



SAP ARIBA

Podpora dodavatele

Uživatelská příručka

Určeno pro dodavatele Skupiny ČEZ



Verze	Datum	Stav	Popis změn
1.0	27.03.2024	Schváleno	Oficiální vydání příručky
2.0	04.04.2025	Schváleno	Drobné gramatické změny a upřesnění



Obsah

Úvod	4
1 Základní informace	5
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.....	11
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

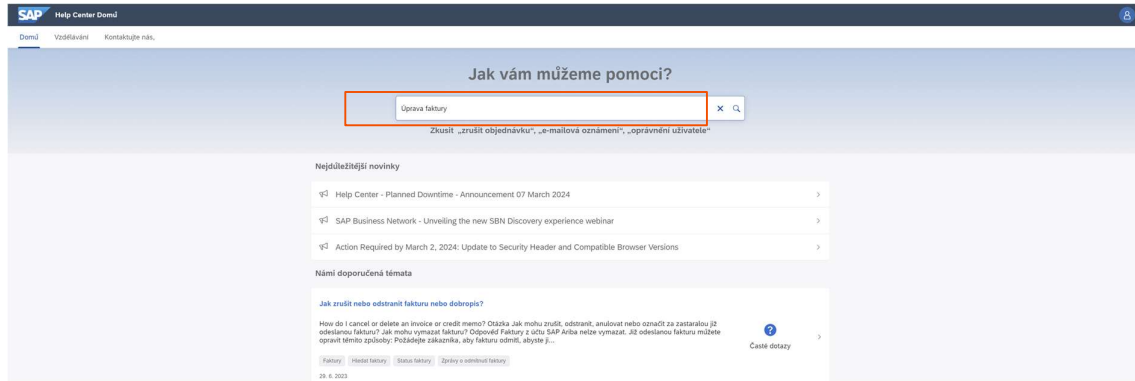


Ariba Contract Management
Smlouvy

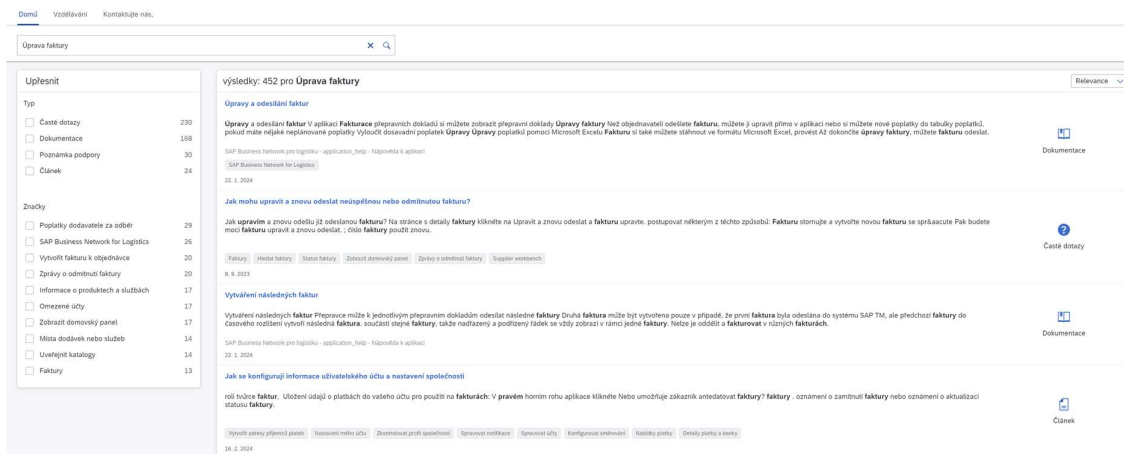


SAP ARIBA – Podpora dodavatele

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



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

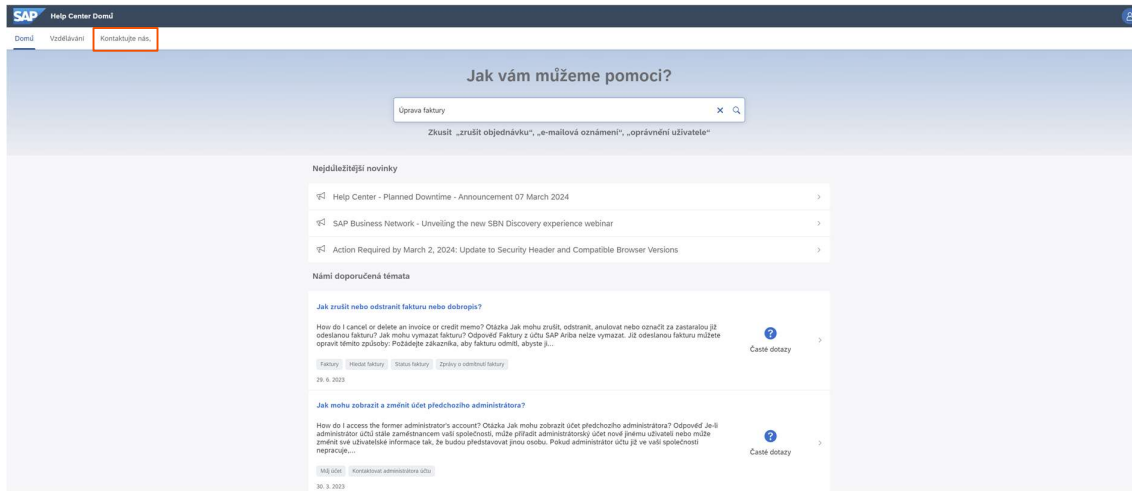


Jestliže jste nenašli odpověď na svůj problém, můžete vytvořit samostatný „případ“, kterému se bude věnovat podpora SAP Ariba.



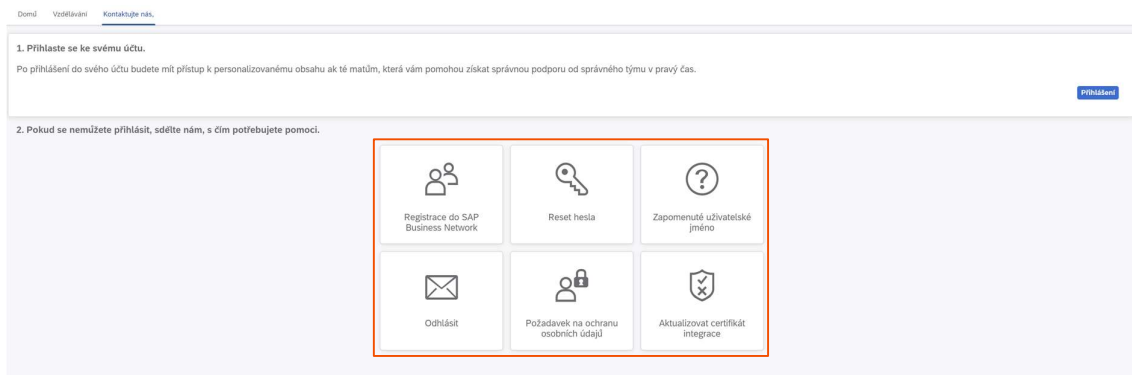
3 Vytvoření případu

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, která nejvíce vystihuje 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.

5 čim 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 přijatém e-mailu klikněte na odkaz **Klikněte sem**.
2. Klikněte na možnost **Vytvořit nový účet**.
3. Vyplňte všechna povinná pole v registračním formuláři a přečtěte si a přijměte **Podmínky používání** a **Prohlášení o ochraně osobních údajů** a přilpěte 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 kupujícím usnadnili nalezení vaší společnosti.

Po dokončení přejděte na novou stránku a obdržte aktivní e-mail s potvrzením, že jste si úspěšně zaregistrovali účet.

Postup zobrazení událostí 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 **Návrtý 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 měnky 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 doručeném 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 nle 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 přejděte na novou stránku a obdržte aktivní e-mail s potvrzením, že jste si úspěšně zaregistrovali účet.

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

2. Pokračujte výběrem některé z možností níže.

5 čim 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 udtálostech strategického nakupování (žádosti o nabídku, aukce, nabídky atd.) Hledání nových obchodních příležitostí Spolupráce při přepravě (výběr, subdodávky, vypořádání, vykazování měnky atd.)

Nevidíte jse, 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 Vytváření **Kontaktujte nás...**

Požadovaný jazyk podpory: Čeština Změnit?

Poznámka: Kdyby nebyli k dispozici pracovní podpory ovládané vaším zvoleným jazykem, podpora bude poskytnuta za pomoci překladové služby.

