

SAP Ariba 

# SAP Ariba Help Center 2.0

ユーザーが必要とする時と場所に応じてサポートを提供する継続的なイノベーション

Kate Voorhees, SAP Ariba Product Support Strategy & Planning

2021 年 5 月

CONFIDENTIAL

# 法的免責事項

このプレゼンテーションに含まれている情報は SAP SE または SAP 関連会社が専有する機密情報であり、SAP SE またはその SAP 関連会社の明示的許可なく開示してはならないものとしします。このプレゼンテーションは、利用者の使用許諾契約あるいは SAP SE またはその関連会社とのその他のサービス契約またはサブスクリプション契約の対象ではありません。SAP SE およびその関連会社は、本書または関連プレゼンテーションに概説された事業の実現、またはそこに記載されたいかなる機能の開発またはリリースに対する義務も負いません。本書、関連プレゼンテーション、および SAP SE または SAP 関連会社の方針および予定されている将来の開発、製品、またはプラットフォームの方向性および機能は、すべて変更される可能性があり、SAP SE およびその関連会社は随時、理由の如何を問わずに事前の予告なく変更できるものとしします。本書に記載された情報は、いかなる品目、コード、または機能の提供の確約、保証、または法的義務を表すものではありません。本書は、明示または黙示を問わず、いかなる保証もなく提供されます。かかる保証には、商品性、特定目的への適合性または第三者の権利の非侵害の黙示の保証が含まれますがこれらに限られるものではありません。本書は情報目的のためのものであり、契約に含めることはできません。SAP SE およびその関連会社は、本書の過誤または脱漏について責任を負うものではありません。ただし、かかる損害が SAP SE または SAP 関連会社の意図的な不法行為または重大な過失によるものである場合はその限りではありません。

将来の見通しに関する記述はすべて、さまざまなリスクや不確定要素を伴うものであり、実際の結果は、予測とは大きく異なるものとなる可能性があります。こうした予測に基づく表明は、本書の発行日における情報を示しているにすぎないため、読者には過大に信頼しないよう注意していただく必要があります。また、こうした表明を購入時の意思決定における根拠とすることも望ましくありません。

# 「Help Center 2.0」製品について

## バックグラウンド情報:

- SAP Ariba プロダクトサポートは、コンテンツの操作、人間のように動作する機能、および弊社のグローバルなサポートチームへの連絡において、お客様に快適な体験を提供し、ユーザーが直面している質問や問題を解決すべく尽力しています。このような快適な体験を継続して提供するため、Help Center 2.0 には、引き続き改善を加えてまいります。

## ビジネスの問題:

- 現在、ユーザーの皆様から、現行バージョンの Help Center 2.0 の操作が難しいとのご意見をいただいています。毎年の成長を維持する中、業務を最適な形で遂行するために必要な情報を入手していただけるように、弊社はより一層尽力する必要があると考えています。
- プロダクトサポートでは、業務固有のプロセスのために、サプライヤからのリクエストの 10% をサプライヤのお客様に転送していますが、これにより不満度が上がっています。

# 「Help Center 2.0」製品について

## ソリューションの詳細:

SAP Ariba は、バイヤーとサプライヤが弊社の製品を使用してヘルプとサポートを入手する方法を見直しました。弊社の目標はシンプルで、ユーザーが最小限の労力で必要なヘルプを見つけられるようにすることです。これにより、ユーザーは、SAP Ariba への投資から期待するビジネスバリューを引き出すことができます。弊社は、数多くの調査の取り組みを通じてユーザーの意見に注意深く耳を傾け、現在の Help Center の改善機会に優先順位を付けてきました。

## ユーザーインターフェイスの変更点

[ホーム] では、これまでと同様、ユーザーはすべてのコンテンツを検索し、実行中の SAP Ariba アプリケーションに基づいて推奨されるトピックを利用できます。新機能は以下のとおりです。

