

Ariba network

GUIA DE AYUDA – Pasos para contactar el centro de Ayuda de Ariba



¿CUÁNDO EL SUPLIDOR DEBE CONTACTAR DIRECTAMENTE EL CENTRO DE AYUDA DE ARIBA?

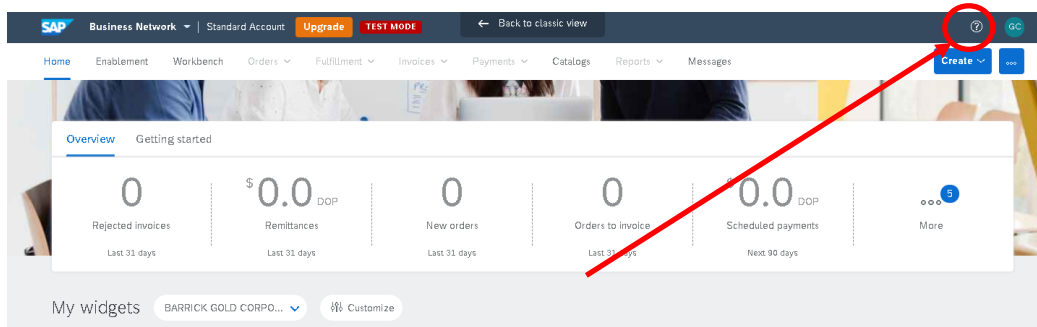
El proveedor debe ponerse en contacto con Ariba directamente por los siguientes motivos:

- 1) Si el proveedor olvidó su usuario y/o la contraseña.
- 2) Si el usuario del proveedor está bloqueado.
- 3) Si el botón de "Crear confirmación" no está disponible en su orden de compra.
- 4) Si su cuenta se suspende debido al pago.
- 5) Si la página muestra un error cuando intentan iniciar sesión.
- 6) Si su empresa tienen varias cuentas de Ariba y quieren eliminar algunas de ellas.
- 7) Si quieren pasar su cuenta empresarial a una cuenta estándar que es gratuita.

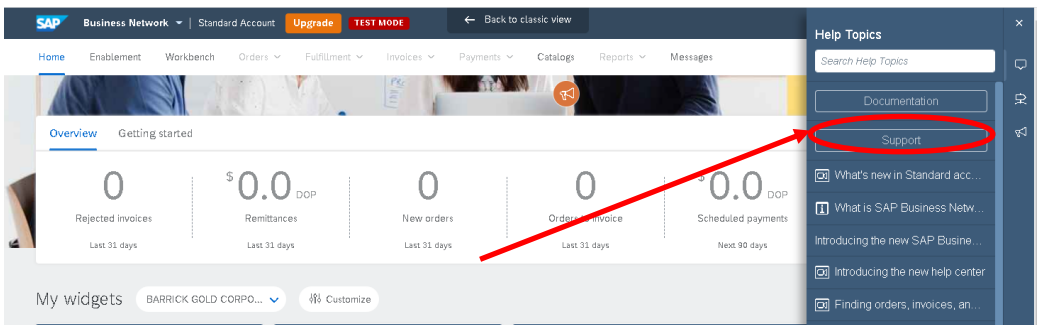
¿CÓMO EL SUPLIDOR PUEDE CONTACTAR EL CENTRO DE AYUDA DE Ariba?

