

SAP ARIBA

Podpora dodavatele

Uživatelská příručka

Určeno pro dodavatele Skupiny ČEZ

Verze	Datum	Stav
1.0	27.03.2024	Schváleno

Obsah

Úvod	3
1 Základní informace	4
2 Portál FAQ (Často kladené dotazy).....	5
2.1 Vyhledání	5
3 Vytvoření případu	7
3.1 Neregistrovaní uživatelé	7
3.2 Registrovaní uživatelé	9
4 Podpora při aukcích.....	12
4.1 Žádost o podporu z právě probíhající aukce	12

Úvod

Tento dokument je určen pro všechny dodavatele, kteří pracují na portálu SAP Ariba. Manuál Vás provede základními pilíři pomoci, které SAP Ariba nabízí pro své zákazníky.

Nejedná se o kompletní uživatelskou příručku SAP Ariba. V případě dotazů k nastavení a orientování se na portálu SAP Ariba využijte [SAP Ariba Help Center](#).

1 Základní informace

SAP Ariba poskytuje podporu ve 3 hlavních případech a to skrze – Často kladené dotazy, Podporu mimo aukci (založení případu) a Podporu v průběhu aukce. Tento návod slouží k pochopení jednotlivých pilířů pomoci s vysvětlením, kde si o ni zažádat, popřípadě ji vyhledat.

2 Portál FAQ (Často kladené dotazy)


SAP Ariba disponuje rozsáhlým množstvím článků k jednotlivým problémům, se kterými se můžete setkat v průběhu Vaší práce.

2.1 Vyhledání


Přejděte na stránku <https://support.ariba.com/help>, která Vás odkáže na rozcestník kategorií problémů. Vyberte si téma, kterého se Váš problém týká a klikněte na „ikonku“.

Vybrat centrum nápovědy SAP Ariba


Pro dodavatele




SAP Business Network
Objednávky a faktury



Ariba Discovery
Obchodní příležitosti

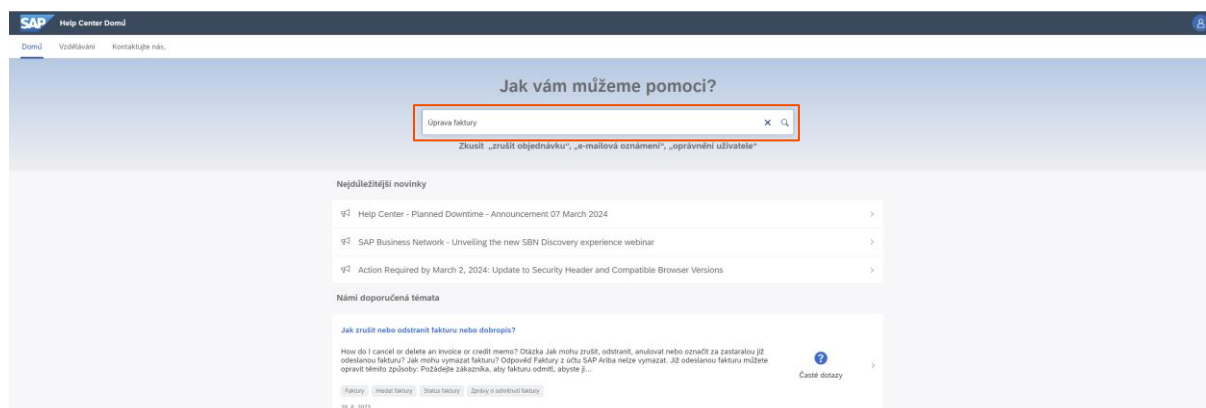


Ariba Sourcing
Návrhy



Ariba Contract Management
Smlouvy

Budete přesměrováni na stránku s vyhledávacím oknem, do kterého specifikujete svůj problém.