- (取引関係があるサプライヤ) サプライヤは、バイヤーが公開した登録済みのサプライヤ向け情報ポータルにすばやくアクセスできるようになりました。この目的は、バイヤー固有のコンテンツおよびプロセスに Help Center から直接かつ迅速にアクセスできるようにすることです。これにより、サプライヤは、Ariba Network 製品経由で移動しなくても、必要な情報をすばやく入手することができます。
- 検索クエリへの依存が少ない、コンテキストに応じた推奨事項を提供する *Elasticsearch*。
- ユーザーが複雑なクエリを迅速に構築できるようサポートする検索提案 (ヒントを含む)。

# 「Help Center 2.0」製品について

[ラーニング] では、[help.sap.com](https://help.sap.com) で公開されている製品ドキュメントにすばやくアクセスできます。製品ドキュメントはユーザー (サプライヤまたはバイヤー) および製品に基づいて事前にフィルタリングされます。新機能は以下のとおりです。

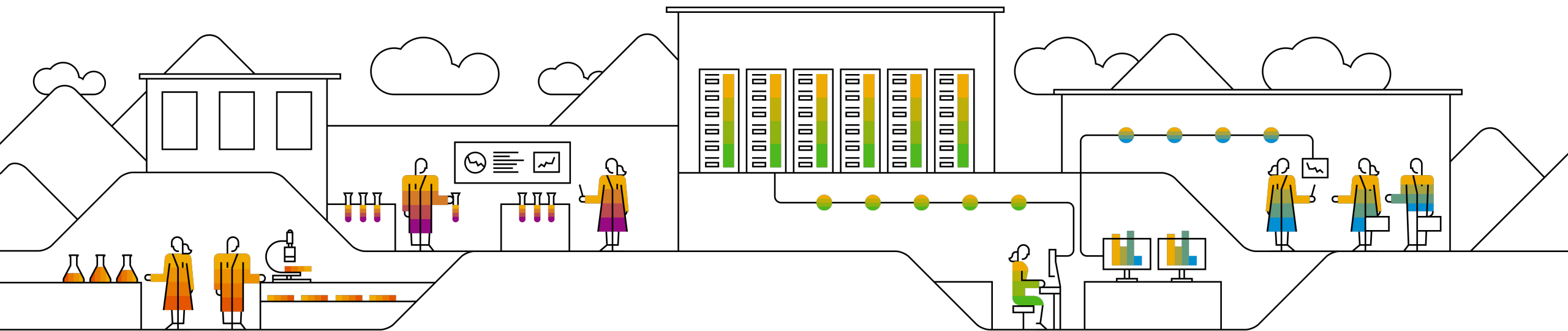
- バイヤーは、サプライヤ製品ドキュメントに **Help Center** から直接アクセスできるようになります。
- (サプライヤのみ) **Supplier Readiness Portal** にすばやくアクセスして、リリース予定の機能に関する情報を利用することができます。
- (バイヤーのみ) **Best Practices Center** の **Web** キャストにアクセスして、さまざまな製品ラインに関する知識を会得し、深めることができます。
- (バイヤーおよびサプライヤ) 証明書更新ポータルにより、ユーザーは、データセンターで **Ariba** アプリケーションの証明書が変更されるタイミングについて、アクセスして確認することができます。

# 「Help Center 2.0」製品について

[連絡先] (以前の [サポート] タブに相当) は、SAP Ariba カスタマサポートに連絡するための新しい初期間い合わせ窓口です。ユーザーは、推奨される内容とガイド付きサポートのフローに従うことで、実際に担当者とやり取りする前であっても、必要な回答を継続的に入手することができます。新機能は以下のとおりです。

- 機械学習アルゴリズムの操作性が向上しています。
- (ソーシングサプライヤのみ) 60 分以内に終了するイベントについてのサポートにすばやくアクセスすることができます。
- 引き続きサポートが必要であり、アカウントの種類/製品ラインでサポートを利用できる場合には、まず、問題とビジネスへの影響を説明および分類して伝えるための統一フォームがユーザーに表示されます。
- (サプライヤのみ) [影響を受けるバイヤー] - サプライヤのアカウントで確立済みの取引関係の選択可能な一覧。この情報により、サプライヤは、問題の全体像を把握し、さらに、申請のルーティングをサポートすることもできます。
- [問題の種類] - ユーザーが直面している問題の最上位の分類。
- [問題領域] - より適したチャンネルを推奨し、リクエストを適切な処理チームにルーティングする第 2 レベルの分類。
- [ビジネスへの影響] - サポートがユーザーのビジネスへの影響を明確に把握できるようにする機会。
- 推奨チャンネルおよびインテリジェントルーティング: 提供された情報に基づいて、ユーザーが適切なチームから、適切なタイミングで、適切なサポートを得られるようにするためのチャンネルを推奨します。

