

SAP Ariba 

# SAP Business Network

## Canais de Suporte

Maio, 2022

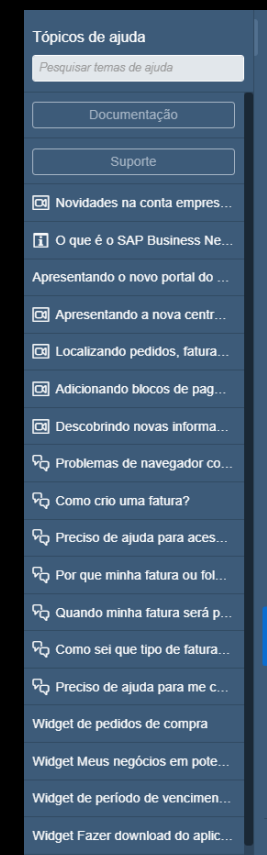
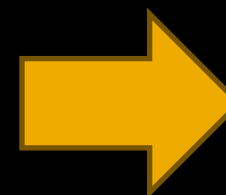
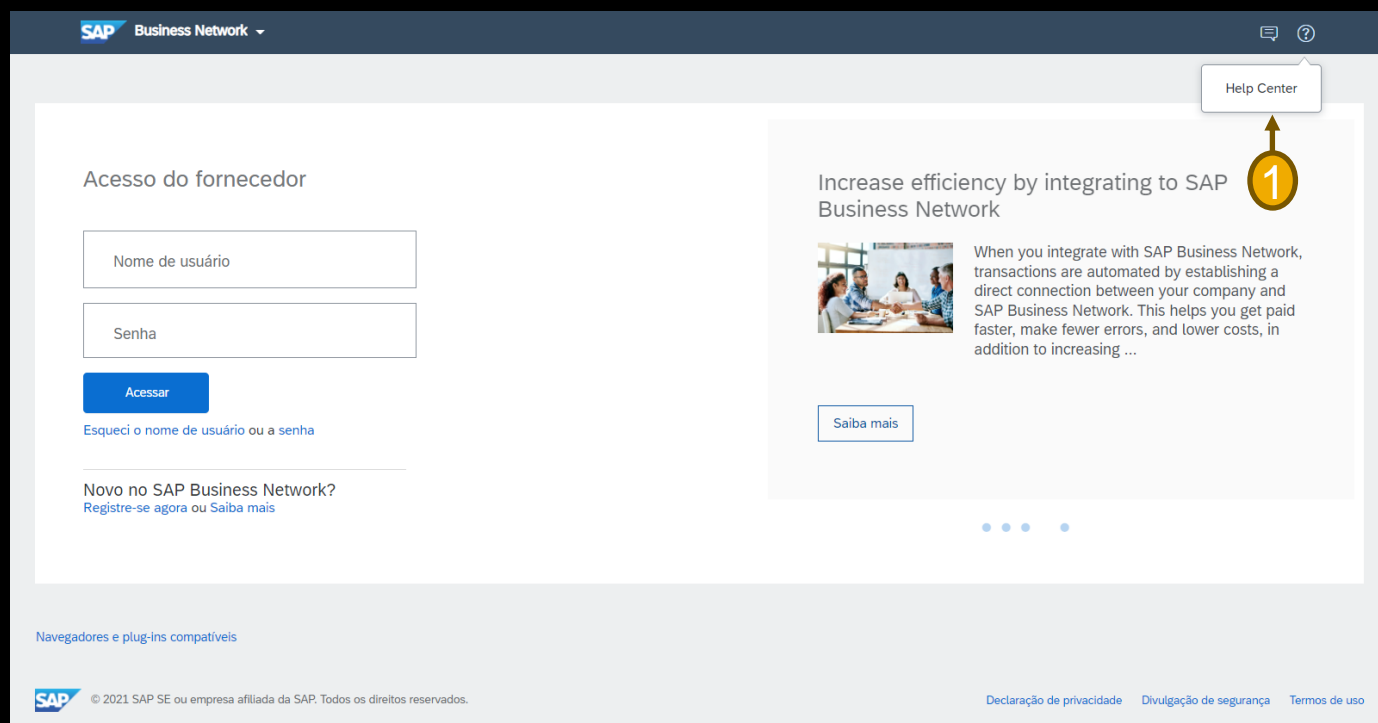
PUBLIC

# Canais de Suporte

## Central de ajuda

Para que os fornecedores possam esclarecer as dúvidas de navegação e/ou funcionalidades, SAP Business Network oferece uma central de suporte que ficará disponível no momento que o fornecedor acessa a página do Ariba.

