

 Manual para
proveedores

Soporte en SAP Business Network

Diciembre 2025



1. Introducción
2. Recuperación de nombre de usuario
3. Recuperación de contraseña
4. Soporte en SAP Business Network

1. Introducción

INTRODUCCIÓN

En SAP Business Network, el soporte está diseñado para que puedas gestionar de manera autónoma cualquier consulta o incidencia que surja durante tu experiencia en la plataforma. A través de un completo Centro de Ayuda y recursos de autoservicio disponibles las 24 horas, tendrás acceso a guías, artículos y soluciones prácticas que te permitirán resolver la mayoría de las situaciones de forma rápida y sencilla, sin depender de asistencia externa.

Este manual te acompañará paso a paso para que aproveches al máximo todas las herramientas de autoservicio que ofrece SAP Business Network, facilitando así una gestión eficiente y segura de tus procesos como proveedor.

2. Recuperación de nombre de usuario

Recuperación de nombre de usuario

Accede a supplier.arriba.com y haz clic en ¿Ha olvidado el nombre de usuario?

SAP Business Network

Inicio de sesión de proveedor

Nombre de usuario

Siguiendo

¿Ha olvidado el nombre de usuario?

¿Es nuevo en SAP Business Network?
Registrarse ahora u Obtener más información

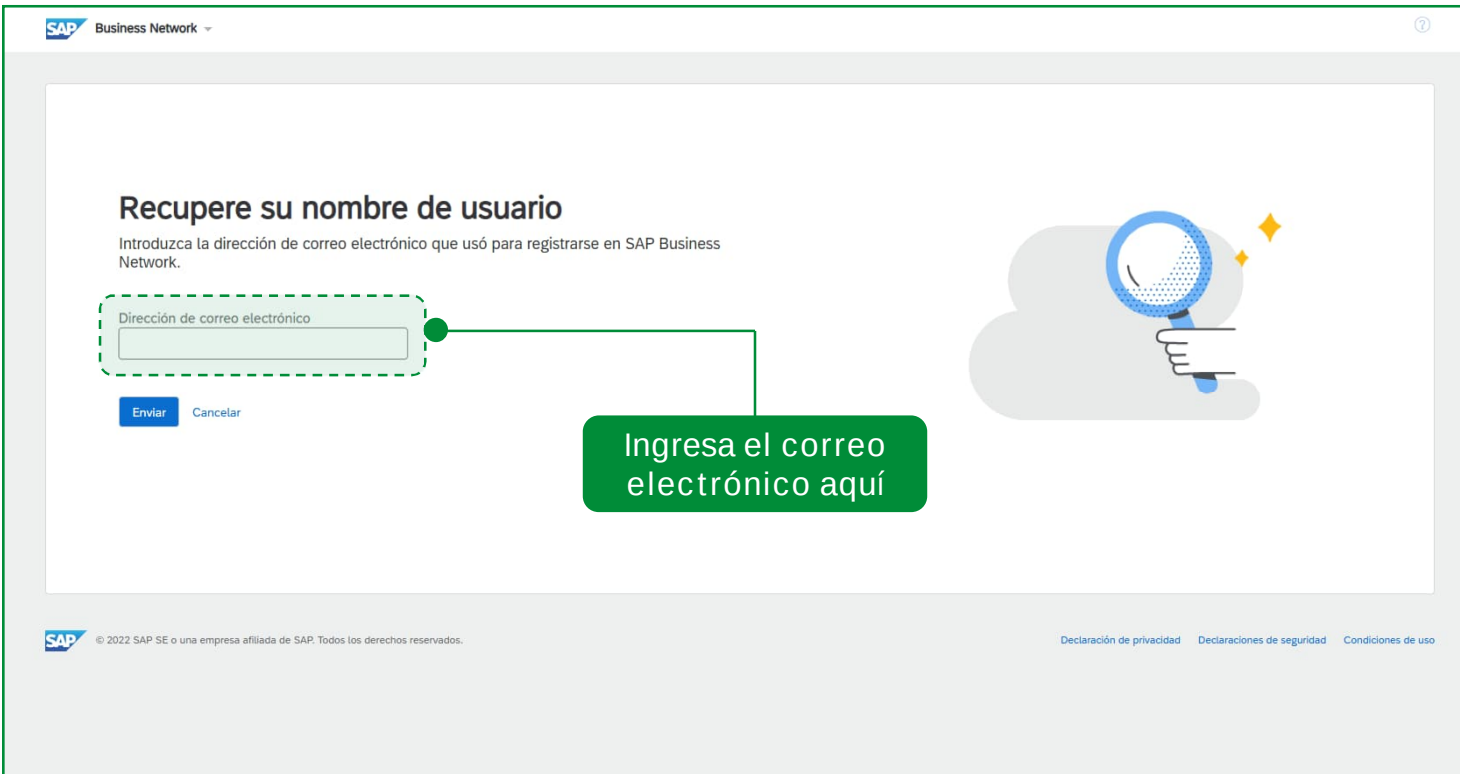
Navegadores y complementos admitidos

SAP © 2022 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

Declaración de privacidad Declaraciones de seguridad Condiciones de uso

Recuperación de nombre de usuario (cont.)

En esta página, deberás introducir el correo electrónico que se usó para el registro en SAP Business Network. Recibirás un correo electrónico con la información del nombre de usuario asociado al correo electrónico ingresado.



Recupere su nombre de usuario

Introduzca la dirección de correo electrónico que usó para registrarse en SAP Business Network.

