

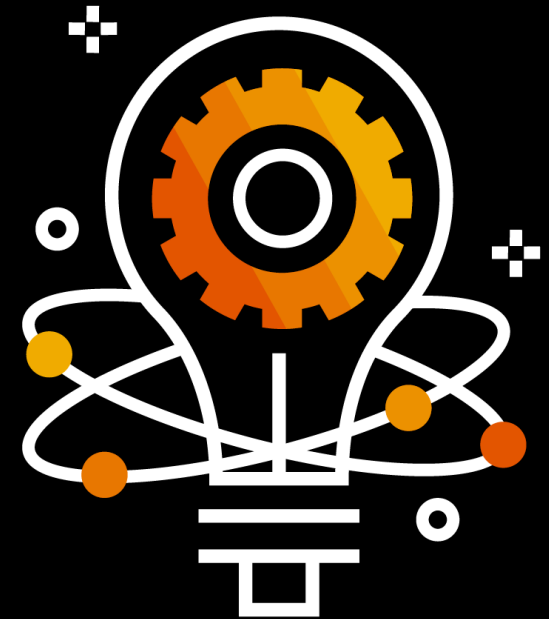


Centro de Ayuda Business Network

PUBLIC

Agenda

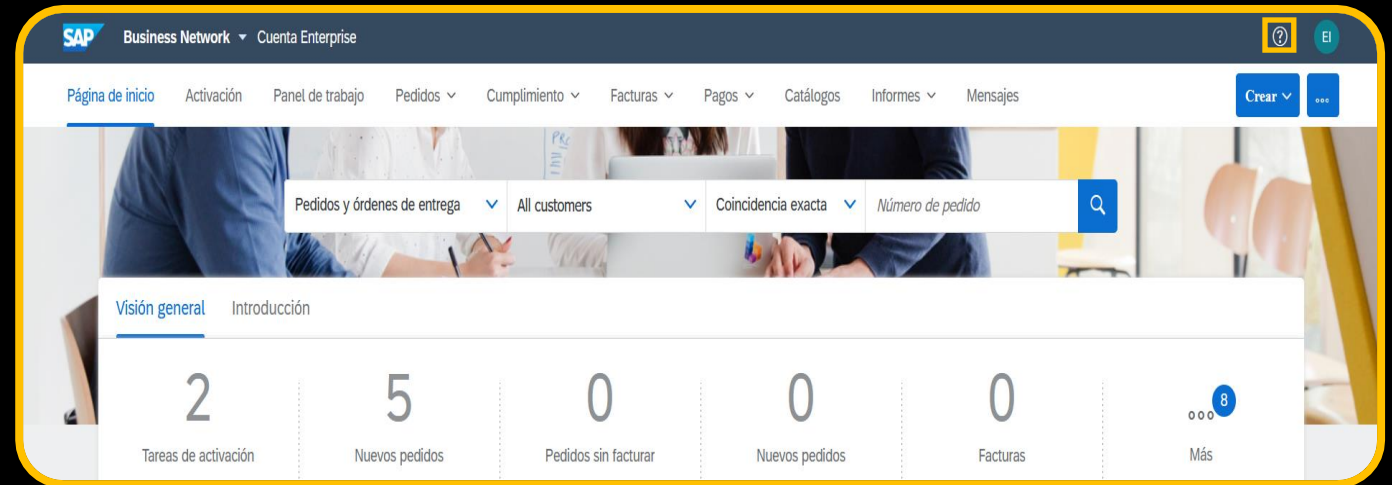
1. Acceso a Centro de Ayuda.
2. Página de Inicio.
3. Búsqueda de Contenido.
4. Aprendizaje.
5. Póngase en contacto con Asistencia al Cliente.
6. Solicitud de Asistencia al Cliente.



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.



