

SAP Business Network (Ariba Network)

SAP Ariba カスタマーサポートへのお問合せ手順

※資料中にございます画像と実際の画面が一部異なる場合がございます。実際の画面に沿って操作して下さい。

本資料について

- SAP Business Network（Ariba Network）の使い方について、ご不明点がある場合のお問合せ手順をご説明するものです。

SAP Aribaカスタマーサポートでは、下記のお問い合わせを承っております。

- ・ 各種設定変更 【エンタープライズアカウントのみ対象】
- ・ パスワード変更など 【エンタープライズアカウントのみ対象】
- ・ 稼働後の各種オペレーション 【エンタープライズアカウントのみ対象】
- ・ SAP Aribaからのご請求 【エンタープライズアカウントのみ対象】
- ・ システムエラーなどの不具合など 【エンタープライズアカウント/スタンダードアカウント対象】

- フリーダイヤルによるお問合せは受け付けておりません。フリーダイヤルの番号が記載されている古い登録説明会資料もしくはアカウント設定ガイドをお持ちの方は、お手数ですが破棄をお願いいたします。
- お電話でのサポートをご希望の場合は当社カスタマーサポートから折り返しのご連絡をさせていただきます 「電話によるサポートを受ける」メニューから電話番号ほか必要項目をご入力ください。詳細は次頁以降の手順をご参照ください。
- サポート関連の画面は利便性の向上などを目的に高頻度に更新されますため、本マニュアルと異なる場合がございます。実際の画面に沿って操作してください。