Dirección de correo electrónico

Enviar Cancelar

Ingresa el correo electrónico aquí

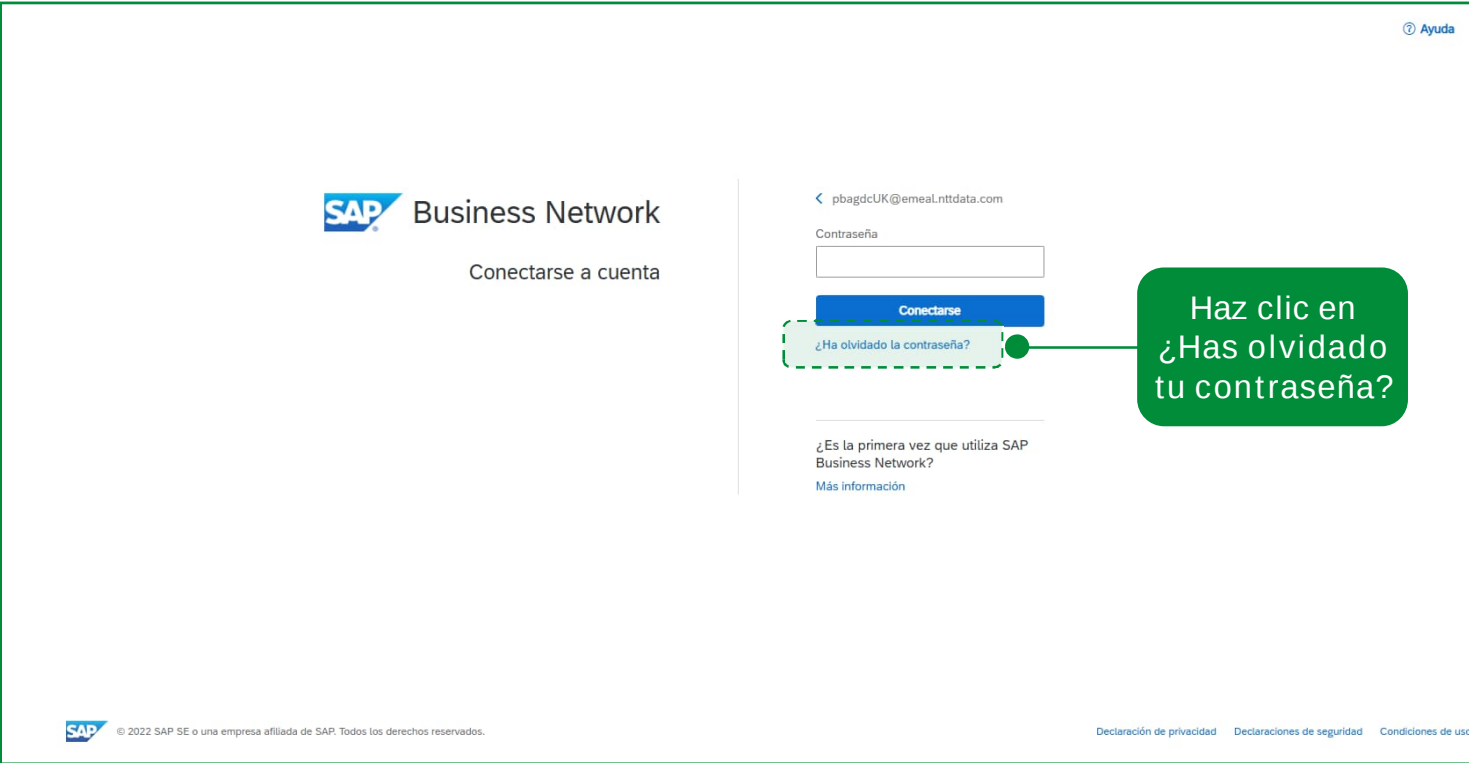
© 2022 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

[Declaración de privacidad](#) [Declaraciones de seguridad](#) [Condiciones de uso](#)

3. Recuperación de contraseña

Recuperación de contraseña

Ingresa tu nombre de usuario en supplier.arriba.com. Al clicar en Siguiente, llegarás a esta pantalla.



 **Business Network**

Conectarse a cuenta

[< pbagdcUK@emeaLnttdata.com](#)

Contraseña

Conectarse

[¿Ha olvidado la contraseña?](#)

¿Es la primera vez que utiliza SAP Business Network?
[Más información](#)

 © 2022 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

[Declaración de privacidad](#) [Declaraciones de seguridad](#) [Condiciones de uso](#)

Recuperación de contraseña (cont.)

En esta página, deberás introducir el correo electrónico que se usó para el registro en SAP Business Network. Recibirás un correo electrónico, sigue las instrucciones del correo para resetear la contraseña.



Restablecer su contraseña

Introduzca la dirección de correo electrónico que usó para registrarse en SAP Business Network.