1. Napište, s čim potřebujete pomoci.

Předmět:

Opisný popis:

Příloha:

Zbývající znaky: 29/75

Nejlepší doporučení:

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

2. Uveďte detaily preferovaného kontaktu:

Jméno:

Příjmení:

Uživatelské jméno:

Společnost:

E-mail:

Telefon:

Producent:

Podvodní telefon:

ID Ariba Network:

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

Souhlasím

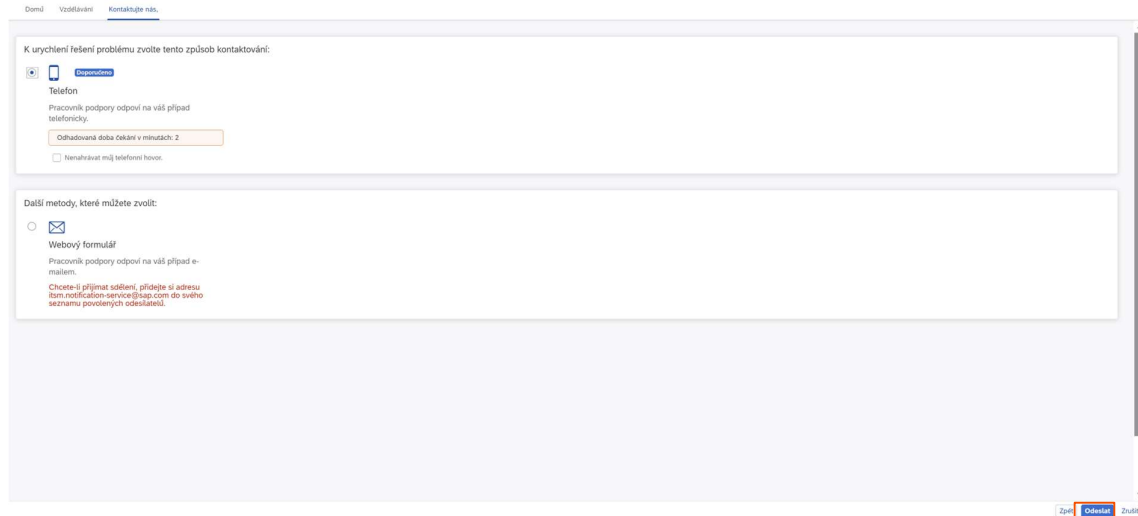
Doporučení:

- 1. Jak přidám nového uživatele do účtu Ariba své společnosti?
- 2. Jak změnit administrátora?
- 3. Jak si zaregistruji nový účet?
- 4. Chyba: „Má společnost je s touto nakupující společností již propojena z jiného účtu a přes jiné ID Ariba Network (ARIBO)“
- 5. Jak mohu vymazat svůj účet?
- 6. Proč je můj účet blokovaný a jak ho odblokují?
- 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 odeslat fakturu ze standardního účtu?
- 11. Zablikoval se mi účet Ariba Network kvůli vícestatorové autentizaci. Jak se znovu přihlásit?
- 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 při vývoze a Network?

Jeden poslední krok

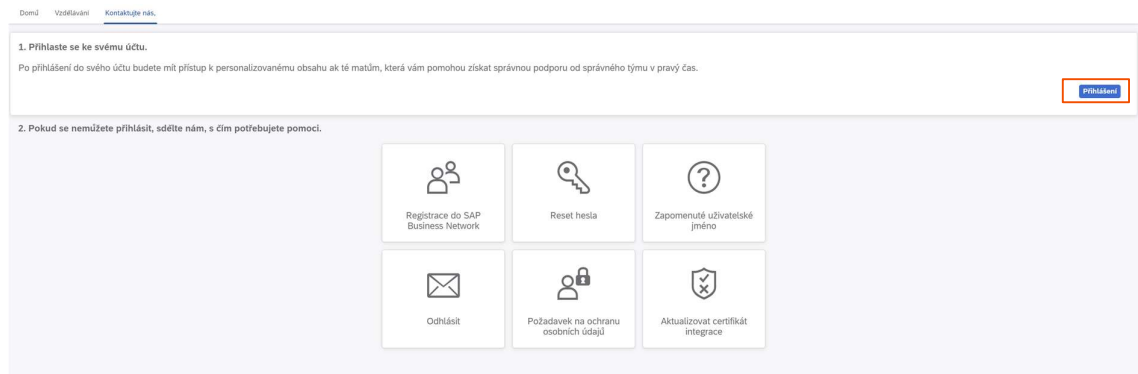


Zvolíte si, kterou možností chcete být kontaktováni a kliknete na tlačítko „Odeslat“. V co nejkratší době se Vám ozve někdo ze SAP Ariba a Váš problém vyřeší.