# サプライヤ向け Help Center 2.0



# Help Center 2.0

## [ホーム] の操作性 (サプライヤ向け)

The screenshot shows the SAP Help Center Home page for suppliers. It features a dark blue header with the SAP logo and 'Help Center Home'. Below the header is a navigation bar with 'Home', 'Learning', and 'Contact us' links. A large light blue banner asks 'How can we help you?' and contains a search bar with the placeholder text 'Search knowledge base articles, documentation, and tutorials'. Below the search bar, it suggests trying 'cancel order', 'email notifications', and 'user authorization'. The main content area is titled 'Find answers from your buyers' and displays three placeholder cards for 'Buyer company name'. Below this is a 'See More' link. The bottom section is titled 'Topics we recommend for you' and lists three articles: 'Does Ariba offer webinar training?' (dated Mar 25 2021), 'I need help connecting with a customer' (dated Apr 29 2020), and 'I need help accessing a sourcing event'.

1 Home Learning Contact us

2 Search knowledge base articles, documentation, and tutorials

3 Find answers from your buyers

4 Topics we recommend for you

1. [ホーム]、[ラーニング]、および [連絡先] が表示されるナビゲーションバー
2. *Elasticsearch* 対応の検索
3. サプライヤに取引関係があり、バイヤーが公開済みのサプライヤ向け情報ポータルを使用している場合にのみアクセス可能な公開済みのサプライヤ向け情報ポータル
4. SAP Ariba 製品でユーザーが行っていた処理に基づいて調整される、サポートに関する記事および製品ドキュメント



# Help Center 2.0


## [ラーニング] の操作性 (サプライヤ向け)

< **SAP** Help Center Learning Center

Home **Learning** Contact us

### Documentation & Learning

This section offers product documentation, release updates, tutorials, and other resources.

- 1** [Ariba Network Supplier Tutorials](#)
  - > Administration
  - > Development
  - > Getting Started
  - > Integration
  - > End User Information
- 2** [Certificate Update Portal](#)
- 3** [Supplier Release Readiness](#)
- 4** **Success Sessions**
  - 
  - On-demand quick tips and longer webcasts
  - [Watch now](#)

1. help.sap.com から参照可能な製品ドキュメントコンテンツ
2. 証明書の更新日および変更履歴へのクイックアクセス
3. 予定されているリリースに向けて準備できるよう、四半期単位でサプライヤにコンテンツを提供する Supplier Readiness Portal へのクイックアクセス
4. Network の機能を深く掘り下げる、SAP Ariba プロダクトサポートによってホストされたオンデマンドの Success Sessions

# Help Center 2.0

## [連絡先] の操作性 (サプライヤ向け)

< SAP Help Center Contact us

Home Learning **Contact us**

### Contact us

We're very happy to assist you. First, let us help you with recommendations made by our algorithms based on your profile, and powered by artificial intelligence-based machine learning, to help you find an answer or point you to the right channels for support.

- 1 Following up on something?**  
My Service Requests

| Service Request 66215                | Created on             | Status |
|--------------------------------------|------------------------|--------|
| [close this] SCC Test from HC 2.0    | Mar 23, 2021, 9:14 PM  | Open   |
| Service Request 40032                | Created on             | Status |
| test service request for HC 2.0 DUNS | Mar 12, 2021, 12:46 PM | Open   |
- 2 New issue? Start here to create a Service Request.**
- 3 Event ending within 60 minutes? [Click here to request immediate assistance](#)**  
Note: You will be asked to provide the Event ID of the event that you're calling about. Keep it ready.

