

SMU



Guías para **proveedores**



¿Para que fue creada esta guía? Porque siempre estamos preocupados de tener una comunicación clara contigo, creamos guías con información sobre el uso de la Plataforma Ariba



¿Qué voy a encontrar en esta guía? En esta guía podrás encontrar un paso a paso sobre “Cómo cargar un ticket de soporte”



¿Dónde encuentro soporte de la Plataforma Ariba? Ante cualquier problema que se presente en la plataforma, puede solicitar asistencia vía correo electrónico o telefónica con el equipo de soporte de Ariba Network. El paso a paso lo encontrarás en esta guía

Qué tipo de **proveedor soy**



SMU trabaja con 2 grupos de proveedores: comerciales e indirectos. Estos a su vez pueden ser proveedores nuevos o legados. Te explicamos las diferencias a continuación:

Por tipo de proveedor

- Proveedor **Comercial**: si los productos y/o servicios que nos entregas están destinados para que SMU venda al usuario final, eres considerado un Proveedor Comercial. Desde ya, muchas gracias por ayudarnos a funcionar de la mejor manera.
- Proveedor **Indirecto**: si los productos y/o servicios que nos entregas están destinados para que SMU ejecute su operación, eres considerado un Proveedor Indirecto. Desde ya, muchas gracias por ayudarnos a que funcionen nuestras operaciones de forma diaria.

Por tipo de relación

- Proveedor **Nuevo**: si recién vas a comenzar a hacer negocios con nosotros, eres considerado un proveedor nuevo. Desde ya, muchas gracias por unirme, estamos muy felices de comenzar a realizar negocios contigo.
- Proveedor **Legado**: si eres actualmente un proveedor de SMU o de alguna de nuestras filiales, eres considerado un proveedor legado. Desde ya, muchas gracias por trabajar con nosotros, esperamos poder seguir haciendo negocios contigo.

SMU



CÓMO CARGAR UN TICKET DE SOPORTE

Proveedor Comercial e Indirecto

[Comencemos](#)



Contenido

6

Soporte Ariba Network



Soporte **Ariba Network**



Tenga presente que ante cualquier problema que se le presente en la plataforma puede solicitar asistencia telefónica con el equipo de soporte de Ariba Network.

Para solicitar asistencia:

1

Ingrese al siguiente enlace:
<https://supplier.ariba.com>

SAP Ariba Proposals and Questionnaires

SAP Ariba

Inicio de sesión de proveedor

Nombre de usuario

Contraseña

Inicio de sesión

Ha olvidado el nombre de usuario o la contraseña

Changes to Ariba Network on May 21

Starting May 21st, Ariba Network will be part of SAP Business Network. You will see a new supplier portal and workbench. You'll also see SAP Business Network as the solution name on the login page and new portal pages.