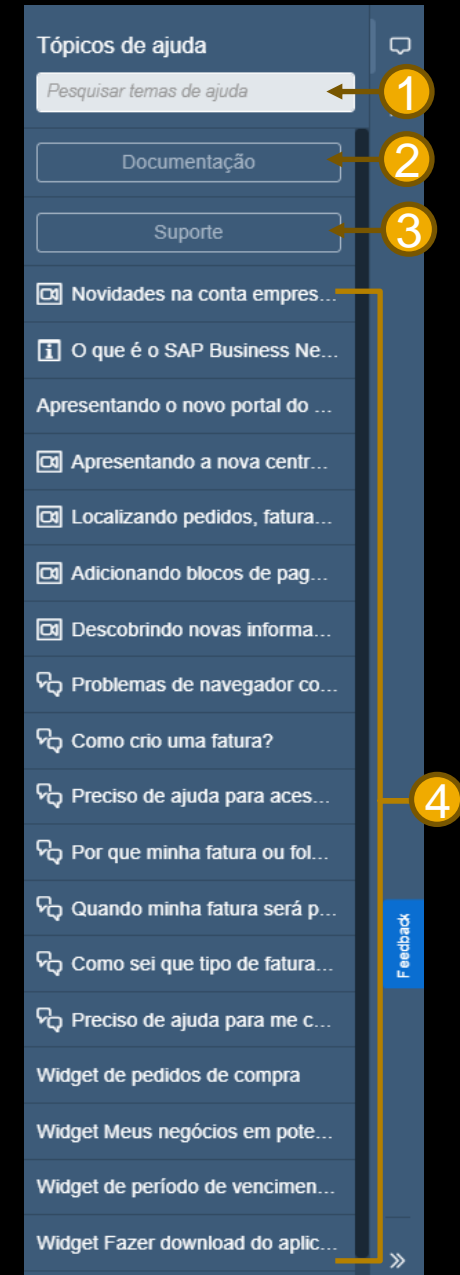
1. No canto direito da tela, clique em no ícone referente a Central de ajuda “?” e encontre materiais de apoio, envie sua dúvida utilizando os canais disponíveis ou solicite contato da nossa equipe.



# Canais de Suporte

## Central de ajuda

1. **Pesquisar** – digite sua dúvida ou uma palavra chave e encontre guias, perguntas frequentes e artigos relacionados ao tema;
2. **Documentação** – clique neste campo e tenha acesso aos guias e tutoriais sobre o produto Ariba;
3. **Suporte** – tenha acesso aos canais para solicitação de suporte com nossos agentes especializados;
4. A central de suporte possui diversos conteúdos para auxiliá-lo na navegação, atualizar sobre as novidades e sanar suas dúvidas. Explore esse conteúdo.

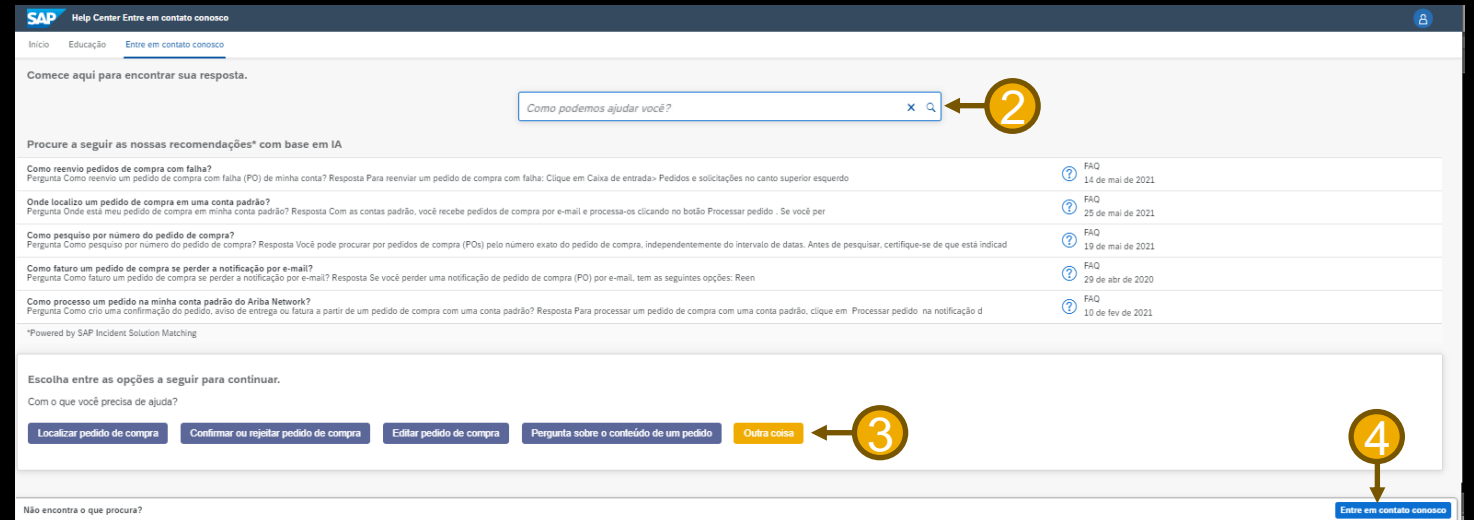
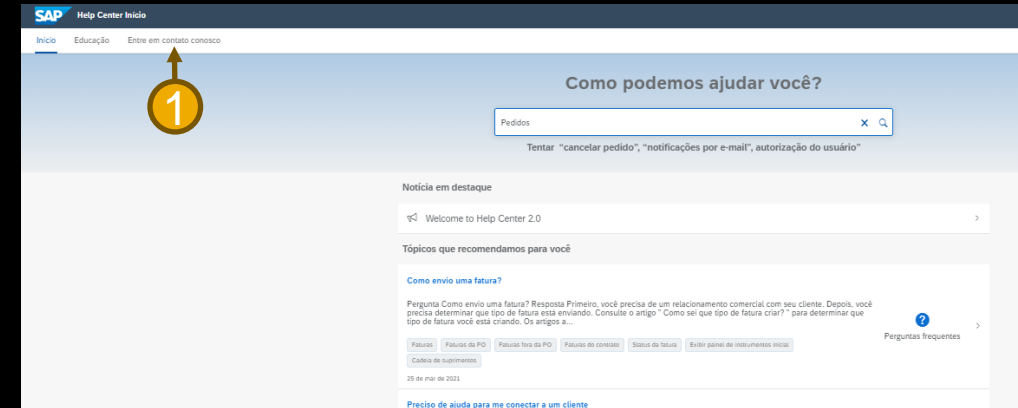