SAP Aribaカスタマーサポートへのお問合せ手順（1/4）


カスタマーサポート 日本語対応時間
平日 9:00 – 18:00

※対応時間以外は言語選択ダイアログ画面が強制的に表示されます。

1. SAP Business Network
(<https://supplier.ariba.com>)
にログイン後、ホーム画面の右上の
ヘルプ  のアイコンをクリックします。

■ログインできない場合

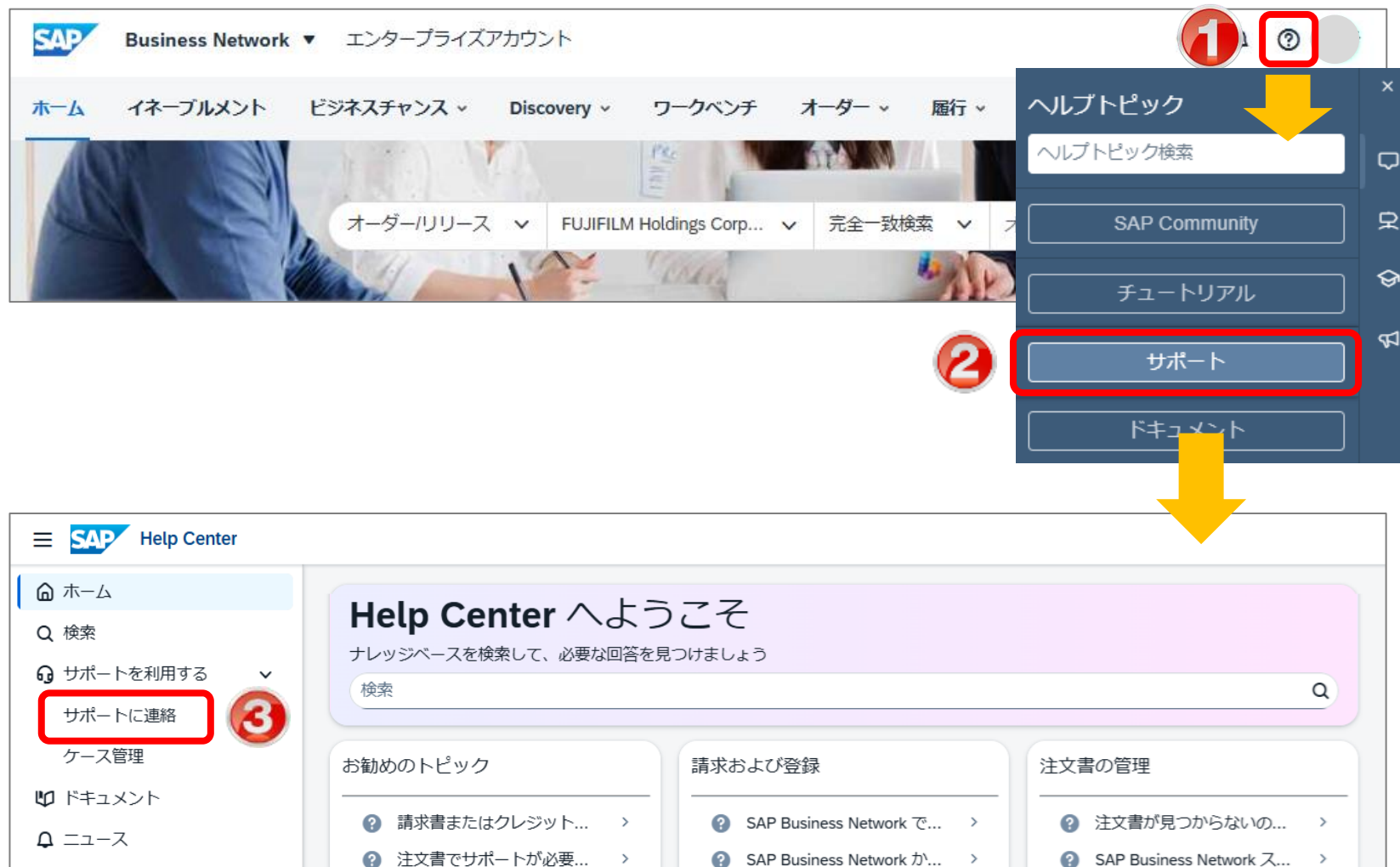
ログインしなくてもヘルプセンターへの
アクセスは可能です。

SAP Business Network
(<https://supplier.ariba.com>)
にアクセスし、トップページの右上の
ヘルプ  のアイコンをクリックします。

2. ヘルプトピックのメニューが表示され
たら「サポート」をクリックします。

3. 「サポートに連絡」をクリックします。

※ログインしないでアクセスした場合
は操作方法が異なります。
画面に沿って操作してください。



SAP Aribaカスタマーサポートへのお問合せ手順（2/4）

カスタマーサポート 日本語対応時間
平日 9:00 – 18:00

※対応時間以外は言語選択ダイアログ画面が強制的に表示されます。

4. 【手順1】画面でお問合せ内容を入力します。

5. 「次へ」をクリックします。

※お問合せ内容を入力すると「次へ」ボタンが表示されます。

6. 「別の処理」をクリックし、「次の手順」をクリックします。

※お問合せの入力内容により上記の画面が表示されない場合があります。表示されない場合は次のページへ進んでください。

サポート関連の画面は利便性向上などを目的に高頻度に更新していますので、本マニュアルと異なる場合があります。

SAP Aribaカスタマーサポートへのお問合せ手順 (3/4)

カスタマーサポート 日本語対応時間
平日 9:00 – 18:00

※対応時間以外は言語選択ダイアログ画面が強制的に表示されます。

- 【手順2】の画面に前ページで入力したお問合せ内容に関連するFAQが表示されます。
画面の下までスクロールして「次へ」をクリックします。
- 【手順3】の画面に遷移するので、必要事項を入力してください。
「*」が付いた項目は入力必須です。
- 入力が完了したら「次へ」をクリックし、【手順4】の画面に遷移します。

キーワードに関連するFAQが表示されます。該当のものが
ないかご確認下さい。

手順2 リソース

請求書を作成する方法を教えてください。
質問 請求書を作成する方法を教えてください。回答 請求書を作成するには、最初に顧客との取引関係を確立する必要があります。その上で、どの種類の請求書を作成するかを決定する必要があります。SAP Business Networkでは、以下の3種類の請求書を作成することができます。注文書あり請求書 注文書なし請求書 契約請求書 追加情報 請求書の作成には、他の手数料、割引、支払条件、およびコメントを追加する方法については、こちらを参照してください。

注文書あり請求書を作成する方法を教えてください。
注文書あり請求書を作成する方法を教えてください。注文書あり請求書を作成するには、最初に注文書特定する必要があります。ページ上部にある「ワークベンチ」タブに移動します。[オーダー] タイルをクリックしてすべてのオーダーを表示します。[フィルタの編集] をクリックし、フィルタオプションを展開します。[オーダー番号] フィールドに、注文書番号を入力します。注文書番号の下にある「完全一致検索」ラジオボタンを選択します。[適用]

SAP Business Network による登録請求書の取引サービス料金の計算方法を教えてください。
質問 登録請求書の取引サービス料金の計算方法を教えてください。回答 取引サービス料金は、すべての顧客取引関係にわたる年間合計取引量のわずかな割合として計算されます。取引量は、すべての注文書 (PO) (キャンセルされたオーダーを除く) の合計金額に、すべての注文書なし請求書あるいは注文書から生成されたすべての請求書 (ドキュメント編成レベル内のいずれか大きいほう) の合計金額を加えたものとして計算されます。これらの料金は、四半期ごとに請求され、請