Si el proveedor tiene acceso a su cuenta, puede contactar al soporte de Ariba siguiendo estos pasos:

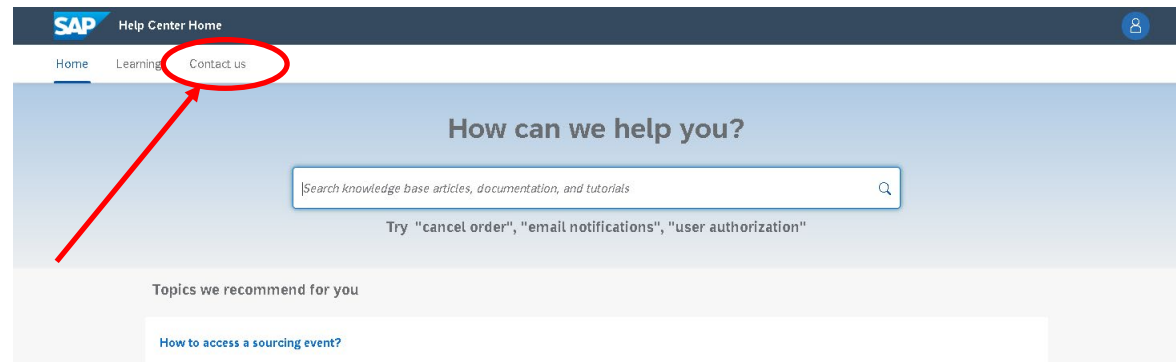
1. Haga clic en el **signo de interrogación** en la parte superior derecha de la página de inicio de Ariba:



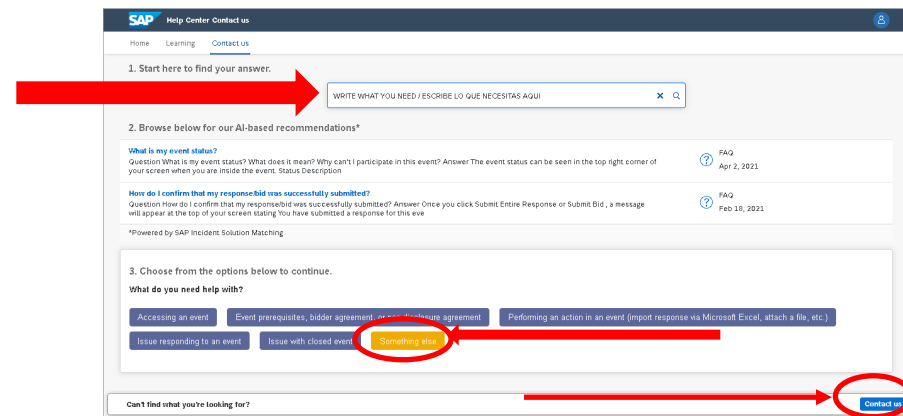
2. En la parte inferior derecha, haga clic en **Soporte**;



3. Vaya a la pestaña **Contáctenos** -> presione el botón **Contáctenos** en la parte inferior derecha;



4. Empiece a escribir lo que necesita; si nada se aplica a su problema, haga clic en **Algo más**. En la parte inferior verá -> ¿No encuentra lo que busca? Haga clic en "**Contáctenos**".



¿CÓMO EL SUPLIDOR PUEDE CONTACTAR EL CENTRO DE AYUDA DE ARIBA?

5. Se abrirá un formulario de consulta -> complete todo lo requerido -> presione el botón **Un último paso en la parte inferior derecha;**

Complete el formulario, todos los campos con asteriscos (*) son obligatorios. Indique el mayor detalle posible de su solicitud. Si es para cambio de cuenta Enterprise a cuenta Estándar coloque en el asunto "CAMBIO A CUENTA ESTANDAR"

