿Cómo navego por la lista de comprobación para enviar mi respuesta?
- ¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?

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

Impacto empresarial:\*

3. Compruebe que su información de contacto es correcta:

Recomendaciones\*

Buscar

- ¿Cómo navego por la lista de comprobación para enviar mi respuesta?
- ¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?
- ¿Por qué no puedo encontrar un evento?
- ¿Qué roles puedo asignar a los miembros de mi equipo de proyecto?
- ¿Por qué se ha rechazado mi puja?
- ¿Cómo veo mi evento desde la vista de un proveedor?
- ¿Por qué faltan algunas respuestas de proveedor en la pestaña Contenido de un evento?
- ¿Puede ver mi compañero una RFP/RFI a la que he sido invitado yo?
- ¿Puede enviar y recibir mensajes una vez se haya cerrado un evento?
- ¿Cómo cargo/descargo el acuerdo de confidencialidad?
- ¿Cómo utilizar los sobres en un evento de sourcing?
- ¿Por qué no puedo adjuntar un archivo en la respuesta al evento?
- ¿Por qué me aparece una página en blanco o en negro cuando

Un último paso



# Centro de Ayuda


## Solicitud de Asistencia al Cliente

- **Asunto:** Agregue un título a su solicitud.
- **Descripción completa:** Ingrese la mayor cantidad de información relacionada a su caso.
- **Adjunto:** No es un campo obligatorio, pero puede adicionar información.
- **Tipo de problema:** Seleccione en la lista la opción asociada a su consulta.
- **Área del problema:** Seleccione el área relacionada a su consulta.

### 1. Explíquenos con qué necesita ayuda.

Asunto:\* ver evento

Descripción completa:\* No visualizo invitación a evento

Adjunto:  

Tipo de problema:\* Participación en evento v

Área del problema:\* Mensaje de error v

Número de evento o documento:

La empresa que le invitó:

# Centro de Ayuda

## Solicitud de Asistencia al Cliente

Indique el impacto que produce este inconveniente en su trabajo.

- No detiene mi trabajo.
- Afecta pero no detiene la funcionalidad crítica.

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

Impacto empresarial:\*

Solicitud de información
No detener mi trabajo
Afecta pero no detiene la funcionalidad crítica

3. Compruebe que su información

Nombre:\*

# Centro de Ayuda

## Solicitud de Asistencia al Cliente

En esta sección debe ingresar sus  
datos de contacto.

Recuerde ingresar toda la  
información solicitada en asterisco.

Luego presione el botón

**“Un último paso”**

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:\*

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

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 the SAP Help Center interface for selecting a contact method. The page title is 'SAP Help Center Póngase en contacto con nosotros'. The breadcrumb trail is 'Inicio > Aprendizaje > Póngase en contacto con nosotros'. The main heading is 'Seleccione este método de contacto para la rápida resolución del problema:'. There are three radio button options: 'Teléfono' (marked as 'Recomendado'), 'Chat en directo: abierto', and 'Correo electrónico'. The 'Teléfono' option includes a description, an estimated wait time of 4 minutes, and a checkbox for 'No grabar mi llamada telefónica.'. The 'Chat en directo' option includes a description and a note about browser pop-ups. The 'Correo electrónico' option includes a description. At the bottom right, there are buttons for 'Atrás', 'Enviar', and 'Cancelar'.

SAP Help Center Póngase en contacto con nosotros

Inicio Aprendizaje Póngase en contacto con nosotros

Seleccione este método de contacto para la rápida resolución del problema:

**Recomendado**  
Teléfono  
Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por teléfono.  
Tiempo de espera estimado en minutos: 4  
 No grabar mi llamada telefónica.

Otros métodos que puede seleccionar:

**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.  
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.

Atrás Enviar Cancelar

Follow us



[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

© 2021 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platforms, directions, and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies.

See [www.sap.com/trademark](http://www.sap.com/trademark) for additional trademark information and notices.