Dirección de correo electrónico

Enviar Cancelar

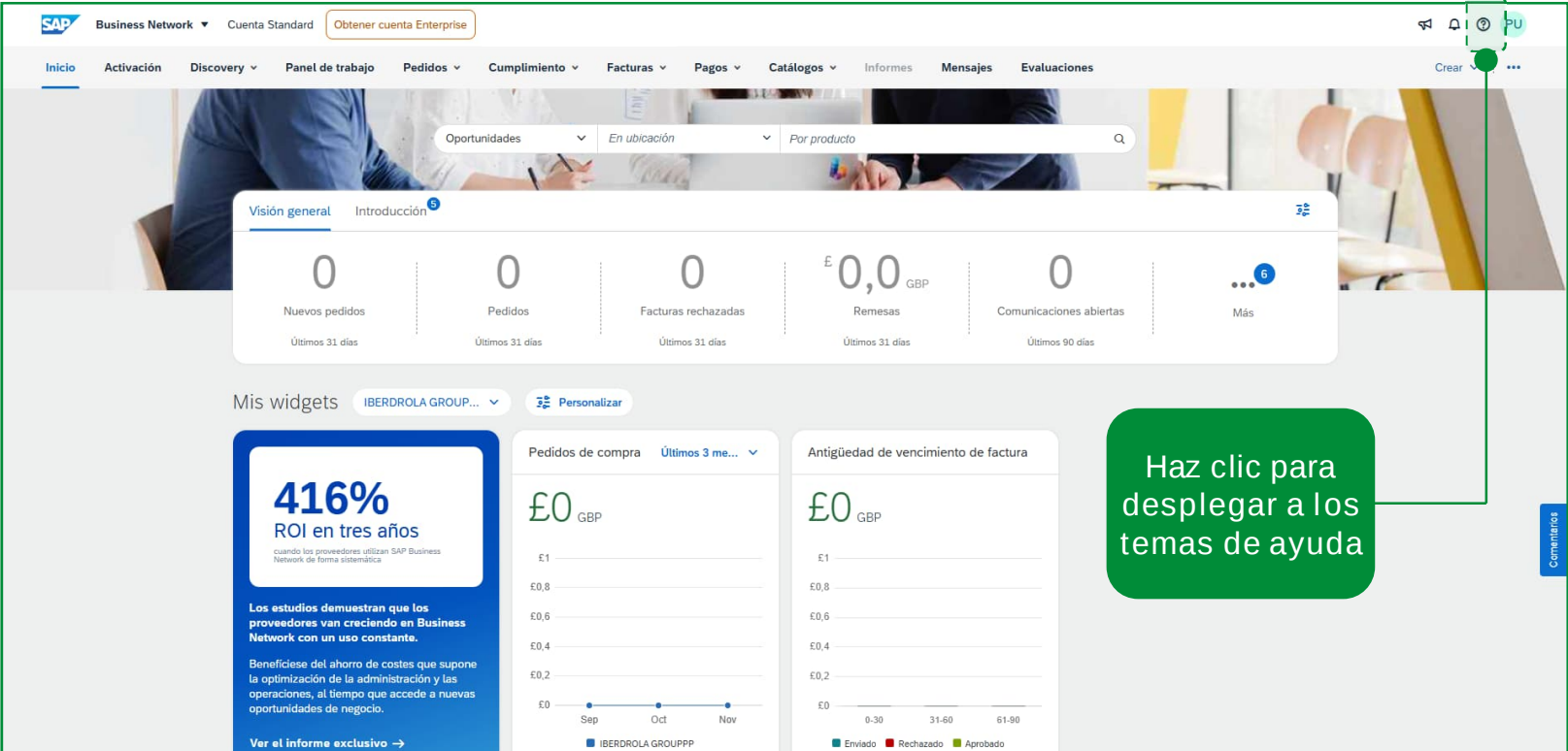
Ingresa el correo electrónico aquí

© 2022 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados. [Declaración de privacidad](#) [Declaraciones de seguridad](#) [Condiciones de uso](#)

4. Soporte en SAP Business Network

Centro de Ayuda SAP Business Network

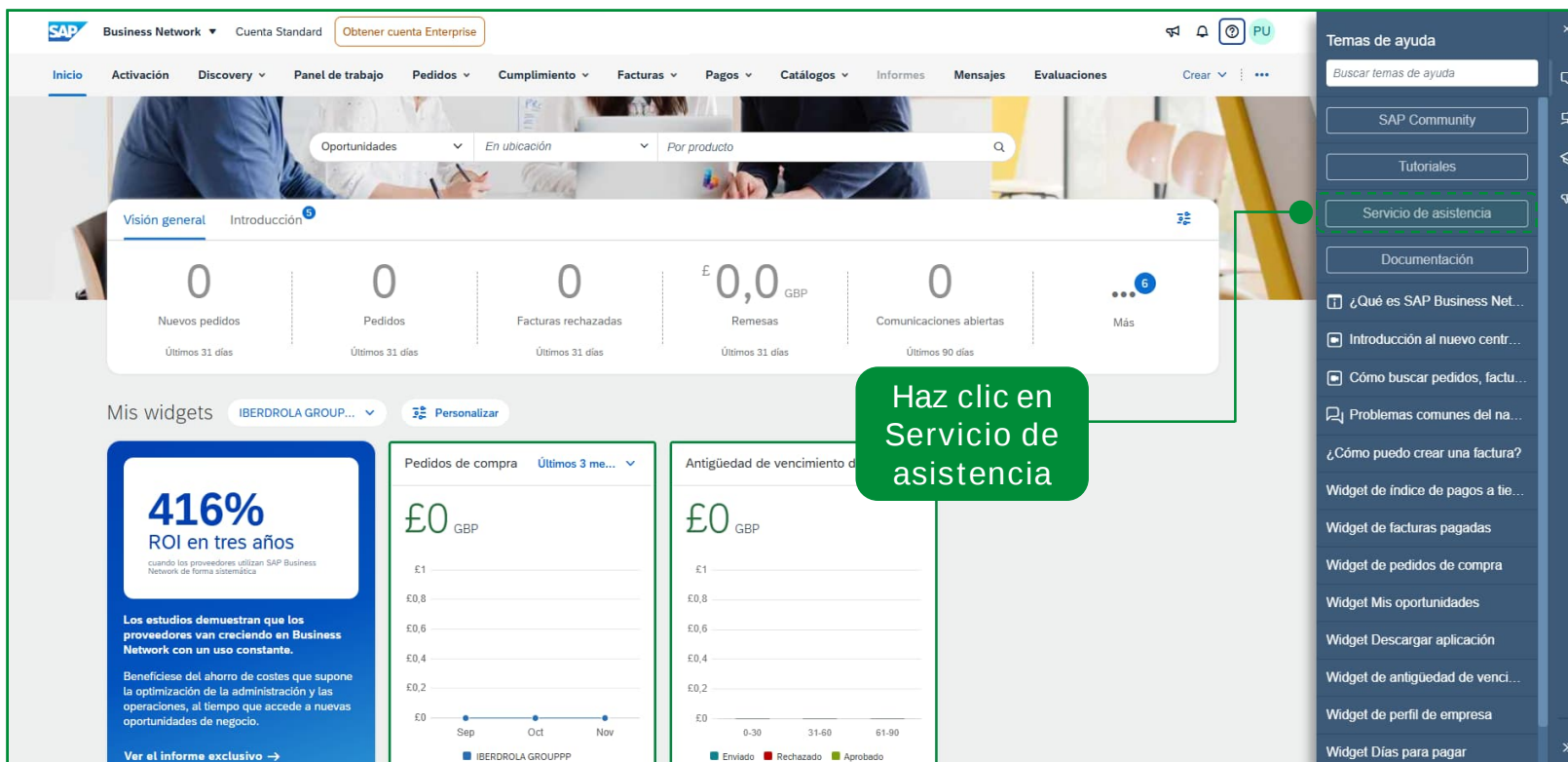
Desde la pantalla de inicio de SAP Business Network, haz clic en el signo “?” al lado de las iniciales del contacto principal.