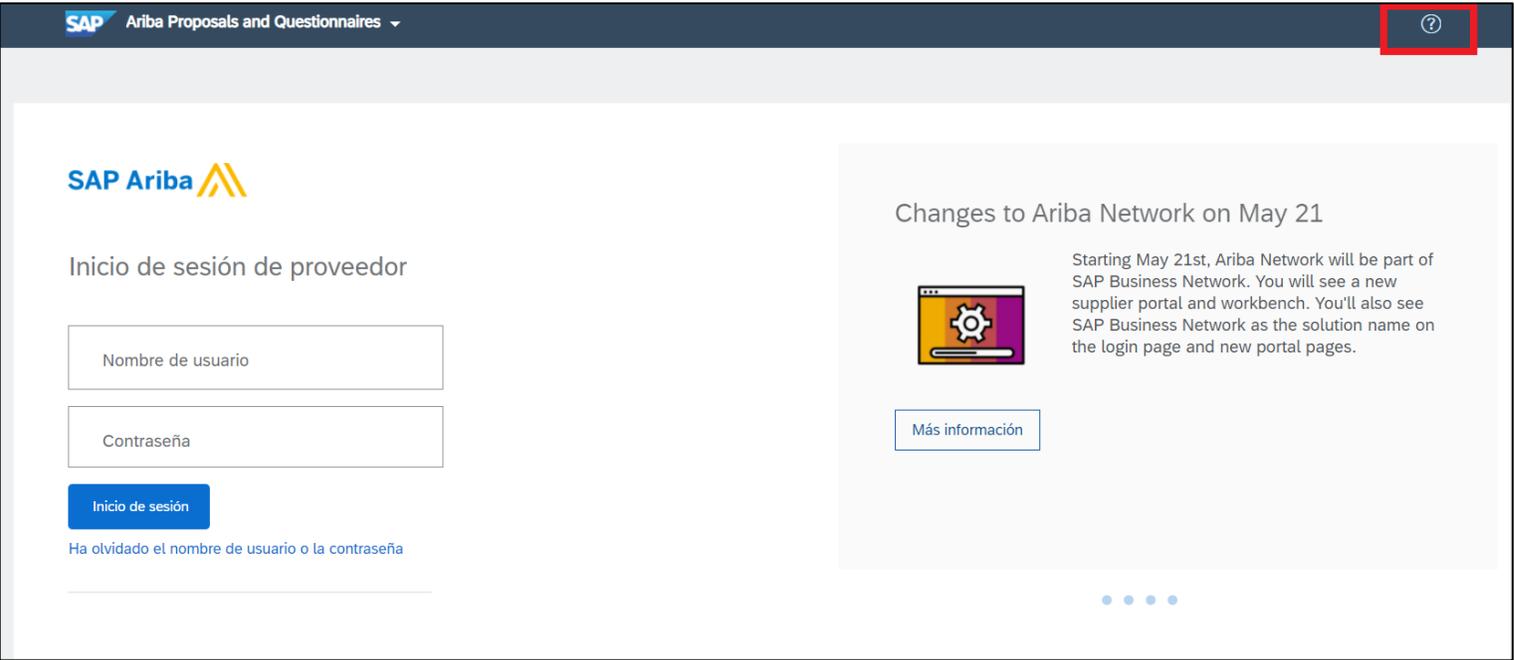
Más información

Soporte **Ariba Network**



2

Haga clic en el símbolo  ubicado en la parte **superior derecha** de la pantalla.



The screenshot shows the SAP Ariba login interface. At the top, there is a dark blue header with the SAP logo and the text "Ariba Proposals and Questionnaires". In the top right corner of this header, a small white question mark icon is highlighted with a red square. Below the header, the main content area features the "SAP Ariba" logo on the left. The central section is titled "Inicio de sesión de proveedor" and contains two input fields: "Nombre de usuario" and "Contraseña". Below these fields is a blue "Inicio de sesión" button and a link that says "Ha olvidado el nombre de usuario o la contraseña". On the right side of the page, there is a grey box titled "Changes to Ariba Network on May 21" which includes a small gear icon and a "Más información" button. At the bottom of this box are three blue dots.

Soporte



3

Haga clic en el botón **“Servicio de Asistencia”** ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla.

The screenshot displays the SAP Ariba Proposals and Questionnaires interface. The top navigation bar includes the SAP logo and the text 'Ariba Proposals and Questionnaires'. The main content area features the SAP Ariba logo, a login section titled 'Inicio de sesión de proveedor' with input fields for 'Nombre de usuario' and 'Contraseña', and a blue 'Inicio de sesión' button. To the right, there is a 'Be a featured supplier' section with a profile picture and a 'Más información' button. In the top right corner, a navigation menu contains 'Documentación' and 'Servicio de Asistencia', with the latter highlighted by a red box. A blue tooltip above the menu says '¿No puede iniciar sesión? ¡Deje que le ayudemos!'.

Soporte **Ariba Network**



4

Se abrirá la siguiente **ventana emergente**.

SAP Ariba  Help Center

Inicio Aprendizaje Servicio de asistencia

Necesito ayuda con [Iniciar](#)

Pruébela:

- Requisitos previos
- Pujar en una subasta
- Importar mis respuestas
- Rellenar mi cuestionario de perfil de proveedor

Soporte **Ariba Network**



5

En el buscador “**Necesito ayuda con**” ingrese las palabras claves del problema que está teniendo. Por ejemplo, si usted no puede acceder a su cuenta de Ariba Network, ingrese “**no puedo acceder a mi cuenta**”. Luego, haga clic en “**Iniciar**”.

SAP Ariba  Help Center

Inicio Aprendizaje Servicio de asistencia

Necesito ayuda con No puedo acceder a mi cuenta Iniciar

Pruébela:
Requisitos previos
Pujar en una subasta
Importar mis respuestas
Rellenar mi cuestionario de perfil de proveedor

Soporte **Ariba Network**



6

Aparecerá **información relacionada a su búsqueda**. Intente leer la documentación, ya que quizás resuelva su duda o problema.

Necesito ayuda con Actualizar

Buscar resultados para **No puedo acceder a mi cuenta**

- FAQ ¿Cómo puedo acceder a la cuenta del administrador anterior y cambiarla?
- FAQ Necesito ayuda para acceder a un evento de sourcing
- FAQ ¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?
- Book Cómo acceder a una cuenta secundaria
- FAQ ¿Mi empresa puede tener varias cuentas?