1. 「未処理の」サービスリクエストと最近「処理された」サービスリクエストを表示してフォローアップするためのクイックアクセスサービスリクエストをクリックして、電話、チャット、または電子メール (使用可能な場合) を介してフォローアップします。
2. 新しい問題に対してヘルプが必要な場合は、AI ベースの推奨エンジンによる検索を開始することから始めて、ユーザーの意図によるマッチングを行うガイド付きサポートのアルゴリズムを活用できます。
3. (ソーシングサプライヤのみ) 60 分以内に終了するイベントがあり、ヘルプをすぐに必要としている場合は、優先窓口を利用して、弊社のマーケットインテグリティスペシャリストとやり取りすることができます。

# Help Center 2.0

## [連絡先] の操作性 (サプライヤ向け)

< SAP Help Center Contact us

Home Learning **Contact us**

New issue? Start here to create a Service Request.

Invoice

Answer this to help us tailor your support experience

What do you need to do?

Create new invoice Create credit memo **Raise another invoice against PO** Invoice was rejected Edit and resubmit invoice

Receive payment Something else

When creating an invoice on the Ariba Network, the **Include** column allows you to add or remove each individual line item on the invoice.

Line items that you have already invoiced for the full amount or the partial amount display a gray toggle icon in the **Include** column. These line items are not included on the invoice by default.

However, you can add these line items to the invoice by clicking the gray toggle icon, which causes a green toggle icon to appear. You can edit the **Quantity** and **Unit Price** fields for the included items to update the invoice subtotal.

**Additional Information**

To add tax, shipping, discounts or comments to an invoice, please see "[How do I add tax, special handling, discounts, payment terms, or comments to an invoice?](#)" for instructions.

Browse below for our AI-based recommendations\* (our support agents use them too!)

**What does each routing status and invoice status mean?**  
Question What does each routing status and invoice status mean? Answer When viewing invoices in your Outbox, you can use the Routing Status and Invoice Status fields to determine whether your customer received the invoice and

FAQ Apr 29, 2020

**How do I edit and resubmit a failed or rejected invoice?**  
Question How do I edit and resubmit an invoice that I've sent? Answer If you need to change information on an invoice you've already submitted, the invoice must have a status of Failed or Rejected. To update the invoice details and

FAQ Apr 29, 2020

**How do I cancel or delete an invoice or credit memo?**  
Question How do I cancel/delete/void/obsolete an invoice or that I've sent? Can I delete an invoice? Answer Invoices cannot be deleted from

FAQ

Continue to next step

1. ガイド付きサポートでは、Q&A をベースとした操作を通じて、必要な回答を入手できます。
2. AI ベースの推奨機能により推奨される内容は、ユーザーの検索用語と一致するだけでなく、弊社の担当者がユーザーの質問とコンテンツアイテムを一致させる方法とも一致しています。これは、弊社のサポート担当者も知識を拡大するために使用しているほど、強力なエンジンです。
3. 回答が見つからない場合は、青色の [次の手順に進む] をクリックすると、サポートにつながります。

# Help Center 2.0

## [連絡先] の操作性 (サプライヤ向け)

< SAP Help Center Contact us

Home Learning **Contact us**

### Contact us

We're here to help you. Please provide as much information as possible so our support agents can respond to you faster.

Requested language of support: English [Change?](#)

Note: If agents are unavailable to support in the language you've chosen, support will be provided with the assistance of a translation software.

1. Tell us what you need help with.

Subject: \* pre req

Full description: \* I need help completing my pre-req for [buyer name] so I can complete event DOC#####

Attachments: Picture1.png [upload] [x]

Issue type: \* Event participation

Issue area: \* Completing pre-requisites

Document or Event Number: DOC#####

Company that invited you: [Buyer Name]

Top Recommendations:

- How do I contact SAP Ariba Customer Support as a supplier?
- As a buyer, how do I get help by phone?