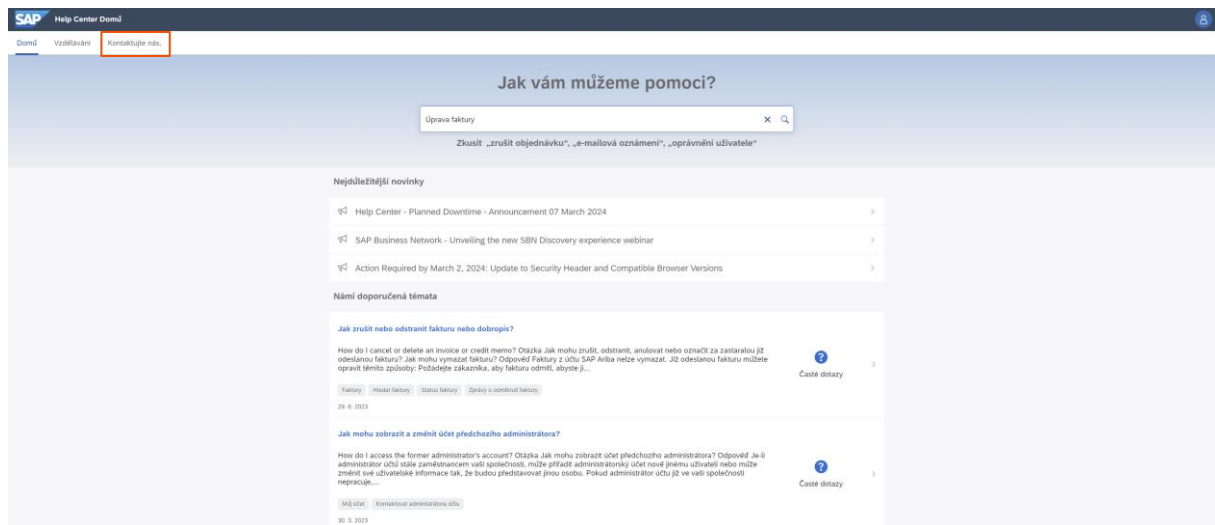
Na stránce najdete relevantní články, které obsahují klíčová slova z Vašeho zadaného problému.

The screenshot shows a search interface for 'Úprava faktury' (Invoice Management) on the SAP Ariba platform. The search results are displayed in a list format with a left-hand navigation menu. The search results are filtered to 452 items. The first result is titled 'Úpravy a odeslání faktur' (Invoice Management and Sending) and includes a sub-heading 'Úpravy a odeslání faktur'. The second result is titled 'Vytváření následných faktur' (Creating Subsequent Invoices) and includes a sub-heading 'Vytváření následných faktur'. The third result is titled 'Jak se konfiguruje informace uživatelského účtu a nastavení společnosti' (How to Configure User Account Information and Company Settings) and includes a sub-heading 'Jak se konfiguruje informace uživatelského účtu a nastavení společnosti'. The search results are displayed in a list format with a left-hand navigation menu. The search results are filtered to 452 items. The first result is titled 'Úpravy a odeslání faktur' (Invoice Management and Sending) and includes a sub-heading 'Úpravy a odeslání faktur'. The second result is titled 'Vytváření následných faktur' (Creating Subsequent Invoices) and includes a sub-heading 'Vytváření následných faktur'. The third result is titled 'Jak se konfiguruje informace uživatelského účtu a nastavení společnosti' (How to Configure User Account Information and Company Settings) and includes a sub-heading 'Jak se konfiguruje informace uživatelského účtu a nastavení společnosti'. The search results are displayed in a list format with a left-hand navigation menu. The search results are filtered to 452 items. The first result is titled 'Úpravy a odeslání faktur' (Invoice Management and Sending) and includes a sub-heading 'Úpravy a odeslání faktur'. The second result is titled 'Vytváření následných faktur' (Creating Subsequent Invoices) and includes a sub-heading 'Vytváření následných faktur'. The third result is titled 'Jak se konfiguruje informace uživatelského účtu a nastavení společnosti' (How to Configure User Account Information and Company Settings) and includes a sub-heading 'Jak se konfiguruje informace uživatelského účtu a nastavení společnosti'.

Jestliže jste nenašli odpověď na svůj problém, můžete vytvořit samostatný „případ“, kterému se bude věnovat podpora SAP Ariba.