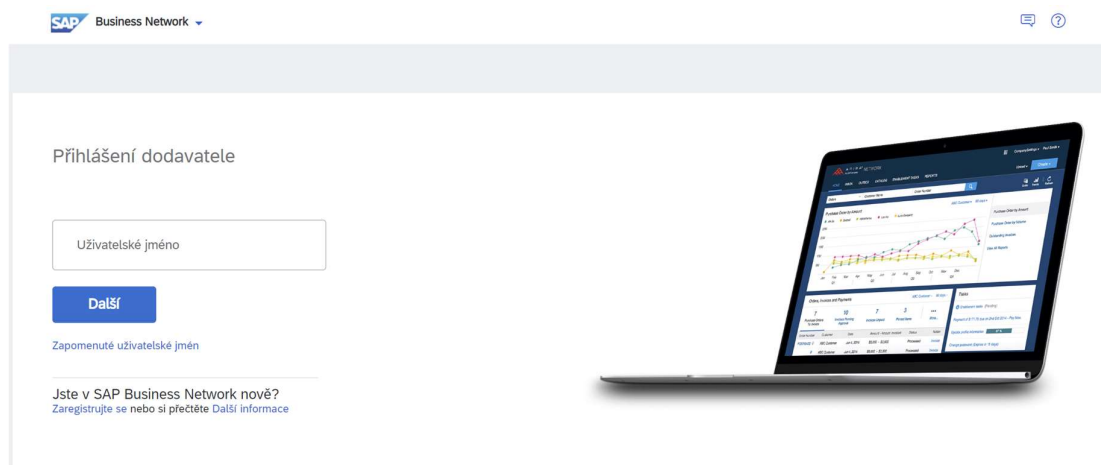


3.2 Registrovaní uživatelé

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



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





SAP ARIBA – Podpora dodavatele

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“.

1. Zde začněte hledat odpověď.

2. Níže můžete procházet doporučeními vytvořenými s pomocí umělé inteligence.

17. 1. 2023
3. 4. 2022
23. 2. 2024
27. 2. 2024
27. 2. 2024
28. 8. 2023
27. 2. 2024
12. 2. 2024
7. 9. 2023
23. 2. 2024
8. 9. 2023
26. 2. 2024

Vytvořit případ

Budete přesměrováni 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“.

1. Napište, s čím potřebujete pomoc.

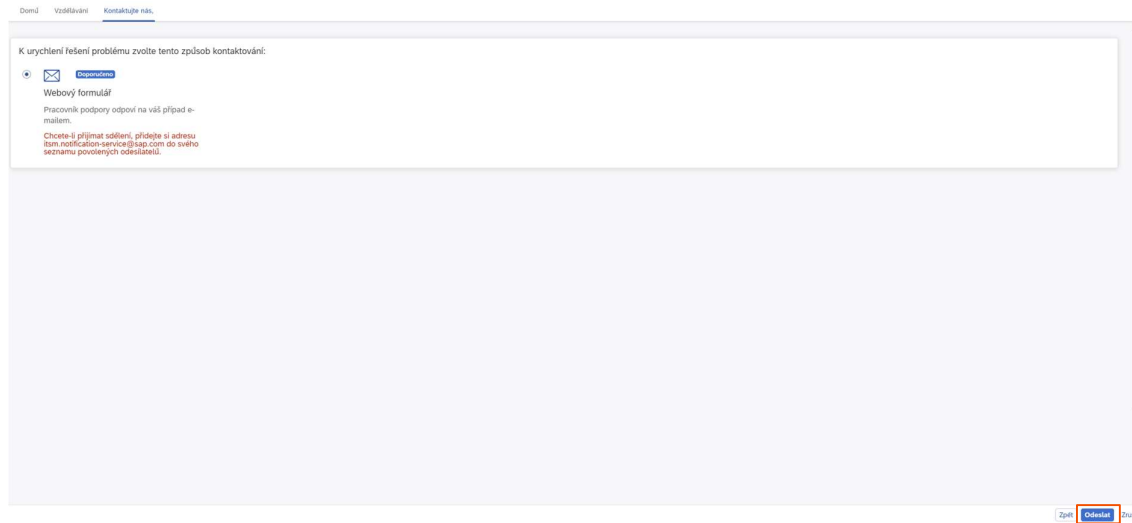
2. Jak to ovlivňuje vaše běžné podnikové procesy?