2. How does this impact your normal business processes?

Business Impact: \* Information request

3. Please review your contact information for correctness:

Recommendations\*

Search

- How do I contact SAP Ariba Customer Support as a supplier?
- As a buyer, how do I get help by phone?
- Configuring Fields When Creating Event Within a Full Project
- Why can I not submit a pre-bid for an event?
- SAP transport fails for CI9 update - AN CI9 SP01 HF3
- Do I have to award all items in my event in order to complete it?
- Why can't I find an event?
- How can I determine if a parameter in the Intelligent Configuration Manager has dependencies or pre-requisites?
- Why is my Requisition not showing on Procurement Operations Desk?
- The status of my account is Registered, but I do not see any events in the buyer's events dashboard. Why?
- How do I delete my bid(s) in an auction?
- Why does my bank information/ACH have a status of Unverified?
- How do I request a direct line for my event?
- Why I am getting pre condition error while CIG Add-on installation on S/4 HANA 1909?
- Will the matrix fields transfer from Supplier Registration to Pre Qualification questionnaire?

One last step

1. [詳しい説明] を使用して、問題を自分の言葉で説明し、サポートが問題や質問に対して迅速かつ正確にサポートを提供できるよう、可能な限り多くの情報を入力します。
2. フォームへの入力が完了すると、問題の内容を把握した上で、推奨が調整され、さまざまなコンテンツが提供されます。
3. 問題を説明するための添付ファイルを 4 件まで追加できます。
4. 質問または問題を分類する問題の種類を選択します。[問題領域] により、質問または問題をさらに詳しく分類します。弊社では、この情報を使用して、サポートチャネルを推奨し、ユーザーをサポートする適切なチームにリクエストをルーティングします。
5. [ビジネスへの影響] に基づいて、ユーザーのリクエストを適切なチームにルーティングし、リクエストの重大性を弊社内に通知します。

# Help Center 2.0

## [連絡先] の操作性 (サプライヤ向け)

1

3. Please review your contact information for correctness:

First name: \*

Last name: \*

Username:

Company: \*

Email: \*

Phone: \*

Extension:

Confirm phone: \*

My phone number is correct.

Ariba Network ID: \*

To see how your data is used by SAP Ariba, you can visit the [SAP Ariba Privacy Statement](#).

[Terms of Use](#) [Copyright](#) [Security Disclosure](#) [Privacy](#) [Impressum](#)

- Why can't I find an event?
- How can I determine if a parameter in the Intelligent Configuration Manager has dependencies or pre-requisites?
- Why is my Requisition not showing on Procurement Operations Desk?
- The status of my account is Registered, but I do not see any events in the buyer's events dashboard. Why?
- How do I delete my bid(s) in an auction?
- Why does my bank information/ACH have a status of Unverified?
- How do I request a direct line for my event?
- Why I am getting pre condition error while CIG Add-on installation on S/4 HANA 1909?
- Will the matrix feilds transfer from Supplier Registration to Pre Qualification questionnaire ?

2

One last step

- 連絡先情報を入力します。サポートでは、貴社のリクエストに関する連絡にこの情報を使用します。そのため、正確な情報を確実に入力してください。
- [最後の手順] をクリックして、サポートの推奨チャネルを確認します。

# Help Center 2.0

## [連絡先] の操作性 (サプライヤ向け)

< SAP Help Center Contact us

Home Learning Contact us

### Contact us

We're here to help you. Please provide as much information as possible so our support agents can respond to you faster.

**1** Choose this contact method for the fastest resolution of your issue:

**Recommended**  
Email  
A support engineer will respond to your Service Request by email.

Other methods you may choose:

Live chat: **open**  
You will chat with the same product expert that would normally work your Service Request, soon after you click Submit.  
Note: Pop-ups need to be enabled in your browser.