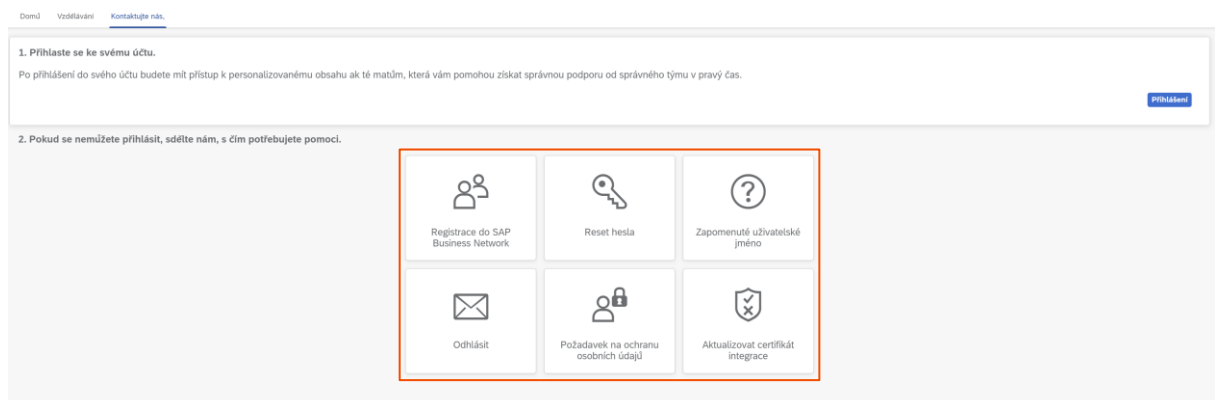
3 Vytvoření případu

Na hlavní stránce vlevo nahoře klikněte na lištu „Kontaktujte nás“.



3.1 Neregistrovaní uživatelé

Jestliže se Váš dotaz týká registrace do SAP Ariba, klikněte na jednu z ikonek, které nejvíce vystihují Váš problém.



Zobrazí se Vám okno, kde můžete lépe specifikovat Váš problém, kliknutím na jednotlivé „ikony“.

2. Pokračujte výběrem některé z možností níže.

S čím potřebujete pomoci?

Zaregistrovat nový účet

Chyba při registraci

Problém s přihlášením

Vyhledání existujícího účtu

Něco jiného

Jestliže jste ani zde nenašli svoji odpověď, klikněte na „Něco jiného“.

2. Pokračujte výběrem některé z možností níže.

S čím potřebujete pomoci?

Zaregistrovat nový účet Chyba při registraci Problém s přihlášením Vyhledání existujícího účtu **Něco jiného**

Postup registrace nového účtu SAP Business Network z notifikace k objednávce nebo z požadavku na navázání obchodního vztahu:

1. V přijaté e-mailu klikněte na odkaz (může to být tlačítko **Zpracovat objednávku**, hypertextový odkaz pod číslem objednávky nebo možnost **Začínáme**).
2. Klikněte na možnost **Vytvořit nový účet**.
3. Vyplňte všechna povinná pole v registračním formuláři a v dolní části stránky si přečtěte **Podmínky používání** a **Prohlášení o ochraně osobních údajů** a přijměte je. (Poznámka: Pokud uvidíte zprávu o existujících účtech, můžete kliknout na **Zkontrolovat účty** a zkontrolovat všechny účty, které jste vy či někdo jiný ve vaší společnosti již možná zaregistrovali.)
4. Klikněte na **Vytvořit nový účet**.
5. (Volitelně) Zadejte informace o kategoriích produktů a služeb a o místě dodání / výkonu služby, abyste kupující usnadnili nalezení vaší společnosti.

Po dokončení přejdete na novou stránku a obdržíte aktivizační e-mail s potvrzením, že jste si úspěšně zaregistrovali účet.

Postup zobrazení údajů z e-mailové pozvánky:

1. V pozvánce klikněte na odkaz **Klikněte sem**.
2. Pokud si chcete zaregistrovat nový účet, klikněte na **Zaregistrovat**.
3. Vyplňte všechna povinná pole označená hvězdičkou* a klikněte na **Vytvořit účet a pokračovat**.

V levém horním rohu stránky by se spolu s vaším jménem / názvem zákazníka měla zobrazit možnost **Návhy a dotazníky Ariba**. Kromě toho se zde zobrazí veškeré profilové informace, které váš zákazník požaduje.

Nemám e-mail od svého zákazníka Hledám nové obchodní příležitosti Zaregistrujte se ke spolupráci při přepravě (výběr, subdodávky, vypořádání, vykazování mílnků atd.)

Dostali jste e-mail s pozvánkou od obchodního partnera?

Ano Ne

Je v e-mailu s pozvánkou, který jste dostali, odkaz na SAP Store?

Ano Ne

Chcete-li zaregistrovat nový účet SAP Business Network z notifikace k objednávce nebo žádosti o obchodní vztah, postupujte takto:

1. Klikněte na odkaz v doručném e-mailu (může to být tlačítko **Zpracovat objednávku**, odkaz na číslo objednávky nebo možnost **Začínáme**).
2. Klikněte na **Vytvořit nový účet**.
3. Vyplňte všechna povinná pole v registračním formuláři a přečtěte si a přijměte **Podmínky používání** a **Prohlášení o ochraně osobních údajů** dle na stránce. (Poznámka: Pokud uvidíte zprávu o existujících účtech, můžete kliknout na **Zkontrolovat účty** a zkontrolovat všechny účty, které jste vy či někdo jiný ve vaší společnosti již možná zaregistrovali.)
4. Klikněte na **Vytvořit nový účet**.
5. (volitelně) Zadejte kategorií produktů a služeb a místo dodání/výkonu služby, aby kupující vaší společnosti snáze objevili.