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.**

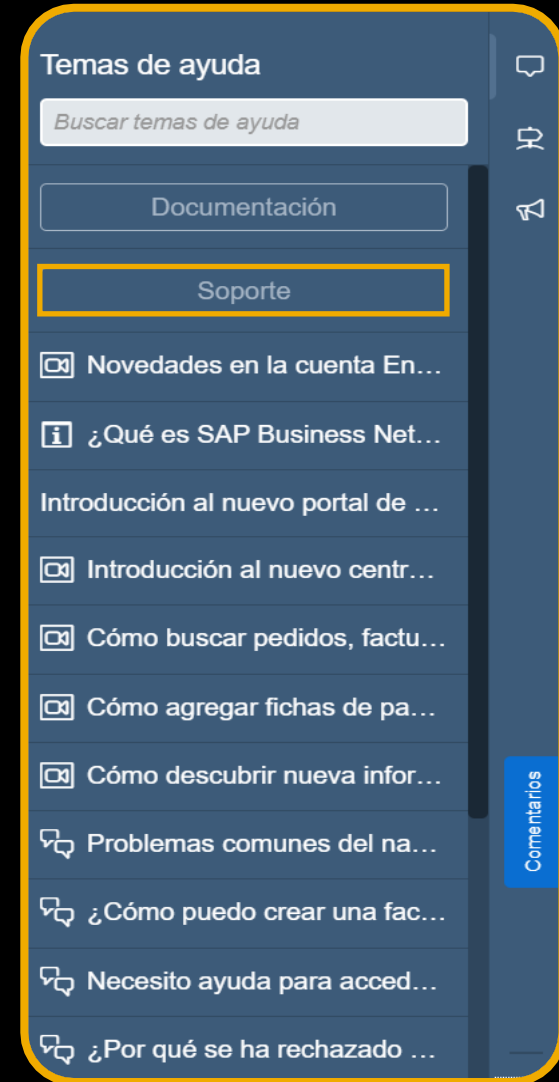
The screenshot displays the SAP Business Network user interface. At the top, there is a navigation bar with the SAP logo, 'Business Network', and 'Cuenta Enterprise'. A search bar is visible with filters for 'Pedidos y órdenes de entrega', 'All customers', 'Coincidencia exacta', and 'Número de pedido'. Below the navigation bar, there is a 'Visión general' section with a 'Introducción' tab. This section contains five key performance indicators (KPIs) represented by large numbers and labels: '1 Tareas de activación', '0 Nuevos pedidos (Last 31 days)', '0 Artículos para confirmar (Last 31 days)', '0 Pedidos (Last 31 days)', and '0 Pedidos con línea de servicio (Last 31 days)'. Below the KPIs, there is a 'Mis widgets' section with a 'Personalizar' button. The widgets include 'Pedidos de compra' (showing \$0 CLP), 'Antigüedad de vencimiento de factura' (showing \$0 CLP), 'Perfil de la empresa' (showing a 35% Finalizada progress bar), and 'Mis oportunidades'. On the right side, there is a 'Temas de ayuda' sidebar with a search bar and a list of help topics, including 'Documentación', 'Soporte', and various introductory and troubleshooting articles.

Centro de Ayuda

Acceso a Centro de Ayuda

Haga clic en la opción **“Soporte”** para ingresar al Centro de Ayuda.

Se abrirá una ventana emergente que lo llevará al Centro de Ayuda y podrá solicitar Asistencia al Cliente.



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?

orden de compra

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

Noticia destacada

Welcome to Help Center 2.0

Temas que le recomendamos

¿Por qué recibo este mensaje en la página de inicio de sesión de SAP Ariba: "No se ha encontrado la pareja de nombre de usuario y contraseña que ha indicado?"

Pregunta ¿Por qué recibo este mensaje en la página de inicio de sesión de SAP Ariba: No se ha encontrado la pareja de nombre de usuario y contraseña que ha indicado? Respuesta El nombre de usuario o la contraseña que ha indicado no es correcto. Es posible que reciba...

Registro Mensajes de error

11 dic 2019

Error: "El nombre de usuario y contraseña que ha introducido ya se ha fusionado con otra cuenta de usuario de Ariba Sourcing"

Pregunta ¿Qué significa este mensaje de error? El nombre de usuario y contraseña que ha introducido ya se ha fusionado con otra cuenta de usuario de Ariba Sourcing Respuesta Está recibiendo este error porque el nombre de usuario que intenta usar ya está conectado a un usuario existente en el...

Registro

25 nov 2020

Preguntas más frecuentes

Nota de asistencia técnica

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 "orden de compra". The results are displayed in a list format with a "Refinar" (Refine) sidebar on the left. The sidebar includes filters for "Tipo" (Type) and "Etiquetas" (Tags). The main content area shows 2043 results for "orden de compra". The first result is a question: "¿Por qué una orden de compra (OC) tiene una condición de error, cuando recibí la OC con éxito vía correo electrónico?". Below it is another result: "Reserva de artículos de inventario al crear solicitudes de compra para sitios integrados con SAP ERP". The interface includes navigation links like "Inicio", "Aprendizaje", and "Póngase en contacto con nosotros".