バイヤーに連絡するにはどうすればよいですか。
質問 顧客に連絡するにはどうすればよいですか。回答 顧客には2つの方法で連絡することができます。1. インスタントメッセージ。2. 顧客が提供した連絡先情報。[顧客管理] 権限を持つアカウント管理者または管理者以外のユーザーは、以下の手順に従って顧客の連絡先情報を見つけることができます。アプリケーションの右上隅で「ユーザーのイニシャル」> [設定] をクリックし、[顧客取引関係] を選択します。

注文書が見つからないのはなぜですか。
POが見つからないのはなぜですか。注文書が見つからない場合は、顧客との間に有効な顧客取引関係があることを確認してください。顧客名は、[現在の取引関係] タブの下部の一覧表示されている必要があります。該当の顧客との取引関係がない場合は、顧客に貴社の SAP Business Network ID (AN ID) を提供し、取引開始依頼を送信してもらう必要があります。有効な取引関係がある場合は、注文書を検索する場合があります。注文書がま

AI で作成されました

次へ

手順3 詳細を確認

件名: *

問題および質問と、再現するための手順を説明してください。*

請求登録

残り 2995 文字です

上位推奨事項:

⑦ 注文書あり請求書を作成する方法を教えてください。

⑦ 請求書を作成する方法を教えてください。

問題を確認: *

問題領域を選択: *

The combined size of attachments must not exceed 20MB.

Choose a file for upload

ドキュメント番号:

業務にどのような影響がありますか? *

次へ

9

SAP Aribaカスタマーサポートへのお問合せ手順 (4/4)

カスタマーサポート 日本語対応時間
平日 9:00 – 18:00

※対応時間以外は言語選択ダイアログ画面が強制的に表示されます。

10. メールでの回答希望の場合は、「Webフォーム」をクリックして必要事項を入力し、「提出」をクリックします。

11. 電話での回答希望の場合は、「電話を依頼」をクリックして必要事項を入力し、「電話サポートを受ける」をクリックします。

※「*」が付いている項目は入力必須です。

SR(サービスリクエスト)が起票された旨の通知メールが届きます。
サポート担当者より、折り返しご連絡いたします。

手順4 連絡先オプション

10

Web フォーム
推奨

連絡先を受信できるよう、この電子メールを許可リストに追加してください。
itsm.notification-service@sap.com

名:*
姓:*
ユーザー名:
電子メール:*
電話番号:* 内線番号:
アカウント ID:*
AN

迅速なサポートのため、ご協力をお願いします。
SAP サポートエンジニアがログを参照できるよう、データの共有に同意をお願いします。このデータの共有に同意していただくことは、お客様の問題をより迅速に修正するために役立ちます。一部のアカウントおよびシステム情報は SAP SE に送信され、サポートの通話とチャットは録音/記録される場合があります。

☐ 同意する *

提出

注: 収集された情報は、SAP のプライバシーポリシーおよび使用条件に従って、サポートの品質向上とトレーニングの改善、技術的な問題の解決のサポート、製品およびサービスの改善に使用されます。
サポートのための電話、チャットおよび電子メールのやり取りには、翻訳サービスが使用される場合があります。

手順4 連絡先オプション

11

電話を依頼
推定待ち時間: 2分
推奨

名:*
姓:*
ユーザー名:
電子メール:*
電話番号:* 内線番号:
電話番号の確認:
アカウント ID:*
AN

迅速なサポートのため、ご協力をお願いします。
SAP サポートエンジニアがログを参照できるよう、データの共有に同意をお願いします。このデータの共有に同意していただくことは、お客様の問題をより迅速に修正するために役立ちます。一部のアカウントおよびシステム情報は SAP SE に送信され、サポートの通話とチャットは録音/記録される場合があります。

☐ 同意する *

☐ 通話内容の録音不可

電話サポートを受ける

注: 収集された情報は、SAP のプライバシーポリシーおよび使用条件に従って、サポートの品質向上とトレーニングの改善、技術的な問題の解決のサポート、製品およびサービスの改善に使用されます。
サポートのための電話、チャットおよび電子メールのやり取りには、翻訳サービスが使用される場合があります。

お問合せ内容により「Webフォーム」もしくは「電話を依頼」のみ表示される場合があります。

「電話番号」入力の際は市外局番頭の「0」は入力不要
例) 090-1234-5678の場合
国番号: +81 90-1234-5678
番号の確認: 90-1234-5678

Ariba Networkにログインしてからこの画面にアクセスした場合は、Ariba Network IDは自動設定されます。

Thank you.