Po dokončení přejdete na novou stránku a obdržíte aktivizační e-mail s potvrzením, že jste si úspěšně zaregistrovali účet.

Objeví se Vám ještě další pod okénko, kde si vyberete, co je Vašemu problému nejbližší a kliknete vpravo dole na „Vytvořit případ“.

2. Pokračujte výběrem některé z možností níže.

S čím potřebujete pomoci?

Zaregistrovat nový účet Chyba při registraci Problém s přihlášením Vyhledání existujícího účtu **Něco jiného**

K čemu SAP Business Network používáte?

Transakční dokumenty (objednávky, faktury atd.) Účast v úsdlech strategického nakupování (žádost o nabídku, aukce, nabídky atd.) Hledání nových obchodních příležitostí Spolupráce při přepravě (výběr, subdodávky, vypořádání, vykazování mílnků atd.)

Nenašli jste, co hledáte?

Vytvořit případ

Vyplníte zadaný formulář, kde specifikujete Váš problém a zadáte své údaje. Následně klikněte vpravo dole na tlačítko „Jeden poslední krok“.

Domů Vzdělávání **Kontaktujte nás**

Požadovaný jazyk podpory: Čeština Změnit?
Poznámka: křtiny nebyly k dispozici pracovní podpory ovládající váš zvolený jazyk, podpora bude poskytnuta za pomoci překladové služby.

1. Napište, s čím potřebujete pomoci.

Předmět: Registrace do SAP Business Network
Uplývající popis: Zablokoval se mi účet

Příloha: Zvýšit zmlý: 2579

Nejlepší doporučení:

- 1. Jak přidám nového uživatele do účtu Ariba své společnosti?
- 2. Jak změnit administrátora?

2. Uveďte detaily preferovaného kontaktu:

Jméno: Jméno
Příjmení: Příjmení
Username:
Společnost: Název společnosti
E-mail: Jméno.příjmení@společnost.cz
Telefon: +420 733 333 333 Czech Republic (Česka republika)
Profúsižení:
Potvrdit telefon: 73333333
ID Ariba Network:

Výslovné souhlasíte a berete na vědomí, že data zadaná do tohoto systému budou přenesena do společnosti Ariba, Inc. a počítačových systémů provozovaných Aribou (momentálně jsou umístěné primárně v USA), a to v souladu s prohlášením o zásadách ochrany osobních údajů Ariba a příslušnými zákony.

Souhlasím

Doporučení*

řidat

- 1. Jak přidám nového uživatele do účtu Ariba své společnosti?
- 2. Jak změnit administrátora?
- 3. Jak si zaregistruji nový účet?
- 4. Chyba: „Vaše společnost je s touto nakupující společností již propojená z jiného účtu a přes jiné ID Ariba Network (ANID)...“
- 5. Jak mohu vymazat svůj účet?
- 6. Proč je můj účet blokován a jak ho odblokuj?
- 7. Jak přijmu pozvání/žádost o obchodní vztah od zákazníka?
- 8. Jak sloučím / konsoliduji účty?
- 9. Jak si mohu vyhledat existující účet své společnosti?
- 10. Jak odešlu fakturu za standardního účtu?
- 11. Zablokoval se mi účet Ariba Network kvůli vícetektorové autentizaci. Jak se znovu přihlásím?
- 12. Jak mohu jako dodavatel kontaktovat zákaznickou podporu Business Network?
- 13. Jak mohu jako přepravce v SAP Business Network for Logistics získat podporu?
- 14. Chyba: „Administrátor jiného účtu si zaregistroval doménu [@example.com]. Kliknutím sem můžete administrátora kontaktovat.“
- 15. Chyba: Nelze autorizovat kreditní kartu
- 16. Jak odstranit katalog ze SAP Business Network?
- 17. Jak mohu jako dodavatel aktivovat spravovanou bránu pro výdaje a Network?

Jeden poslední krok

Zvolíte si, kterou možností chcete být kontaktováni a kliknete na tlačítko „Odeslat“.
V co nejkratší době se Vám ozve někdo ze SAP Ariba a Váš problém vyřeší.