Refinar

Tipo

<input type="checkbox"/> Documentación	1890
<input type="checkbox"/> Preguntas más frecuentes	93
<input type="checkbox"/> Artículo	39
<input type="checkbox"/> Nota de asistencia técnica	19
<input type="checkbox"/> Actualización de versión	1
<input type="checkbox"/> Tutorial	1

Etiquetas

<input type="checkbox"/> Solicitud de compra	61
<input type="checkbox"/> Pedidos de compra	60
<input type="checkbox"/> Facturación	45
<input type="checkbox"/> Catálogos	41
<input type="checkbox"/> Facturas	29
<input type="checkbox"/> Hojas de entrada servicios	29
<input type="checkbox"/> Avisos de expedición	27

2043 resultados para orden de compra

Relevancia ▾

[¿Por qué una orden de compra \(OC\) tiene una condición de error, cuando recibí la OC con éxito vía correo electrónico?](#)

Pregunta ¿Por qué una orden de compra (OC) tiene una condición fallida, cuando recib

Pedidos de compra Estado del pedido

27 feb. 2017

[Preguntas más frecuentes](#)

[Reserva de artículos de inventario al crear solicitudes de compra para sitios integrados con SAP ERP](#)

Reserva de artículos de inventario al crear solicitudes de compra para sitios integrados con SAP ERP Cuando el comprador envía la solicitud de compra, se mueve a través del proceso de aprobación. aprobaciones configuradas, se crean documentos de reserva para los artículos del inventario y se crean órdenes de compra para los artículos que se deben adquirir externamente. Nota Si el flujo de aprobación no está configurado, los documentos de reserva y las órdenes de compra

SAP Ariba - Novedades - Guía de la versión para las aplicaciones de SAP Ariba de 2002 (primer trimestre de 2020)

Solicitud de compra Integración con SAP ERP

11 mar. 2020

[Documentación](#)

[Cómo cargar números de serie para avisos de expedición](#)

una plantilla de Excel para cargar en masa los números de serie de los productos terminados en una orden de compra, para su uso posterior en un aviso de envío. Procedimiento Seleccione Bandeja de entrada Pedidos y órdenes de entrega y haga clic en el pedido que Haga clic en Crear aviso de expedición en la parte superior del pedido de compra. Introduzca la información del número de serie del pedido de compra.

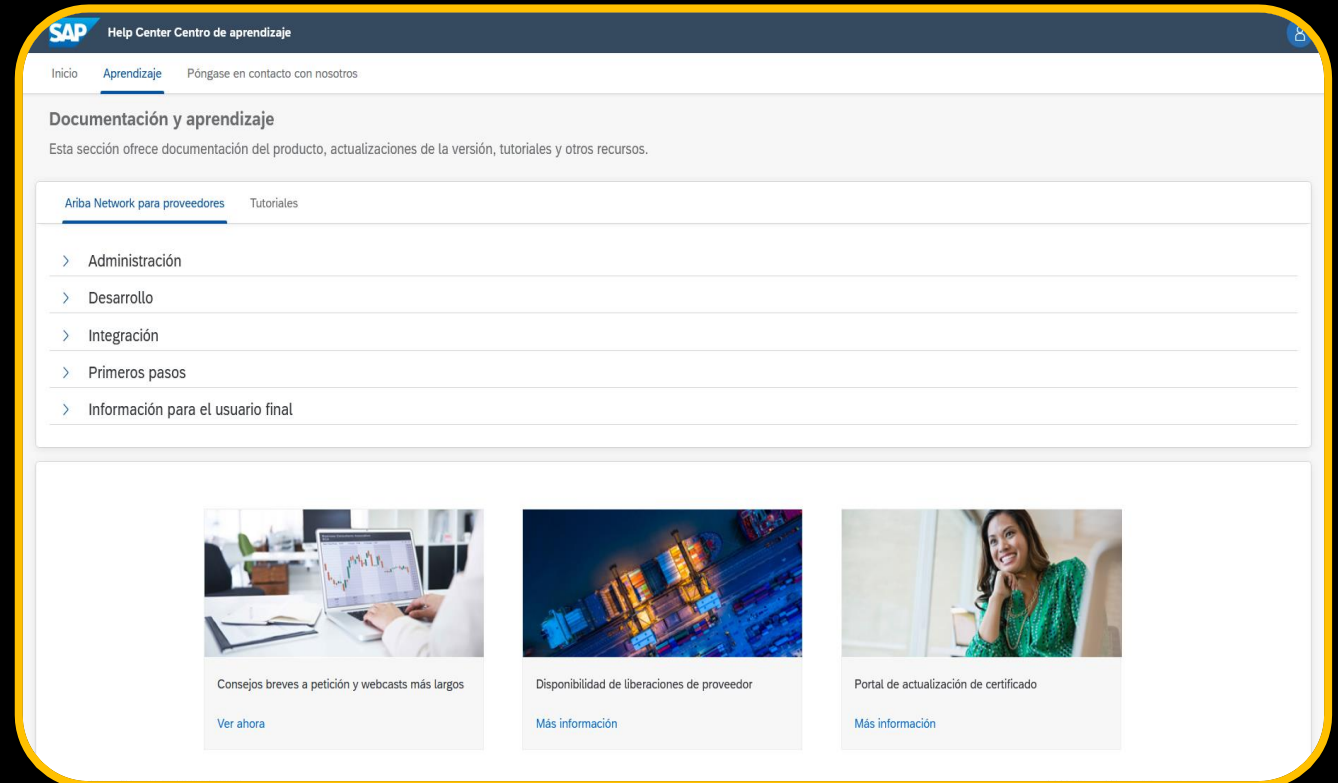
[Documentación](#)