The screenshot shows the SAP Business Network homepage. At the top, there's a navigation bar with links like 'Inicio', 'Activación', 'Discovery', 'Panel de trabajo', 'Pedidos', 'Cumplimiento', 'Facturas', 'Pagos', 'Catálogos', 'Informes', 'Mensajes', and 'Evaluaciones'. Below this is a search bar with filters for 'Oportunidades', 'En ubicación', and 'Por producto'. The main dashboard features several widgets: 'Visión general' with a '5' badge, 'Introducción' with a '5' badge, and a row of five cards showing '0' for 'Nuevos pedidos', 'Pedidos', 'Facturas rechazadas', 'Remesas', and 'Comunicaciones abiertas'. Below these are 'Mis widgets' including a '416% ROI en tres años' card, a 'Pedidos de compra' chart, and an 'Antigüedad de vencimiento de factura' chart. A green callout box with the text 'Haz clic para desplegar a los temas de ayuda' points to a help icon (a circle with a question mark) located next to the user's initials 'PU' in the top right corner.

Centro de Ayuda SAP Business Network (cont.)

En el menú desplegable que aparecerá, selecciona Servicio de asistencia.



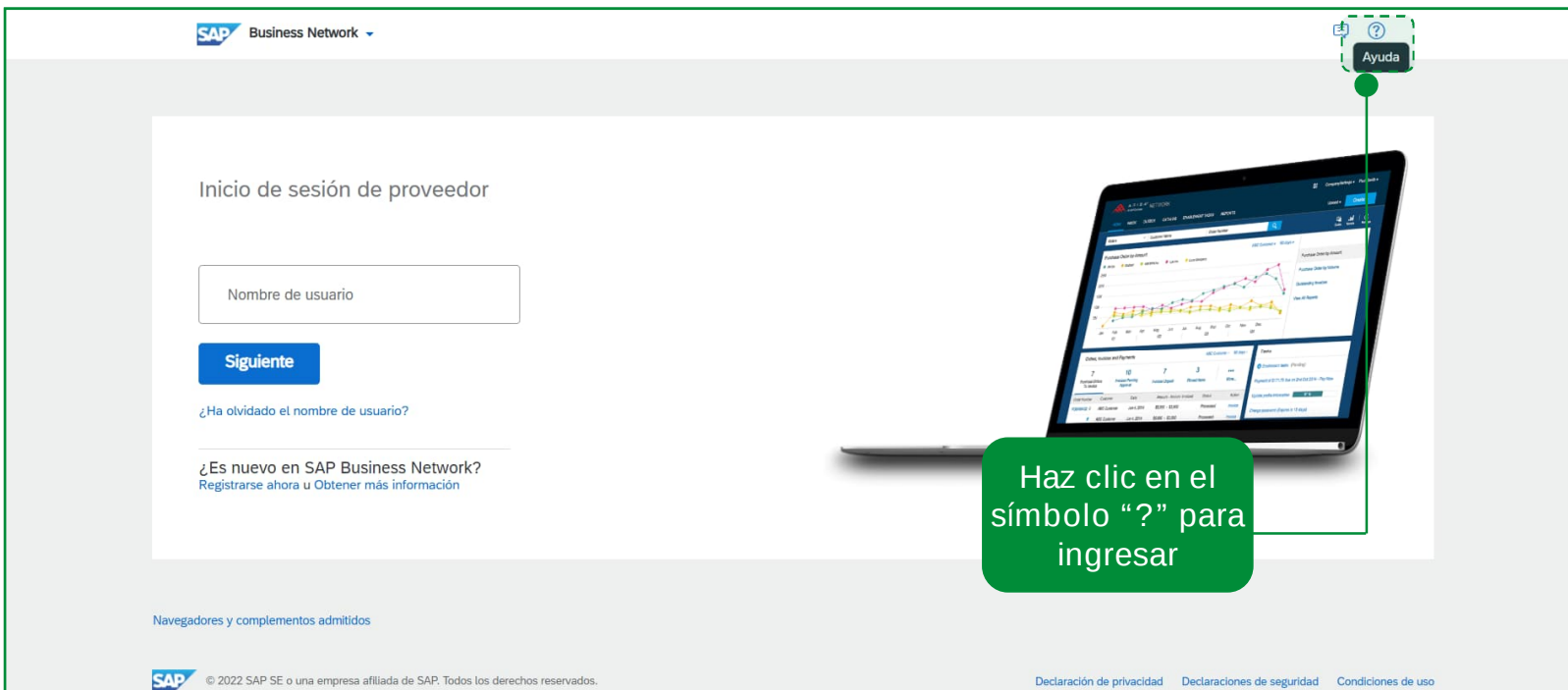
The screenshot shows the SAP Business Network dashboard for a 'Cuenta Standard' user. The top navigation bar includes links like Inicio, Activación, Discovery, Panel de trabajo, Pedidos, Cumplimiento, Facturas, Pagos, Catálogos, Informes, Mensajes, and Evaluaciones. A search bar is present with filters for 'Oportunidades', 'En ubicación', and 'Por producto'. The main dashboard area displays several key metrics: 'Nuevos pedidos' (0), 'Pedidos' (0), 'Facturas rechazadas' (0), 'Remesas' (£0,0 GBP), and 'Comunicaciones abiertas' (0). Below these are 'Mis widgets' including a '416% ROI en tres años' widget and two charts for 'Pedidos de compra' and 'Antigüedad de vencimiento'. On the right, a 'Temas de ayuda' (Help Topics) sidebar is open, showing a list of help topics. A green callout box with the text 'Haz clic en Servicio de asistencia' points to the 'Servicio de asistencia' option in the sidebar menu.