Domů Vzdělávání **Kontaktujte nás.**

K urychlení řešení problému zvolte tento způsob kontaktování:

Odpovědi

Telefon
Pracovník podpory odpoví na váš případ telefonicky.
Odhadovaná doba čekání v minutách: 2
 Nanehrávat můj telefonní hovor.

Další metody, které můžete zvolit:

Webový formulář
Pracovník podpory odpoví na váš případ e-mailem.
Chcete-li přijmat sdělení, přidejte si adresu team.notifications-service@sap.com do svého seznamu povolených odesílatelů.

[Zpět](#) **Odeslat** [Znovu](#)

3.2 Registrovaní uživatelé

Jestliže se Váš problém týká již produkčních problémů, tak se nejprve přihlaste, kliknutím na ikonu „Přihlášení“.

Domů Vzdělávání **Kontaktujte nás.**

1. Přihlaste se ke svému účtu.
Po přihlášení do svého účtu budete mít přístup k personalizovanému obsahu ak té matům, která vám pomohou získat správnou podporu od správného týmu v pravý čas.

[Přihlášení](#)

2. Pokud se nemůžete přihlásit, sdělte nám, s čím potřebujete pomoci.

 Registrace do SAP Business Network	 Reset hesla	 Zapomenuté uživatelské jméno
 Odhlásit	 Požadavek na ochranu osobních údajů	 Aktualizovat certifikát integrace

Dostanete se na stránku, kde se přihlásíte pod svým uživatelským jménem a heslem.