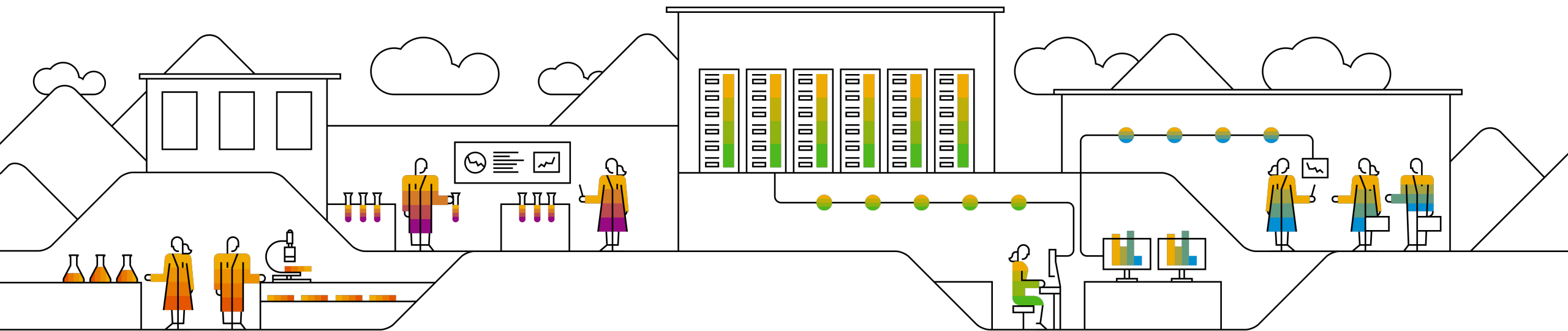
Phone  
A support engineer will respond to your Service Request by phone.  
 Do not record my phone call.

Terms of Use Copyright Security Disclosure Privacy Impressum

**2** Back Submit Cancel

1. 前の画面で入力した情報に基づいて、ユーザーの申告内容に合うよう推奨チャネルをカスタマイズします。これは動的な推奨であるため、言語、サポートの稼働状況、および問題によっては、電子メールやチャットではなく、電話がユーザーに推奨される場合があります。
2. 連絡方法を選択して [提出] をクリックします。これを受けて弊社からユーザーに連絡いたします。添付ファイルの追加を忘れた場合は、[戻る] をクリックして追加します。

# バイヤー向け Help Center 2.0



# Help Center 2.0

## [ホーム] の操作性 (バイヤー向け)

The screenshot shows the SAP Help Center Home page. At the top, there is a dark blue header with the SAP logo and the text "Help Center Home". Below the header, there is a navigation bar with three items: "Home", "Learning", and "Contact us". A large blue banner with the text "How can we help you?" is positioned below the navigation bar. Underneath the banner is a search bar with the placeholder text "Search knowledge base articles, documentation, and tutorials" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a suggestion: "Try 'cancel order', 'email notifications', 'user authorization'". The main content area is titled "Topics we recommend for you" and contains three article cards. Each card has a title, a short description, a date, and a "Support Note" or "FAQ" icon. The first card is titled "Does Ariba offer webinar training?" and has a date of "Mar 25 2021". The second card is titled "I need help accessing a sourcing event" and has a date of "Apr 29 2020". The third card is titled "How do I register on SAP Ariba Sourcing?" and has a date of "Feb 18 2021".

1 Home Learning Contact us

How can we help you?

Search knowledge base articles, documentation, and tutorials

Try "cancel order", "email notifications", "user authorization"

Topics we recommend for you

**Does Ariba offer webinar training?**  
Question Does Ariba offer webinar training? Where can I find training for Ariba Products? Answer Ariba hosts webinars on a variety of topics that show you how to use the software. Webinar topics include sessions about registration, invoicing, participating in events and more. You can sign up for the events...  
Spotlight View homepage Webinars Standard accounts  
Support Note  
Mar 25 2021

**I need help accessing a sourcing event**  
You can access a sourcing event to which you have been invited in two ways: Through the invitation email the buyer sends By going to the Proposals page (click app drop-down menu in the upper-left corner of the application and select Proposals .) If the event you are looking for...  
Event participation View homepage RFQ Standard accounts  
FAQ  
Apr 29 2020

**How do I register on SAP Ariba Sourcing?**  
Question How do I register on SAP Ariba Sourcing? Answer Once you receive an invite from the buyer, follow the Click Here link: If you do not have an SAP Ariba account: Click Sign Up Fill in the required fields Click Create Account Continue (do not press enter on your...  
Registration Supplier account login Standard accounts  
FAQ  
Feb 18 2021