Temas de ayuda

- Buscar temas de ayuda
- SAP Community
- Tutoriales
- Servicio de asistencia**
- Documentación
- ¿Qué es SAP Business Net...
- Introducción al nuevo centr...
- Cómo buscar pedidos, factu...
- Problemas comunes del na...
- ¿Cómo puedo crear una factura?
- Widget de índice de pagos a tie...
- Widget de facturas pagadas
- Widget de pedidos de compra
- Widget Mis oportunidades
- Widget Descargar aplicación
- Widget de antigüedad de venci...
- Widget de perfil de empresa
- Widget Días para pagar

Centro de Ayuda SAP Business Network (cont.)

Si no estás dentro de tu cuenta, accede desde la página supplier.arriba.com. Desde aquí se desplegarán los temas de ayuda.



SAP Business Network

Inicio de sesión de proveedor

Nombre de usuario

Siguiete

¿Ha olvidado el nombre de usuario?

¿Es nuevo en SAP Business Network?
Registrarse ahora u Obtener más información

Navegadores y complementos admitidos

© 2022 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

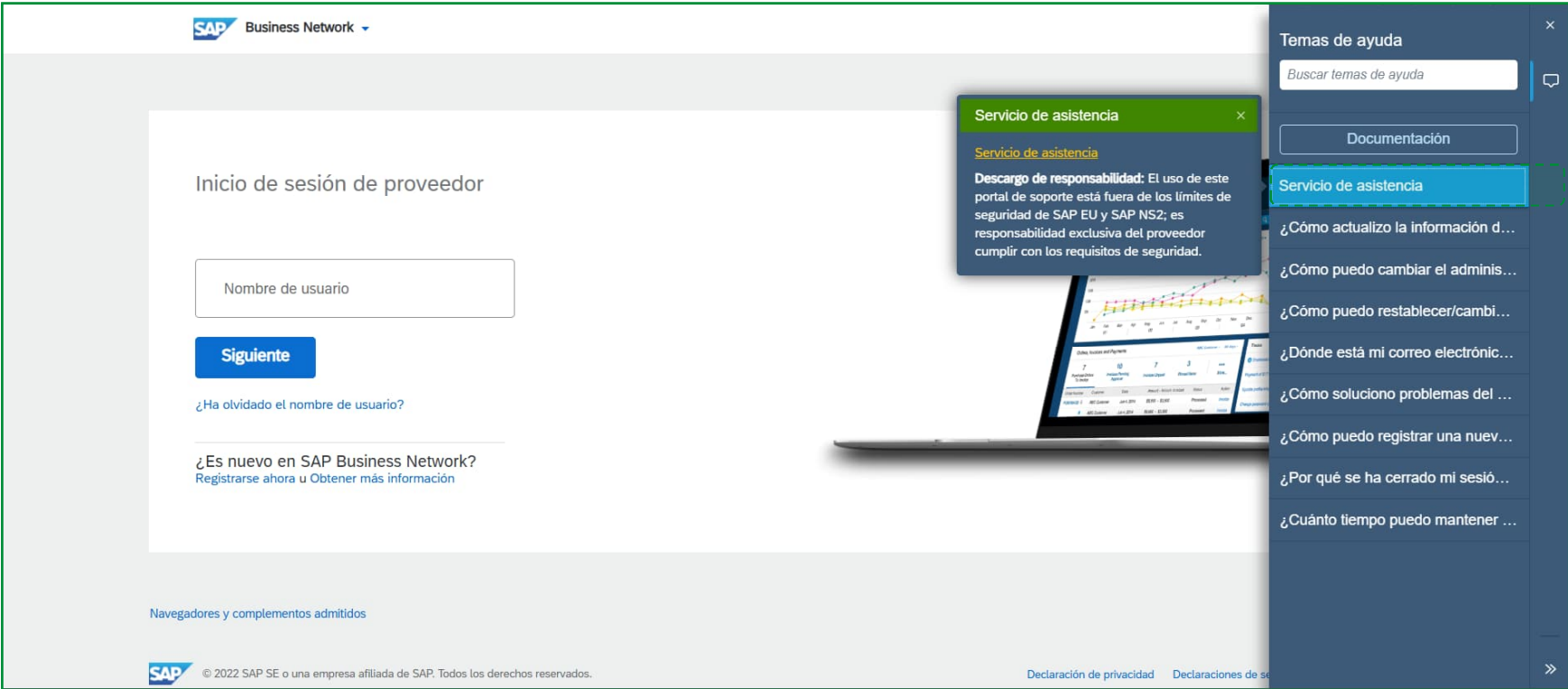
Declaración de privacidad | Declaraciones de seguridad | Condiciones de uso

Ayuda

Haz clic en el símbolo "?" para ingresar

Centro de Ayuda SAP Business Network (cont.)

En el menú desplegable, selecciona Servicio de asistencia.