SAP Business Network

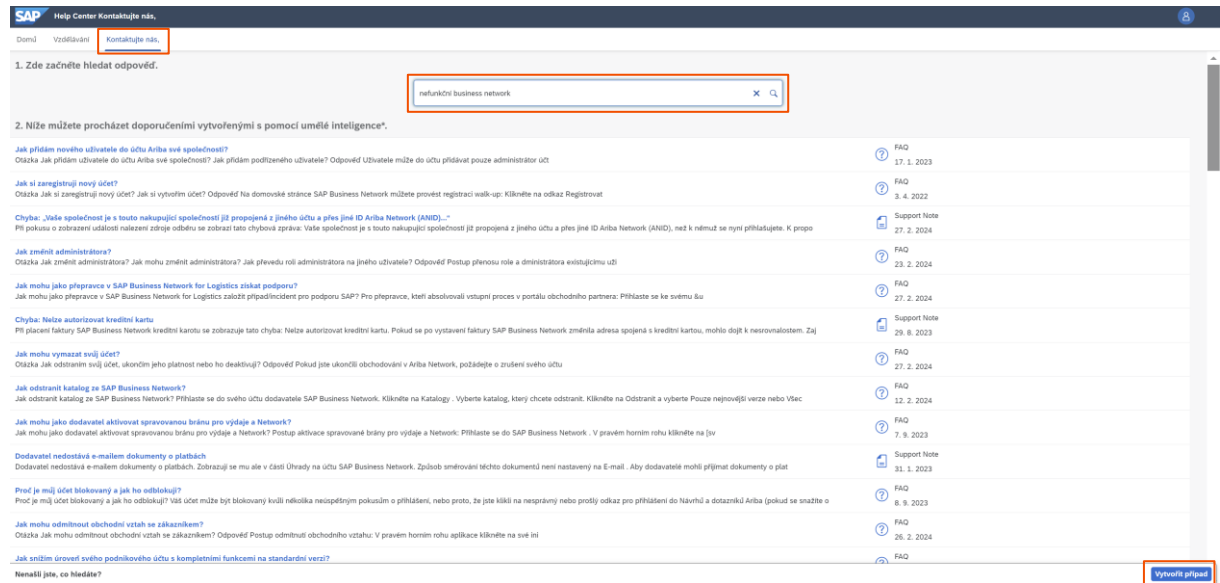
Přihlášení dodavatele

Další

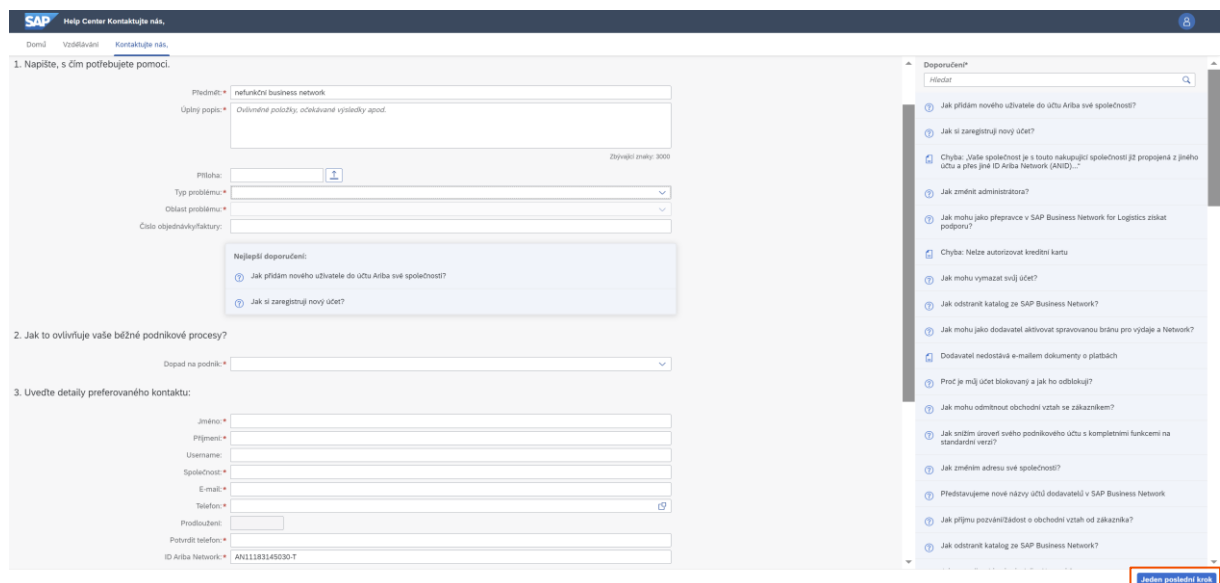
[Zapomenuté uživatelské jméno](#)

Jste v SAP Business Network nově?
[Zaregistrujte se](#) nebo si [přečtěte Další informace](#)

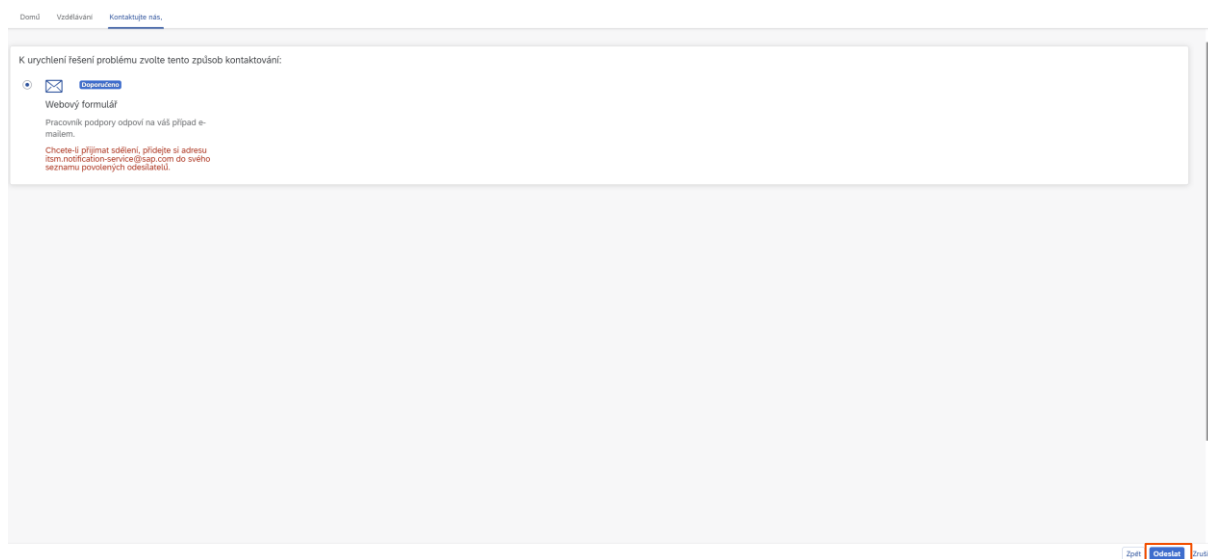
Po přihlášení zaklikněte vlevo nahoře „Kontaktujte nás“ a napište svůj problém do vyhledávacího okénka. Jestliže na něj nenacházíte odpověď, klikněte vpravo dole na „Vytvořit případ“.



Budete přeměrováni na formulář, který je více detailní než v případě nezaregistrovaného uživatele, což Vám lépe pomůže specifikovat daný problém. Vyplňte ho a klikněte na tlačítko „ještě poslední krok“.