1. [ホーム]、[ラーニング]、および [連絡先] が表示されるナビゲーションバー
2. *Elasticsearch* 対応の検索
3. SAP Ariba 製品でユーザーが行っていた処理に基づいて調整される、サポートに関する記事および製品ドキュメント



# Help Center 2.0

## [ラーニング] の操作性 (バイヤー向け)

1. help.sap.com から参照可能な製品ドキュメントコンテンツ
2. 予定されているリリースに向けて準備できるよう、コンテンツを提供する Readiness Portal へのクイックアクセス
3. 検索を促進するオンデマンドを Web キャストを提供し、エンドユーザーの知識を構築するベストプラクティスセンター
4. 証明書の更新日および変更履歴へのクイックアクセス

# Help Center 2.0

## [連絡先] の操作性 (バイヤー向け)

The screenshot shows the SAP Help Center 'Contact us' page. It features a navigation bar with 'Home', 'Learning', and 'Contact us'. Below the navigation bar, there is a 'Contact us' section with a welcome message. The main content area is divided into several sections:

- 1 Following up on something?**: A section titled 'My Service Requests' containing a table of service requests.
- 2 New issue? Start here to create a Service Request.**: A section with a search bar labeled 'edit event'.
- 3 Answer this to help us tailor your support experience**: A section titled 'What do you need help with?' containing several buttons for different support options.
- 4 Browse below for our AI-based recommendations\* (our support agents use them too!)**: A section with four FAQ items and a support note.
- 5**: A blue button labeled 'Continue to next step' at the bottom right.

| Service Request                      | Created on             | Status |
|--------------------------------------|------------------------|--------|
| [close this] SCC Test from HC 2.0    | Mar 23, 2021, 9:14 PM  | Open   |
| test service request for HC 2.0 DUNS | Mar 12, 2021, 12:46 PM | Open   |

1. 「未処理の」サービスリクエストと最近「処理された」サービスリクエストを表示してフォローアップするためのクイックアクセスサービスリクエストをクリックして、電話、チャット、または電子メール (使用可能な場合) を介してフォローアップします。
2. 新しい問題に対してヘルプが必要な場合は、AI ベースの推奨エンジンによる検索を開始することから始めて、ユーザーの意図によるマッチングを行うガイド付きサポートのアルゴリズムを活用できます。
3. ガイド付きサポートでは、Q&A をベースとした操作を通じて、必要な回答を入手できます。
4. AI ベースの推奨機能により推奨される内容は、ユーザーの検索用語と一致するだけでなく、弊社の担当者がユーザーの質問とコンテンツアイテムを一致させる方法とも一致しています。これは、弊社のサポート担当者も知識を拡大するために使用しているほど、強力なエンジンです。
5. 回答が見つからない場合は、青色の [次の手順に進む] をクリックすると、サポートにつながります。

# Help Center 2.0

## [連絡先] の操作性 (バイヤー向け)

The screenshot shows the SAP Help Center 'Contact us' page. It features a navigation bar with 'Home', 'Learning', and 'Contact us'. Below the header, there's a language selection section (English) and a note about translation services. The main form is divided into three sections: '1. Tell us what you need help with.', '2. How does this impact your normal business processes?', and '3. Please review your contact information for correctness:'. A 'Top Recommendations' box is also visible. On the right, there's a 'Recommendations\*' sidebar with a search bar and a list of related articles. A 'One last step' button is located at the bottom right of the form area.

1. Tell us what you need help with.

Requested language of support: English [Change?](#)

Note: If agents are unavailable to support in the language you've chosen, support will be provided with the assistance of a translation service.

Subject: \* edit event

Full description: \* I want to edit my event DOC### to include additional suppliers and add another requirement

Attachment:  [Upload](#)

Issue type: \* Sourcing events

Issue area: \* Supplier invitation

Top Recommendations:

- What roles can I assign to my project team members?
- How do I add an "Attach a File" link to my event?