SAP Business Network

Inicio de sesión de proveedor

Nombre de usuario

Siguiente

[¿Ha olvidado el nombre de usuario?](#)

[¿Es nuevo en SAP Business Network?](#)
[Registrarse ahora](#) u [Obtener más información](#)

Navegadores y complementos admitidos

© 2022 SAP SE o una empresa afiliada de SAP. Todos los derechos reservados.

Declaración de privacidad | Declaraciones de seguridad

Servicio de asistencia

Servicio de asistencia

Descargo de responsabilidad: El uso de este portal de soporte está fuera de los límites de seguridad de SAP EU y SAP NS2; es responsabilidad exclusiva del proveedor cumplir con los requisitos de seguridad.

Temas de ayuda

Buscar temas de ayuda

Documentación

Servicio de asistencia

¿Cómo actualizo la información d...

¿Cómo puedo cambiar el adminis...

¿Cómo puedo restablecer/cambi...

¿Dónde está mi correo electrónic...

¿Cómo soluciono problemas del ...

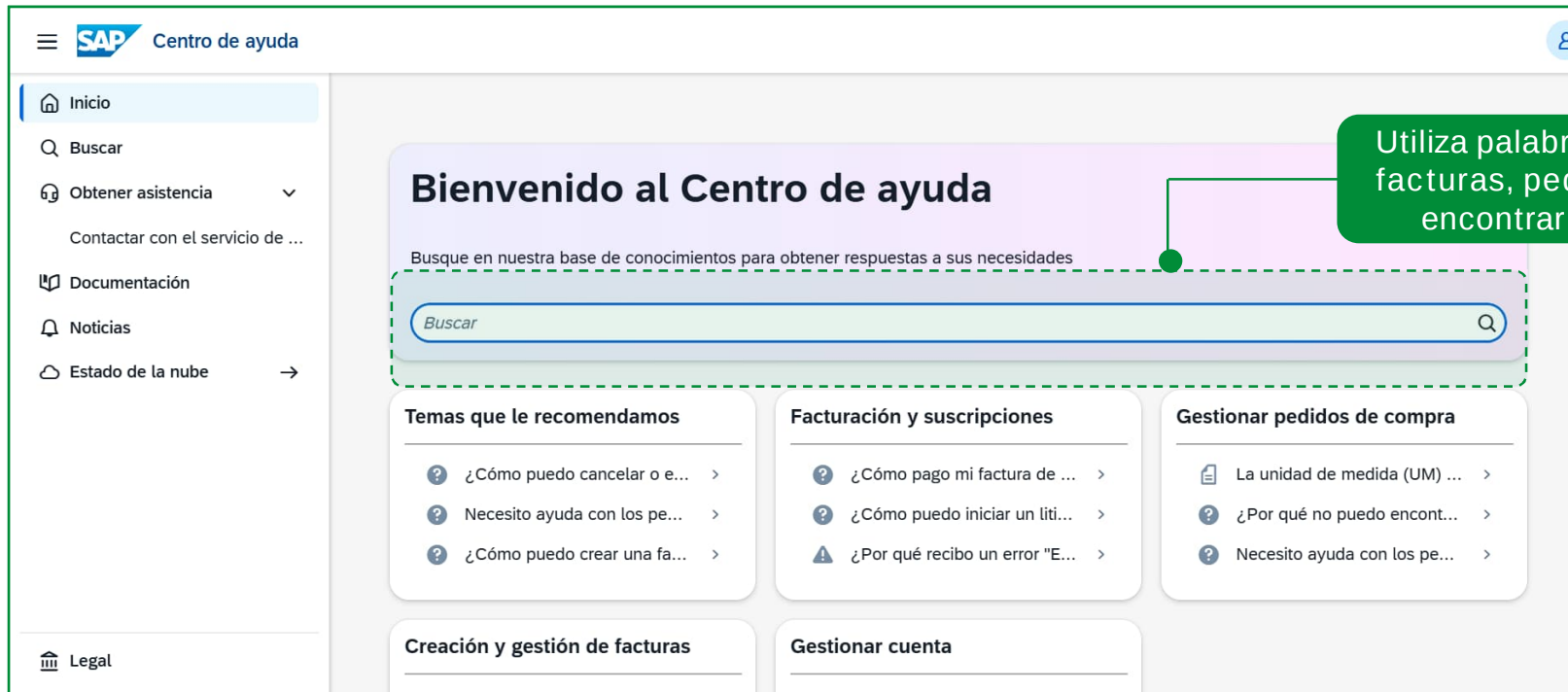
¿Cómo puedo registrar una nuev...

¿Por qué se ha cerrado mi sesi...

¿Cuánto tiempo puedo mantener ...

Centro de Ayuda SAP Business Network (cont.)

Desde cualquiera de las dos formas de acceder anteriormente, llegarás a la siguiente pantalla. En este Centro de ayuda podrás buscar, usando palabras clave, respuestas a tus incidencias.



Bienvenido al Centro de ayuda

Busque en nuestra base de conocimientos para obtener respuestas a sus necesidades

Buscar

Utiliza palabras clave como, facturas, pedidos, etc. para encontrar información

Temas que le recomendamos

- ¿Cómo puedo cancelar o e...
- Necesito ayuda con los pe...
- ¿Cómo puedo crear una fa...

Facturación y suscripciones

- ¿Cómo pago mi factura de ...
- ¿Cómo puedo iniciar un liti...
- ¿Por qué recibo un error "E...