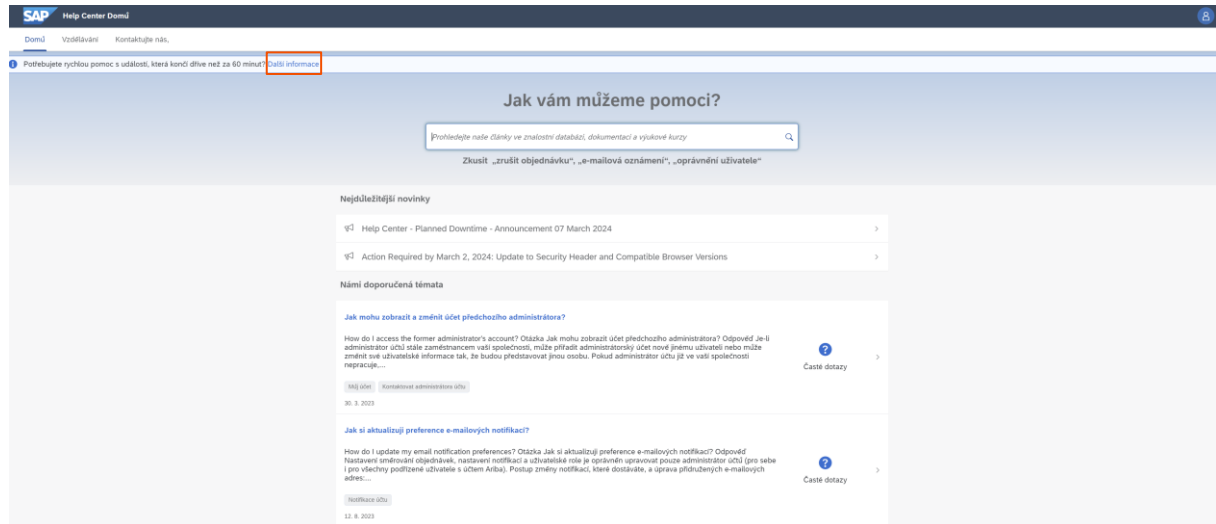


V posledním kroku, klikněte na tlačítko „Odeslat“.



4 Podpora při aukcích

Jestliže Vám již běží aukce a potřebujete rychlou pomoc do 60 minut od konce aukce, přihlaste se stejně, jako v kapitole 3.2 a poté vyberte možnost „Další informace“.