3. Uveďte detaily preferovaného kontaktu:

Ještě poslední krok

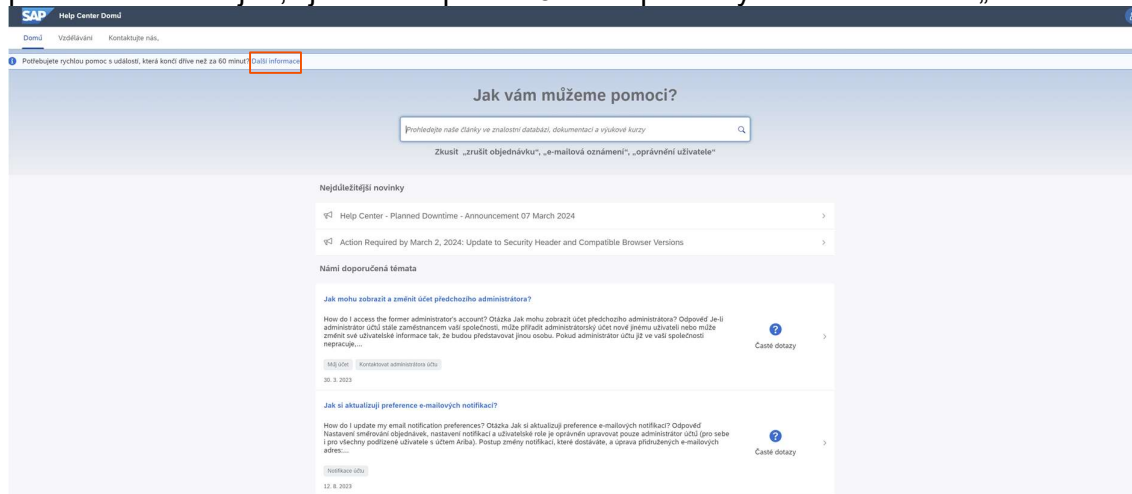


V posledním kroku, klikněte na tlačítko „Odeslat“.



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!

The screenshot displays the SAP ARIBA 'Test Auction' interface. At the top right, a yellow box highlights the 'Request immediate Assistance' button, which is accompanied by a clock icon and the text 'Time remaining for lot 3.1 00:25:13'. Below this, the 'Bid Console' section shows a table with columns for Name, End Time, Status, Lead Bid, and Lead Bidder. The table lists two lots: '3.1 Lot 1' (3:30 PM, Open) and '3.2 Lot 2' (3:40 PM, Open). Below the table, there are filters for 'View: All Participants', 'Term: Extended Price', and 'Period: All'. The 'Extended Price - Lot 1' section contains a line graph showing price over time. The 'Bid History' section shows a table with columns for Participant, Extended Price, and Submission Time, with one entry for 'Supplier Company, LLC' with a status of 'Invited'.

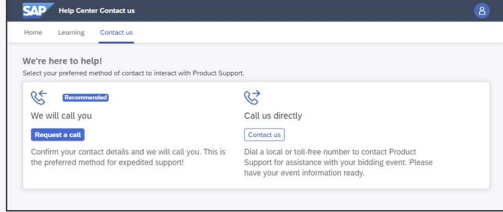


SAP ARIBA – Podpora dodavatele

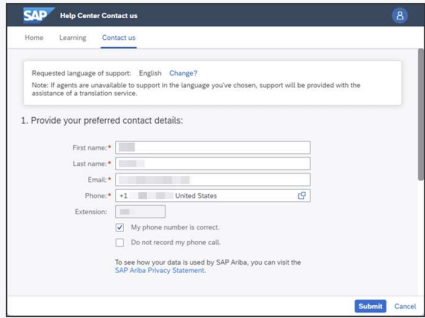
Přesměruje Vás to na stránku Ariba Help center, kde si vyberete dvě možnosti kontaktování, a to buď:

- 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)**



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 assistant.



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.

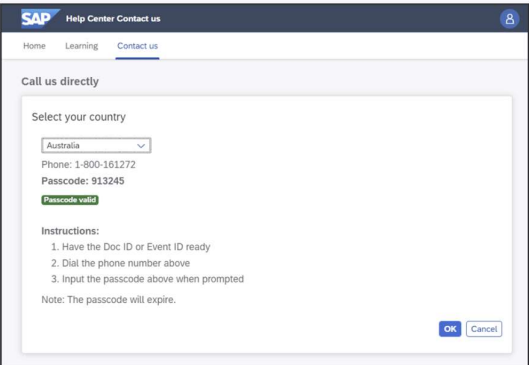
1. Provide your preferred contact details:

First name *
Last name *
Email *
Phone * +1 United States
Extension
 My phone number is correct.
 Do not record my phone call.
To see how your data is used by SAP Ariba, you can visit the [SAP Ariba Privacy Statement](#).

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

- Zavoláte si sami na podporu po výběru země.

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



Call us directly

Select your country
Australia
Phone: 1-800-161272
Passcode: 913245
Passcode valid

Instructions:
1. Have the Doc ID or Event ID ready
2. Dial the phone number above
3. Input the passcode above when prompted
Note: The passcode will expire.

[OK](#) [Cancel](#)