

SAP Ariba 

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、下記のお問合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。

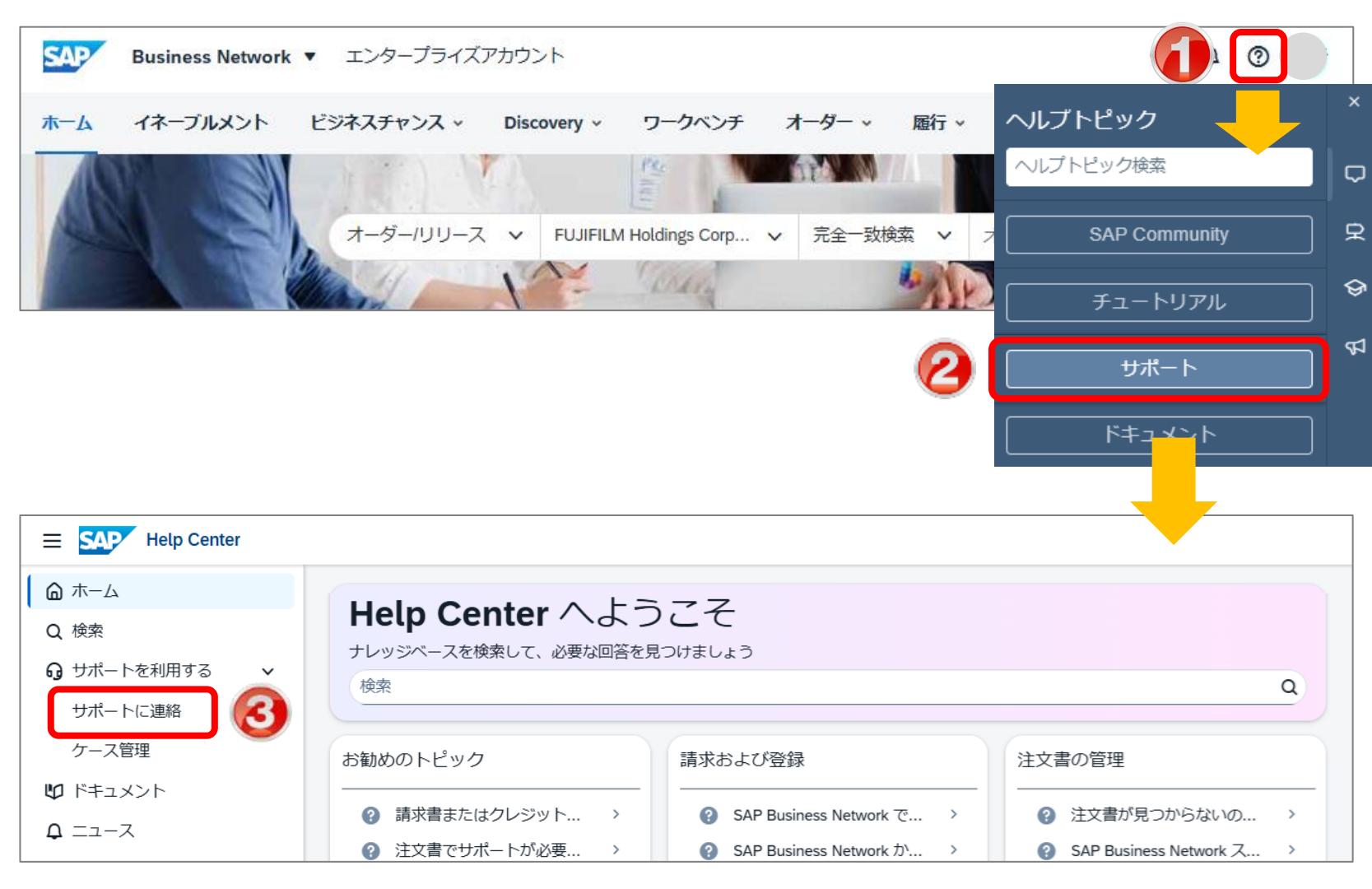
1. SAP Business Network
(<https://supplier.ariba.com>)
にログイン後、ホーム画面の右上の
ヘルプ (?) のアイコンをクリックします。

■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。

The screenshot shows the SAP Help Center interface. On the left, a sidebar menu includes Home, Search, and a dropdown for 'Support Utilization' which is currently set to 'Contact Support'. The main content area is titled 'Contact Support' and displays a step 4 question: 'What kind of support is needed?'. A red box highlights the 'Invoice Registration' option in a list. Step 5 is shown below, with a red box around the 'Next' button.

The screenshot shows the SAP Help Center interface after step 5. It displays step 6: 'What kind of support is needed?'. The 'Invoice Registration' option is selected. Below it, a red box highlights the 'Other Processing' button. A red arrow points from the 'Next Step' button in the previous screenshot to this 'Other Processing' button. Step 6 also lists other support types: 'Invoice Creation/Processing Problem or Error', 'Registration Memo Creation', 'Partial Invoice', and 'Invoice Cancellation'.

SAP Aribaカスタマーサポートへのお問合せ手順（3/4）

7. 【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。

8. 【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。

9. 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。

The screenshot shows the 'Resources' section of the Step 2 page. It displays several FAQ articles related to the user's query. A yellow callout box highlights one article: '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。' (FAQs related to the keyword are displayed. If none are found, please check again.)

At the bottom left of the page, there is a red box around the 'Next' button, and a large orange arrow points from this button to the 'Next' button on the Step 3 page.

Numbered callouts: 7 (on the Step 2 page), 8 (on the Step 3 page), and 9 (on the Step 4 page).

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。

The screenshot shows the 'Confirmation' section of the Step 3 page. It includes fields for 'Name*' and 'Question/Answer' (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*). A large orange arrow points from the 'Next' button on the Step 2 page to this 'Next' button on the Step 3 page.

Numbered callouts: 8 (on the Step 2 page), 9 (on the Step 3 page), and 10 (on the Step 4 page).

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

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。

※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. 連絡先オプション

11. 連絡先オプション

お問い合わせ内容により「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.