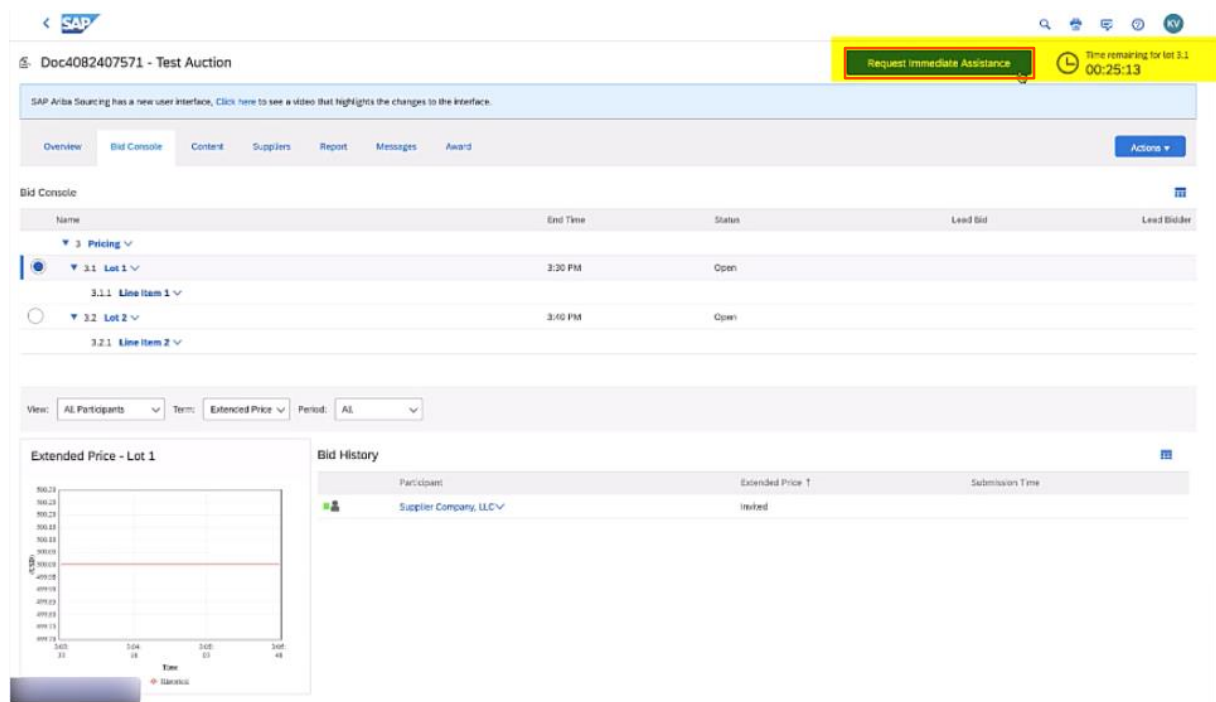


Zde najdete návod na to, jak získat telefonickou pomoc.

4.1 Žádost o podporu z právě probíhající aukce

Přihlásíte se do svého účtu a naleznete si aukci, u které vyhledáváte pomoc. Vpravo nahoře vedle času do konce události kliknete na „Request immediate Assistance“.

Tlačítko se zobrazuje pouze v posledních 60 minutách probíhající aukce!

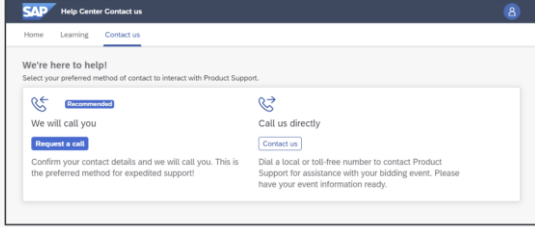


Přesměruje Vás to na stránku Ariba Help center, kde si vyberete dvě možnosti kontaktování, a to buď:

- Necháte si podporou zavolat po vyplnění kontaktních údajů

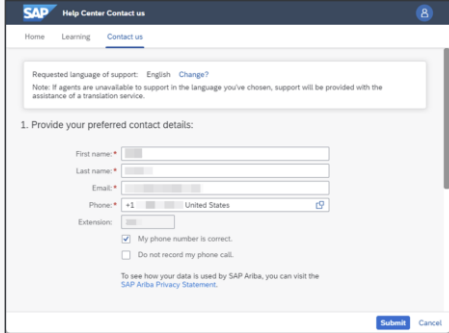
Q: How do I use this expedited phone support?

A: Click on the **Request Immediate Assistance** button (only available during the last 60 minutes of the event)



The screenshot shows the SAP Help Center 'Contact us' page. It features two main options for contact: 'We will call you' (recommended) and 'Call us directly'. The 'We will call you' option includes a 'Request a call' button and instructions to confirm contact details. The 'Call us directly' option includes a 'Contact us' button and instructions to dial a local or toll-free number.

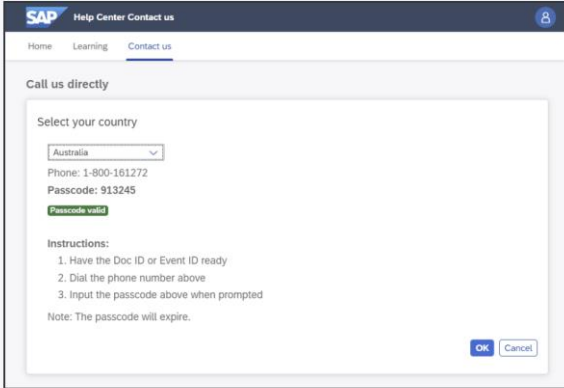
- **Option 1 - We will call you (Recommended)** – Click *Request a call* and you will be prompted to enter the appropriate product support team with the event information to ensure faster and better assistance.



The screenshot shows the 'Provide your preferred contact details' form. It includes fields for First name, Last name, Email, Phone (with a dropdown for country), and Extension. There are checkboxes for 'My phone number is correct' and 'Do not record my phone call'. A 'Submit' button is at the bottom right.

- Zavoláte si sami na podporu po výběru země

- **Option 2 - Call us directly** – Click *Contact us* and select a country from the dropdown window.



The screenshot shows the 'Call us directly' form. It features a 'Select your country' dropdown menu with 'Australia' selected. Below the dropdown, it displays the phone number '1-800-161272' and the passcode '913245'. There is a 'Passcode valid' indicator. Instructions are provided: 1. Have the Doc ID or Event ID ready, 2. Dial the phone number above, 3. Input the passcode above when prompted. A note states: 'Note: The passcode will expire.' 'OK' and 'Cancel' buttons are at the bottom right.