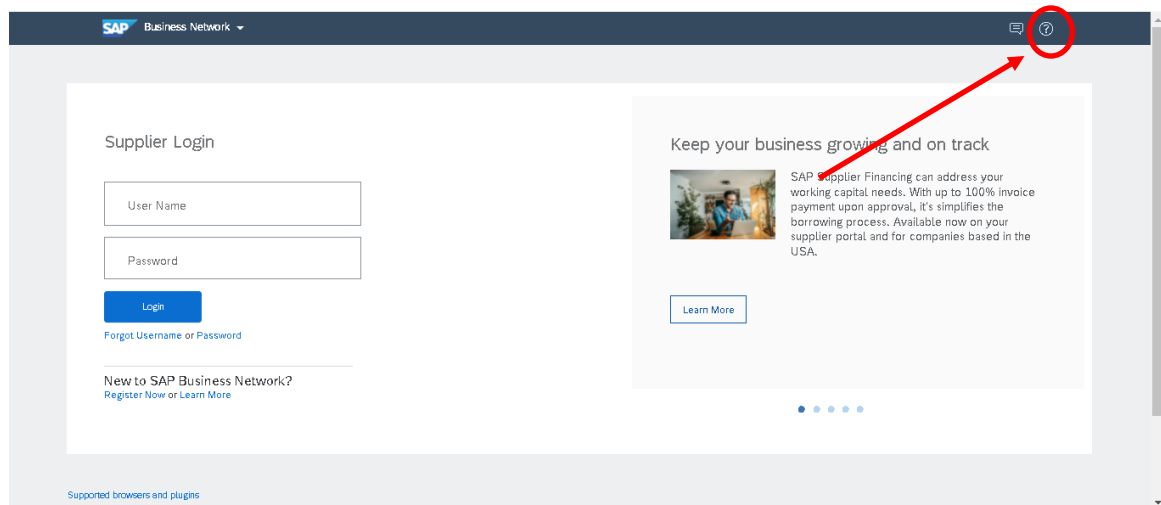
6. Se le darán 3 opciones: **correo electrónico, chat en vivo o teléfono** -> elija una y envíe su solicitud y el equipo de soporte se comunicará con usted;

7. Su solicitud de servicio fue creada.

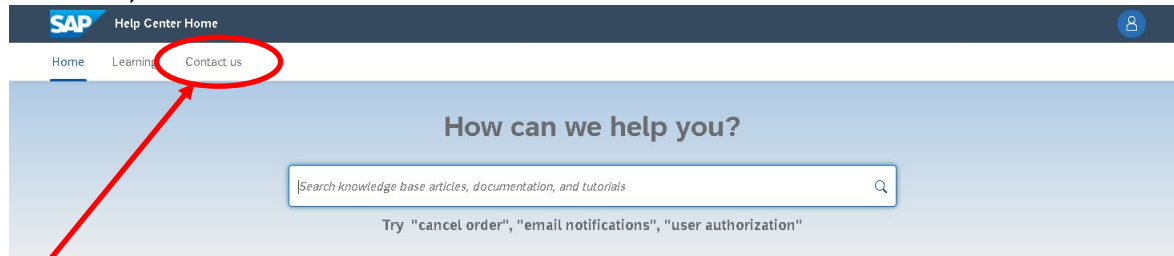
¿CÓMO EL SUPLIDOR PUEDE CONTACTAR EL CENTRO DE AYUDA DE ARIBA?

Si el proveedor NO tiene acceso a su cuenta, debe comunicarse con el soporte de Ariba siguiendo estos pasos:

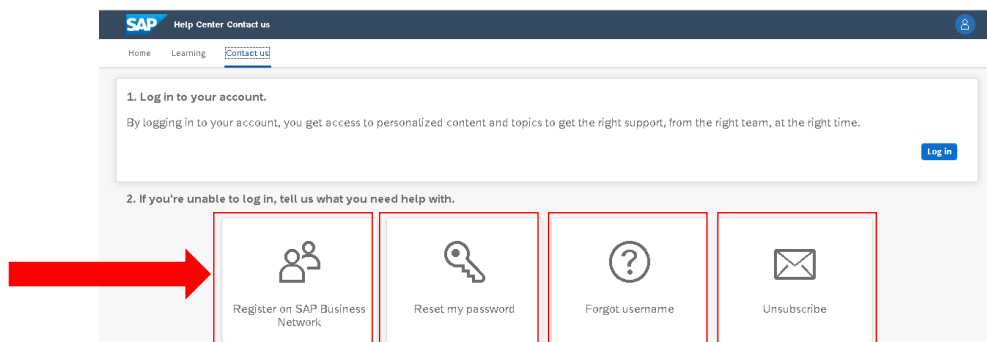
1. Haga clic en el **signo de interrogación** en la parte superior derecha de la página previa al inicio de sesión. Link: [Ariba supplier pre-login page](#);