# Canais de Suporte

## Contato com a equipe de suporte



1. Após clicar em suporte, selecione a aba “entre em contato conosco”.
2. Preencha o campo “como podemos ajudar você” com uma palavra chave.
3. Clique no campo “outra coisa” para que a ferramenta disponibilize o campo para acionar a equipe de suporte.
4. Clique em “entre em contato conosco” para ser direcionado ao formulário.



# Canais de Suporte

1. Preencha o formulário com as informações solicitadas.
2. Clique em “um último passo”.

**SAP** Help Center Entre em contato conosco

Início Educação Entre em contato conosco

Idioma de suporte solicitado: Português (Brasil) [Alterar?](#)  
Nota: se os agentes estiverem indisponíveis para suporte no idioma que você escolheu, o suporte será fornecido com a ajuda de um serviço de tradução.

1. Diga-nos no que você precisa de ajuda.

Assunto:

Descrição completa:

Anexo:

Tipo do problema:

Area do problema:

Compradores afetados:

Número da PO/fatura:

Recomendações principais:

- [Como reenvio pedidos de compra com falha?](#)
- [Onde localizo um pedido de compra em uma conta padrão?](#)

2. Como isso afeta seus processos de negócios normais?

Impacto comercial:

3. Revise suas informações de contato e confirme se estão corretas:

Nome:

Sobrenome:

Nome de usuário:

Empresa:

E-mail:

Telefone:

Ramal:

Confirmar telefone:

Meu número de telefone está correto.

Código do Ariba Network:

Para ver como seus dados são usados pela SAP Ariba, você pode visitar a [Declaração de privacidade da SAP Ariba](#).

**1**

**2**

**Um último passo**

# Canais de Suporte


1. Selecione a opção de suporte desejada.
2. Clique em “enviar”.

The screenshot shows the SAP Help Center interface for contacting support. The page title is 'SAP Help Center Entre em contato conosco'. The navigation menu includes 'Início', 'Educação', and 'Entre em contato conosco'. The main heading is 'Escolha esse método para a resolução mais rápida do seu problema:'. There are three radio button options: 'Telefone' (marked 'Recomendado'), 'Bate-papo ao vivo' (status 'aberto'), and 'E-mail'. The 'Telefone' option includes a text box for 'Tempo de espera estimado em minutos: 2' and a checkbox for 'Não gravar minha chamada telefônica.'. The 'Bate-papo ao vivo' option includes a note about pop-ups. The 'E-mail' option includes a description of the support process. At the bottom right, there are 'Voltar' and 'Enviar' buttons. A yellow bracket on the right side of the page spans from the 'Escolha esse método...' section down to the 'Enviar' button, with a '1' in a yellow circle at the top and a '2' in a yellow circle at the bottom, corresponding to the numbered steps in the adjacent text.

SAP Help Center Entre em contato conosco

Início Educação Entre em contato conosco

Escolha esse método para a resolução mais rápida do seu problema:

 **Recomendado**


Telefone

Um engenheiro de suporte responderá à sua solicitação de serviço por telefone.

Tempo de espera estimado em minutos: 2


Não gravar minha chamada telefônica.

Outros métodos que você pode escolher:

 Bate-papo ao vivo: **aberto**

Você irá falar por bate-papo com o mesmo especialista do produto que normalmente trabalharia na sua solicitação de serviço, logo depois de você clicar em Enviar.

Nota: os pop-ups precisam estar habilitados em seu navegador.

 E-mail

Um engenheiro de suporte responderá à sua solicitação de serviço por e-mail.

**Obrigado.**