Gestionar pedidos de compra

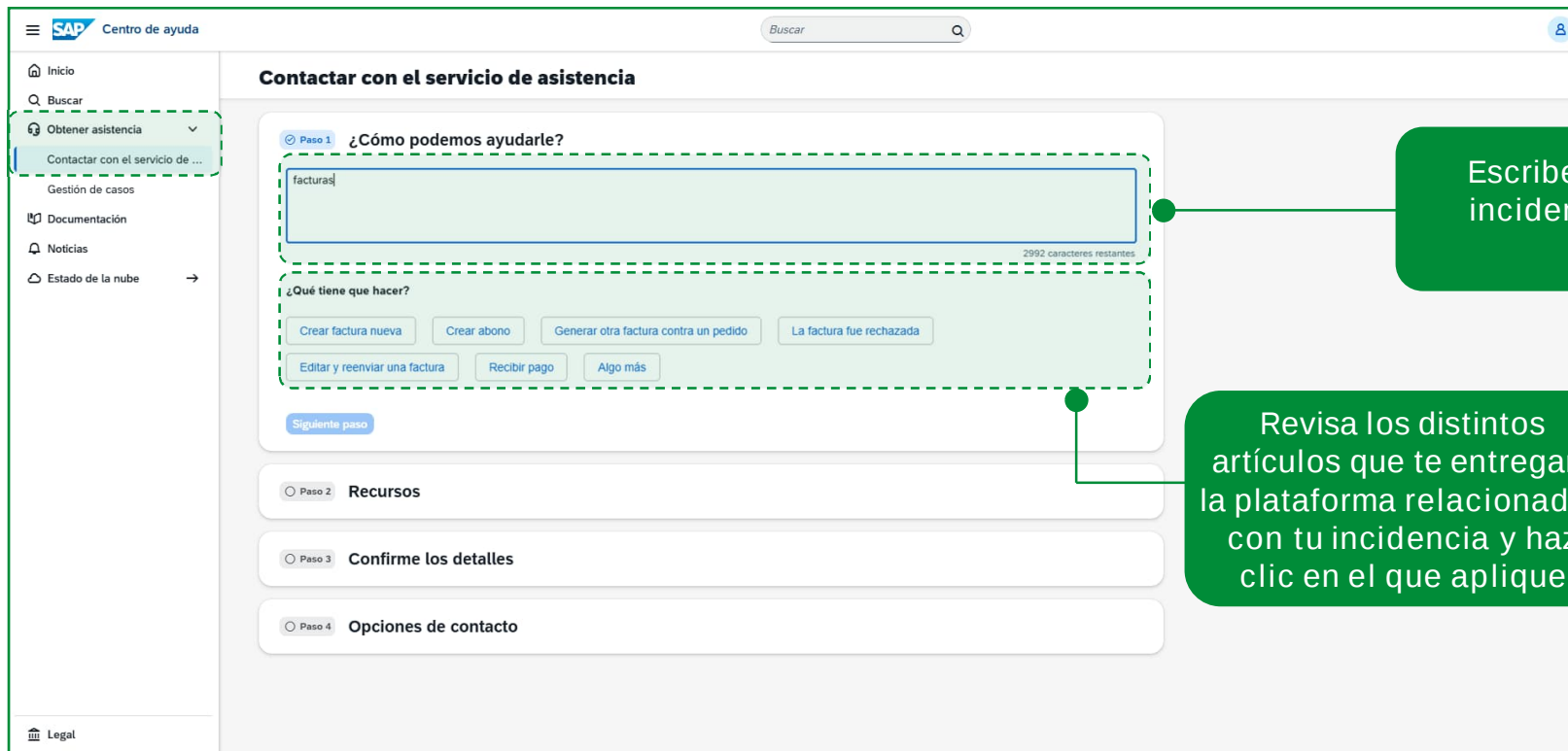
- La unidad de medida (UM) ...
- ¿Por qué no puedo encont...
- Necesito ayuda con los pe...

Creación y gestión de facturas

Gestionar cuenta

Centro de Ayuda SAP Business Network (cont.)

Si tu consulta es más específica, haz clic en la pestaña Obtener asistencia y luego Contactar con el servicio de asistencia.



