

INSTRUCTIVO PARA PROVEEDORES



TRENES
DE
CHILE

¿Cómo solicitar soporte técnico de
SAP Ariba?

Gerencia de Abastecimiento

Febrero 2026

1. Acceso al Portal de Proveedores

- Para una visualización óptima, utilice el navegador Google Chrome.

- Ingrese a la URL service.ariba.com

IMPORTANTE: No es necesario ingresar su nombre de usuario ni contraseña para este proceso.

The screenshot shows the SAP Business Network Supplier Portal login page. The browser address bar displays the URL: service.ariba.com/Supplier.aw/109565050/aw?awh=r&awssk=sjWmRy8r&dard=1. The page header includes the SAP Business Network logo and navigation icons. The main content area is titled "Inicio de sesión de proveedor" (Supplier Login). It features a text input field for "Nombre de usuario" (Username) and a blue "Siguiente" (Next) button. Below the button, there are links for "¿Ha olvidado el nombre de usuario?" (Forgot your username?) and "¿Es nuevo en SAP Business Network? Regístrate ahora u Obtener más información" (Are you new to SAP Business Network? Register now or Get more information). On the right side, there is a laptop displaying a dashboard with various charts and data. At the bottom, there is a footer with the SAP logo, copyright information "© 2022 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.", and links for "Declaración de privacidad", "Declaraciones de seguridad", and "Condiciones de uso".



2. LOCALIZAR ASISTENCIA

- Ubique el ícono de Ayuda (?) situado en la esquina superior derecha de la pantalla.
- Haga clic en el botón Apoyo.
- Seleccione nuevamente el enlace Apoyo para ser redirigido al Help Center de SAP Ariba.

The screenshot shows the SAP Business Network login page. At the top left, there is a 'SAP Red de negocios' dropdown menu. The main heading is 'Inicio de sesión de proveedor'. Below it is a text input field for 'Nombre de usuario' and a blue 'Siguiete' button. There are two links: '¿Ha olvidado el nombre de usuario?' and '¿Es nuevo en SAP Business Network? Registrarse ahora u Obtener más información'. At the bottom left, it says 'Navegadores y complementos admitidos'. At the bottom right, there are links for 'Declaración de privacidad' and 'Declaraciones de seg...'. A dark blue help menu is overlaid on the right side, titled 'Temas de ayuda'. It has a search bar 'Buscar temas de ayuda' and a 'Documentación' button. The 'Apoyo' option is highlighted in blue. A tooltip is visible over the 'Apoyo' button, containing the text: 'Apoyo Descargo de responsabilidad: El uso de este portal de soporte está fuera de los límites de seguridad de SAP EU y SAP NS2; es su exclusiva responsabilidad el cumplimiento de cualquier requisito de seguridad.'



3. PÓNGASE EN CONTACTO

- Al ingresar, visualizará una base de conocimientos con temas recurrentes para consultas rápidas.
- Para obtener asistencia personalizada, diríjase al menú lateral izquierdo y despliegue la sección Obtener asistencia.
- Seleccione la opción Contactar con el servicio de asistencia para iniciar su requerimiento técnico.

The screenshot displays the SAP SAP Centro de ayuda interface. On the left is a navigation menu with options: Inicio, Buscar, Obtener asistencia (expanded), Contactar con el servicio de ... (highlighted), Documentación, Noticias, and Estado de la nube. The main content area is titled 'Contactar con el servicio de asistencia' and features a four-step process:

- Paso 1 ¿Cómo podemos ayudarle?**: Includes a text input field with the placeholder 'Proporcione una descripción completa de su pregunta o problema con números de documento y toda la información necesaria' and a '3000 caracteres restantes' indicator.
- Paso 2 Recursos**
- Paso 3 Confirme los detalles**
- Paso 4 Opciones de contacto**

At the bottom left of the interface is a 'Legal' link.



4. Descripción del Requerimiento

En esta fase, deberá detallar el motivo de su consulta para que el sistema le asigne el soporte adecuado:

- **Paso 1: Proporcione una descripción detallada de su pregunta o problema técnico.**
- **Paso 2: El sistema le mostrará Recursos y temas recurrentes. Si ninguno resuelve su duda, haga clic en Siguiente para avanzar al paso final.**

The screenshot shows the SAP Help Center interface for contacting support. The page title is 'Contactar con el servicio de asistencia'. The left sidebar contains navigation options: Inicio, Buscar, Obtener asistencia (with a dropdown arrow), Contactar con el servicio de... (highlighted with a blue border), Documentación, Noticias, and Estado de la nube (with a right arrow). The main content area has a search bar at the top right with the text 'Buscar' and a magnifying glass icon. Below the search bar, the page is divided into four steps:

- Paso 1: ¿Cómo podemos ayudarle?** This step is active, indicated by a blue checkmark. It contains a text input field with the placeholder text: 'Proporcione una descripción completa de su pregunta o problema con números de documento y toda la información necesaria'. Below the input field, it indicates '3000 caracteres restantes'.
- Paso 2: Recursos** (Inactive)
- Paso 3: Confirme los detalles** (Inactive)
- Paso 4: Opciones de contacto** (Inactive)

At the bottom left of the sidebar, there is a 'Legal' link with a document icon.



5. Registro y Canales de Contacto

Paso 3 (Confirmación): Ingrese el Asunto, seleccione el Área del problema y defina cómo afecta esto a su empresa.

Paso 4 (Opciones de contacto): Seleccione la vía de soporte técnico que mejor se adapte a su urgencia:

The screenshot shows the SAP Help Center interface for contacting support. The page title is 'Contactar con el servicio de asistencia'. A left sidebar contains navigation links: Inicio, Buscar, Obtener asistencia, Contactar con el servicio de ... (highlighted), Documentación, Noticias, and Estado de la nube. The main content area displays a four-step process:

- Paso 1:** ¿Cómo podemos ayudarle? (with an edit icon)
- Paso 2:** Recursos (with an edit icon)
- Paso 3:** Confirme los detalles (with an edit icon)
- Paso 4:** Opciones de contacto, which includes two options:
 - Formulario web:** Represented by an envelope icon and labeled 'Recomendado'.
 - Solicitar una llamada:** Represented by a telephone handset icon, with a note: 'Tiempo de espera estimado: 42 minutos'.



6. Canales de Contacto

- **Chat en Vivo: Solución inmediata completando sus datos y presionando Chatee con nosotros (Espera: 2 min).**
- **Formulario Web: Envío de caso para revisión detallada con respuesta vía correo electrónico.**
- **Solicitar Llamada: Un agente le contactará al teléfono registrado tras aceptar los términos (Espera: 42 min).**