2. How does this impact your normal business processes?

Business Impact: \* Not stopping my work

3. Please review your contact information for correctness:

First name: \*

Last name: \*

Username:

Company: \*

Email: \*

Phone: \*

Recommendations\*

Search

- What roles can I assign to my project team members?
- How do I add an "Attach a File" link to my event?
- How do I invite participants to my event?
- How do I invite a supplier to a published event?
- How do I reset event access for a supplier?
- Error: You cannot create or edit a Participant Response Team for organizations added before the event was last published.
- How to upload or add attachments to the Supplier Profile Questionnaire - SPQ
- How do I manage or edit an Ariba Discovery posting in Ariba Sourcing?
- How do I enter a starting bid for a supplier in my event?
- How do I create a conditional question in an event?
- How do I add a new supplier user to an existing supplier organization in an event?
- How do I select Commodity Code as an Answer Type for a Question in an Event?
- I cannot submit the response of my event/questionnaire because I do not have the answer for the mandatory field Attach a file
- Where can add new users or edit user details?
- How do I attach multiple files when responding to a question in an event or questionnaire?

One last step

[詳しい説明] を使用して、問題を自分の言葉で説明し、サポートが問題や質問に対して迅速かつ正確にサポートを提供できるよう、可能な限り多くの情報を入力します。

フォームへの入力が完了すると、問題の内容を把握した上で、推奨が調整され、さまざまなコンテンツが提供されます。

質問または問題を分類する問題の種類を選択します。[問題領域] により、質問または問題をさらに詳しく分類します。弊社では、この情報を使用して、サポートチャンネルを推奨し、ユーザーをサポートする適切なチームにリクエストをルーティングします。

[ビジネスへの影響] に基づいて、ユーザーのリクエストを適切なチームにルーティングし、リクエストの重大性を弊社内に通知します。

連絡先情報を入力します。サポートでは、貴社のリクエストに関する連絡にこの情報を使用します。そのため、正確な情報を確実に入力してください。

[最後の手順] をクリックして、サポートの推奨チャンネルを確認します。

# Help Center 2.0

## [連絡先] の操作性 (バイヤー向け)


< SAP Help Center Contact us

Home Learning **Contact us**

### Contact us

We're here to help you. Please provide as much information as possible so our support agents can respond to you faster.

Choose this contact method for the fastest resolution of your issue:

 **Recommended**


Phone

A support engineer will respond to your Service Request by phone.

Estimated wait time in minutes: 2

Do not record my phone call.

Other methods you may choose:



Email

A support engineer will respond to your Service Request by email.

[Terms of Use](#) [Copyright](#) [Security Disclosure](#) [Privacy](#) [Impressum](#)

[Back](#) [Submit](#) [Cancel](#)

1. 前の画面で入力した情報に基づいて、ユーザーの申告内容に合うよう推奨チャンネルをカスタマイズします。これは動的な推奨であるため、言語、サポートの稼働状況、および問題によっては、電子メールではなく、電話がユーザーに推奨される場合があります。
2. 連絡方法を選択して [提出] をクリックします。これを受けて弊社からユーザーに連絡いたします。添付ファイルの追加を忘れた場合は、[戻る] をクリックして追加します。

# Help Center 2.0

[連絡先] の操作性 (バイヤー向け) - カスタムチャネル、または SAP Ariba プロダクトサポートへのアクセスなし

The screenshot displays the SAP Help Center 'Contact us' page. At the top, there is a navigation bar with 'SAP Help Center Contact us' and links for 'Home', 'Learning', and 'Contact us'. Below this, a search bar contains the placeholder text 'How can we help you?'. A section titled 'How do I get help?' provides instructions on contacting internal representatives or suppliers. A second search bar is present below the instructions. At the bottom, a large area with a colorful, noisy background contains the following text: 'Company Name', 'Click here to email [Company name] IT Desk', and 'IT Desk Phone Number'.

1. お客様の中には、エンドユーザーを社内のサポートチームに直接誘導したいと考えているお客様もいます。弊社では、お客様の SAP Ariba 顧客エンゲージメントエグゼクティブまたは Preferred Care マネージャと連携して、これらのメッセージをカスタマイズしてきました。
2. ユーザーは、引き続き利用可能なガイド付きサポートとやり取りすることも、AI ベースの推奨機能を使用して回答を見つけることもできます。

ありがとうございました  
た。

Kate Voorhees, SAP Ariba Product Support Strategy & Planning