Ariba Network para proveedores - Guías de usuario - Guía del proveedor para SAP Ariba Supply Chain Collaboration

Centro de Ayuda

Aprendizaje

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



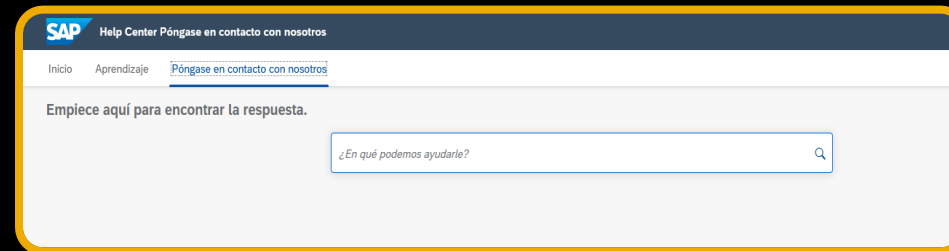
The screenshot shows the SAP Help Center interface for the 'Aprendizaje' (Learning) section. The header includes the SAP logo and the text 'Help Center Centro de aprendizaje'. Below the header, there are navigation links for 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. The main heading 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 shown 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 '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

Ingrese lo que necesita en la opción
“¿En qué podemos ayudarle?”, el
sistema le mostrará soluciones
relacionadas a su consulta.



Centro de Ayuda

Solicitud de Asistencia al Cliente

Si las respuestas recomendadas por el sistema no aplican a su consulta, en la sección **“Elija una de las siguientes opciones para continuar”**, marque la opción **“Otro”** y luego el botón **“Póngase en contacto con nosotros”**

Empezar aquí para encontrar la respuesta.

Busque a continuación nuestras recomendaciones basadas en inteligencia artificial*

¿Cómo envío una factura? Pregunta ¿Cómo envío una factura? Respuesta Primero, necesita una relación comercial con su cliente. A continuación, tendrá que determinar qué tipo de factura está enviando. Consult	FAQ 25 mar. 2021
¿Qué significan los estados de enrutamiento y los estados de factura? Pregunta ¿Qué significan los estados de enrutamiento y los estados de factura? Respuesta Al consultar las facturas en la Bandeja de salida, puede utilizar los campos Estado del enrutamiento y Estado de la factura para determinar si	FAQ 14 may. 2021
¿Cómo puedo cancelar o eliminar una factura o un abono? Pregunta ¿Cómo puedo cancelar/suprimir/anular/hacer obsoleta una factura que he enviado? ¿Puede suprimir una factura? Respuesta Las facturas no se pueden suprimir de su cuenta Ariba. Puede corregir una factura que ya	FAQ 14 may. 2021
¿Por qué no está disponible la opción Crear factura en mi pedido de compra? Pregunta ¿Por qué no está disponible la opción Crear factura en mi pedido de compra? Respuesta El cliente tal vez no acepte facturas electrónicas en Ariba Network. También puede ser que el cl	FAQ 24 mar. 2021
¿Cuándo se pagará mi factura? (Usuarios empresariales) Pregunta ¿Cómo puedo saber cuándo se pagará mi factura? Respuesta El cliente puede actualizar el estado de la factura para informarle de cuándo puede esperar el pago. Si el cliente no le ha proporcion	FAQ 14 may. 2021

*Funciona con SAP Incident Solution Matching

Elija una de las siguientes opciones para continuar.