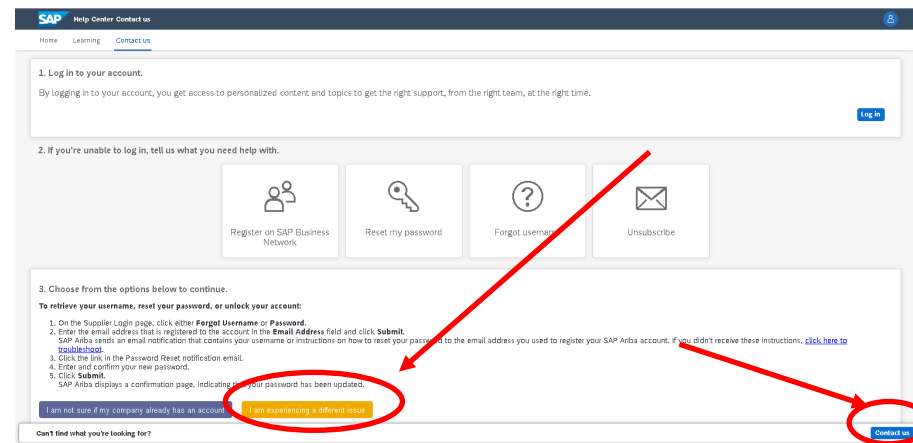
2. Vaya a la pestaña **Contáctenos** -> presione el botón **Contáctenos** en la parte inferior derecha;



3. Haga clic en el mosaico con lo que necesita ayuda y luego siga las instrucciones;



4. Si la respuesta no ayuda o nada se aplica a su problema, haga clic en **"Estoy experimentando un problema diferente"** o **"Algo más"**. En la parte inferior -> ¿No encuentras lo que estás buscando? Haga clic en **"Contáctenos"**.



¿CÓMO EL SUPLIDOR PUEDE CONTACTAR EL CENTRO DE AYUDA DE ARIBA?

5. Se abrirá un formulario de consulta -> complete todo lo requerido -> presione el botón **Un último paso en la parte inferior derecha;**

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.

1. Tell us what you need help with.

Subject: Write here what you need/ Escribe aquí lo que necesitas

Full description: Affected items, expected results, etc.

Attachment:

Issue type:

Issue area:

PO/invoice Number:

Top Recommendations:

- Why does the sub-total of my purchase order show Undisclosed?
- How do I send instant messages to my customer?

2. How does this impact your normal business processes?

Business Impact:

3. Please review your contact information for correctness:

First name:

Last name:

Username:

Company:

Email: gcamilo@barrick.com

Phone:

Extension:

Confirm phone:

My phone number is correct.

Arriba Network ID: AN01492280227-T

One last step

Complete el formulario, todos los campos con asteriscos (*) son obligatorios. Indique el mayor detalle posible de su solicitud. Si es para cambio de cuenta Enterprise a cuenta Estándar coloque en el asunto **"CAMBIO A CUENTA ESTANDAR"**

6. Se le darán 3 opciones: **correo electrónico, chat en vivo o teléfono** -> elija una y envíe su solicitud y el equipo de soporte se comunicará con usted;

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: 28

Do not record my phone call.

Other methods you may choose:

Live chat: open

Email

You will chat with the same product expert that

A support engineer will respond to your Service

Submit

Contacto de Soporte Ariba Network

- **Contacto de Soporte en Barrick Gold :** latamariba@barrick.com / _gcamilo@barrick.com
- **Contacto de Soporte en SAP Ariba Network:** milagros.sourigues@sap.com
- **Website de Ayuda Barrick :** [Barrick Gold Portal de Información de Proveedores](#)