◀ 1 2 3 ... 51 ▶

Soporte **Ariba Network**



7

En caso de que la información no haya sido de ayuda, haga clic en el botón “**Otro**” ubicado en la parte inferior de la pantalla.

Necesito ayuda con [Actualizar](#)

Buscar resultados para **No puedo acceder a mi cuenta**

- FAQ ¿Cómo puedo acceder a la cuenta del administrador anterior y cambiarla?
- FAQ Necesito ayuda para acceder a un evento de sourcing
- FAQ ¿Cómo participo en el evento de mi comprador a través de una invitación por correo electrónico?
- ¿Cómo acceder a una cuenta secundaria
- FAQ ¿Mi empresa puede tener varias cuentas?

◀ 1 2 3 ... 51 ▶

Póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente de SAP Ariba

Sus respuestas a estas preguntas nos ayudarán a proporcionarle una respuesta o a dirigirle a los canales de asistencia apropiados.

¿Para qué necesita ayuda?

[Registro](#) [Iniciar sesión](#) [Restablecer la contraseña](#) [Saber si mi empresa tiene una cuenta](#) [Otro](#)

Soporte **Ariba Network**



8

Haga clic en “**Obtenga ayuda por teléfono**”.

 Póngase en contacto con el servicio de asistencia al cliente de SAP Ariba

Sus respuestas a estas preguntas nos ayudarán a proporcionarle una respuesta o a dirigirle a los canales de asistencia apropiados.

¿Para qué necesita ayuda?

[Registro](#) [Iniciar sesión](#) [Restablecer la contraseña](#) [Saber si mi empresa tiene una cuenta](#) [Otro](#)

Para obtener mejores resultados de búsqueda, le recomendamos que utilice palabras clave para describir su pregunta como, por ejemplo, "confirmar pedido" o "crear factura". Además, puede encontrar preguntas más frecuentes, tutoriales, documentación y ayuda guiada si **inicia sesión en** su cuenta.

¿No encuentra lo que busca? Déjenos ayudarlo.

Seleccione su preferencia para la comunicación:

[Obtenga ayuda a través del correo electrónico](#)

[Obtenga ayuda por teléfono](#) Tiempo de espera estimado en minutos para una llamada no relacionada con una puja: 24

Soporte **Ariba Network**



9

Indique los **detalles de su problema**. Trate de ser lo más descriptivo posible.

Servicio de asistencia telefónica de SAP Ariba

 Proporcione la siguiente información y el próximo especialista que esté disponible le llamará.

Descripción del problema

Descripción breve: * No puedo acceder a mi cuenta

¿Necesita asistencia para pujar en un evento que se cierra dentro de los próximos 60 minutos?

Sí No

Detalles: * No puedo acceder a mi cuenta de Ariba Network Supplier

Soporte **Ariba Network**



10

Ingrese sus **datos de contacto**.

Información de contacto

Nombre de pila: * Marcos

Apellidos: * Quiroz

Empresa: * Proveedor Prueba

Correo electrónico: * mquiroz@proveedorprueba.cl

Idioma solicitado: Español [Seleccione un idioma diferente de la pestaña Inicio.](#)

Teléfono: *  +56 ▾ 9 3362 3951 ✓ Extensión:

Confirmar número de teléfono * 9 3362 3951 País/Región: Chile

* Mi número de teléfono es correcto.

No grabar esta llamada telefónica.

Soporte **Ariba Network**



11

Revise y **acepte la declaración** de privacidad de Ariba Network y haga clic en “**Enviar**”.

12

Le aparecerá la siguiente pantalla. El equipo de soporte a proveedores de **Ariba Network** se pondrá en contacto con usted a la brevedad.

Usted entiende y acuerda expresamente que los datos suyos que introduzca en este sistema se transferirán a Ariba, Inc. y los sistemas informáticos alojados en Ariba (ubicados en la actualidad principalmente en EE. UU.) de acuerdo con la Declaración de privacidad de Ariba y las leyes aplicables.

* Acepto

* Campos necesarios

Enviar Cancelar

Servicio de asistencia telefónica de SAP Ariba

Gracias. Se ha enviado su solicitud al servicio de asistencia al cliente de SAP Ariba.

Cuando suene su teléfono, conteste. Es posible que oiga una señal de comunicación mientras le conectamos con un representante.

Tiempo de espera estimado en minutos: 30

Aceptar

SMU



**¡MUCHAS
GRACIAS!**