¿Para qué necesita ayuda?

¿No encuentra lo que busca? [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.


The screenshot shows the SAP Help Center interface for submitting a request for assistance. 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 ofrecerte asistencia en el idioma que ha seleccionado, se le proporcionará asistencia con ayuda de un servicio de traducción.' Below this is a section '1. Explíquenos con qué necesita ayuda.' containing a form with the following fields: 'Asunto:*' (factura), 'Descripción completa:*' (Artículos afectados, resultados previstos, etc.), 'Adjunto:' (with an upload icon), 'Tipo de problema:*' (dropdown), 'Área del problema:*' (dropdown), 'Compradores afectados:' (dropdown), and 'Número de pedido/factura:'. A 'Mejores recomendaciones:' section lists two questions: '¿Cómo envío una factura?' and '¿Qué significan los estados de enrutamiento y los estados de factura?'. On the right, a 'Recomendaciones*' sidebar contains a search bar and a list of related questions. A 'Un último paso' button is located at the bottom right of the form area.

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 la opción asociada a su consulta.
- **Área del problema:** Seleccione el área relacionada a su consulta.

1. Explíquenos con qué necesita ayuda.

Asunto:*	<input type="text" value="factura"/>
Descripción completa:*	<input type="text" value="Artículos afectados, resultados previstos, etc."/>
Adjunto:	<input type="text"/> 
Tipo de problema:*	<input type="text" value="v"/>
Área del problema:*	<input type="text" value="v"/>
Compradores afectados:	<input type="text" value="v"/>
Número de pedido/factura:	<input type="text"/>

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:*

Nombre:*

3. Compruebe que su información

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

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.

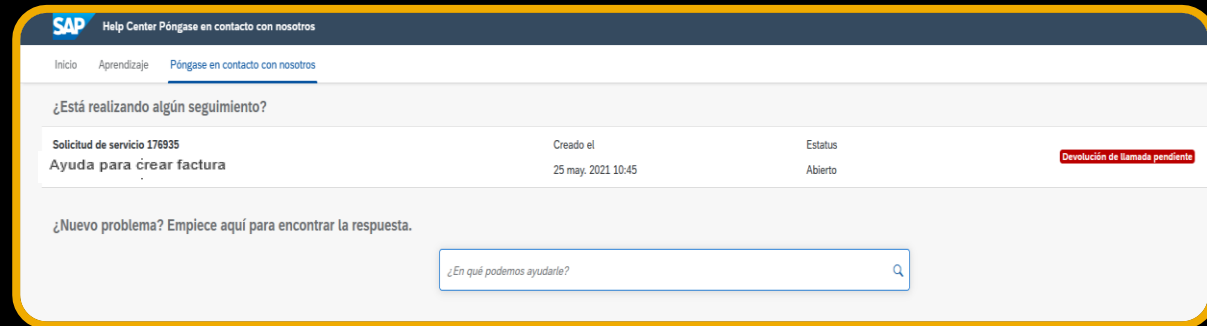
Una vez seleccionado su método, presione la opción **“Enviar”**.

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 navigation bar includes 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. The main content area is titled 'Seleccione este método de contacto para la rápida resolución del problema:'. There are three radio button options: 1. 'Teléfono' (Recommended): 'Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por teléfono.' It includes a text box for 'Tiempo de espera estimado en minutos: 4' and a checkbox for 'No grabar mi llamada telefónica.'. 2. '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.' 3. 'Correo electrónico': 'Un ingeniero de asistencia responderá a su solicitud de servicio por correo electrónico.' At the bottom right, there are three buttons: 'Atrás', 'Enviar', and 'Cancelar'.

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 tracking a request. The page title is 'SAP Help Center Póngase en contacto con nosotros'. The navigation menu includes 'Inicio', 'Aprendizaje', and 'Póngase en contacto con nosotros'. The main heading is '¿Está realizando algún seguimiento?'. Below this, a table displays a request with the following details:

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

Below the table, there is a prompt: '¿Nuevo problema? Empiece aquí para encontrar la respuesta.' followed by a search input field with the placeholder text '¿En qué podemos ayudarle?' and a search icon.

Follow us



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 for additional trademark information and notices.