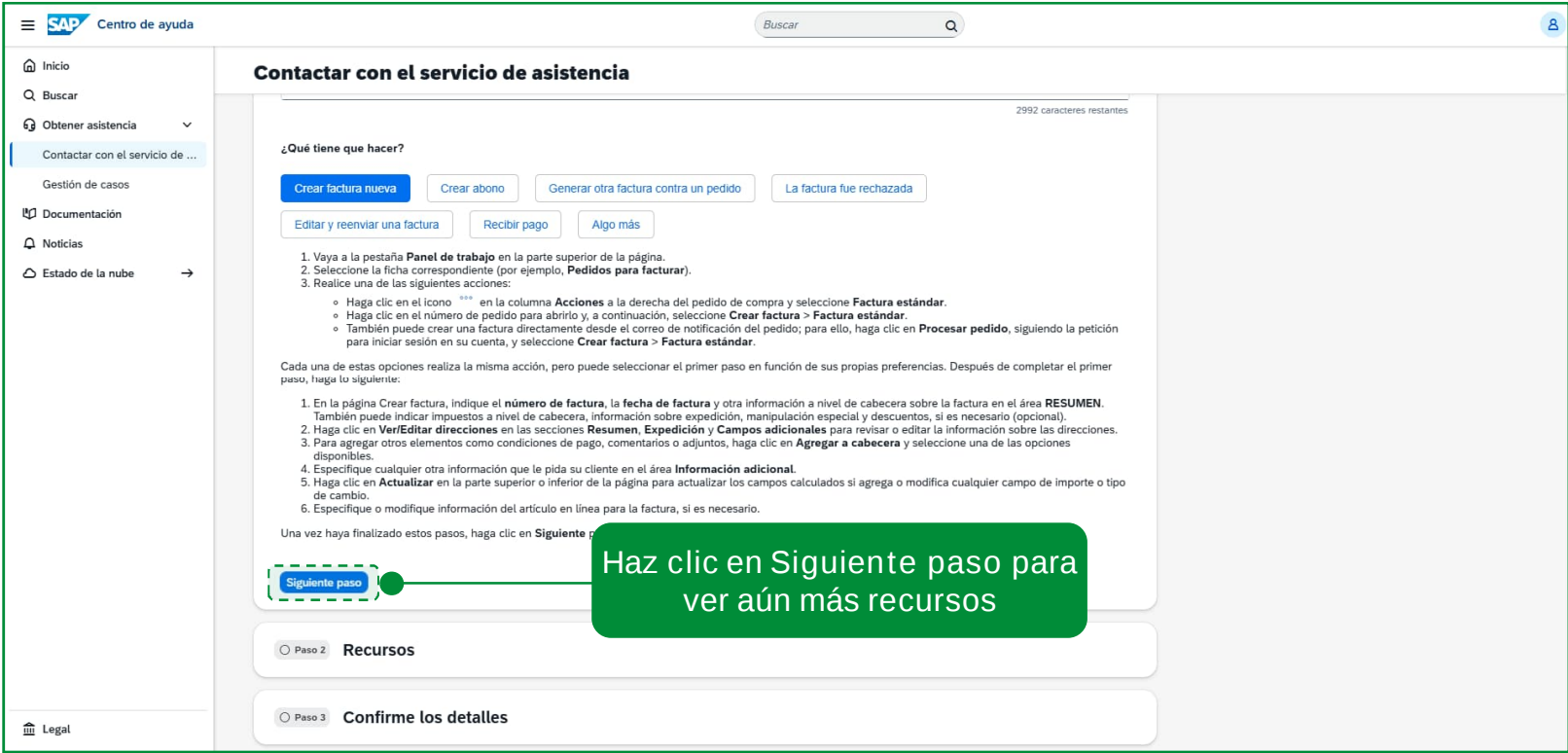
The screenshot shows the SAP Business Network Help Center interface. The left sidebar contains navigation links: Inicio, Buscar, Obtener asistencia (highlighted with a dashed green box), Contactar con el servicio de..., Gestión de casos, Documentación, Noticias, and Estado de la nube. The main content area is titled 'Contactar con el servicio de asistencia' and shows a multi-step process. Step 1, '¿Cómo podemos ayudarte?', is active and contains a text input field with 'facturas' and a 'Siguiente paso' button. Below this is a section '¿Qué tiene que hacer?' with buttons for 'Crear factura nueva', 'Crear abono', 'Generar otra factura contra un pedido', 'La factura fue rechazada', 'Editar y reenviar una factura', 'Recibir pago', and 'Algo más'. Steps 2 through 4 are listed below: 'Recursos', 'Confirme los detalles', and 'Opciones de contacto'. A green dashed box highlights the text input field and the 'Siguiente paso' button, with a line pointing to a callout box. Another green dashed box highlights the '¿Qué tiene que hacer?' section, with a line pointing to another callout box.

Escribe el motivo de tu incidencia y haz clic en Siguiente

Revisa los distintos artículos que te entregará la plataforma relacionados con tu incidencia y haz clic en el que aplique

Centro de Ayuda SAP Business Network (cont.)

Para resolver tu consulta de manera más rápida, utiliza palabras clave claras y concretas relacionadas con tu incidencia y revisa las sugerencias que aparecen antes de continuar con los siguientes pasos.



Centro de ayuda

Buscar

Inicio

Buscar

Obtener asistencia

Contactar con el servicio de ...

Gestión de casos

Documentación

Noticias

Estado de la nube

Contactar con el servicio de asistencia

2992 caracteres restantes

¿Qué tiene que hacer?

[Crear factura nueva](#)
[Crear abono](#)
[Generar otra factura contra un pedido](#)
[La factura fue rechazada](#)

[Editar y reenviar una factura](#)
[Recibir pago](#)
[Algo más](#)

1. Vaya a la pestaña **Panel de trabajo** en la parte superior de la página.
 2. Seleccione la ficha correspondiente (por ejemplo, **Pedidos para facturar**).
 3. Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el icono  en la columna **Acciones** a la derecha del pedido de compra y seleccione **Factura estándar**.
- Haga clic en el número de pedido para abrirlo y, a continuación, seleccione **Crear factura > Factura estándar**.
- También puede crear una factura directamente desde el correo de notificación del pedido; para ello, haga clic en **Procesar pedido**, siguiendo la petición para iniciar sesión en su cuenta, y seleccione **Crear factura > Factura estándar**.

Cada una de estas opciones realiza la misma acción, pero puede seleccionar el primer paso en función de sus propias preferencias. Después de completar el primer paso, haga lo siguiente:

- En la página **Crear factura**, indique el **número de factura**, la **fecha de factura** y otra información a nivel de cabecera sobre la factura en el área **RESUMEN**. También puede indicar impuestos a nivel de cabecera, información sobre expedición, manipulación especial y descuentos, si es necesario (opcional).
- Haga clic en **Ver/Editar direcciones** en las secciones **Resumen**, **Expedición** y **Campos adicionales** para revisar o editar la información sobre las direcciones.
- Para agregar otros elementos como condiciones de pago, comentarios o adjuntos, haga clic en **Agregar a cabecera** y seleccione una de las opciones disponibles.
- Especifique cualquier otra información que le pida su cliente en el área **Información adicional**.
- Haga clic en **Actualizar** en la parte superior o inferior de la página para actualizar los campos calculados si agrega o modifica cualquier campo de importe o tipo de cambio.
- Especifique o modifique información del artículo en línea para la factura, si es necesario.

Una vez haya finalizado estos pasos, haga clic en **Siguiente**

Siguiente paso

Paso 2 Recursos

Paso 3 Confirme los detalles

Haz clic en Siguiente paso para ver aún más recursos

Legal

Centro de Ayuda SAP Business Network (cont.)

Consideraciones sobre el soporte de SAP Business Network:



Tipos de soporte según la cuenta del proveedor

- Cuenta Enterprise: Revisa la información disponible desde el siguiente enlace → https://sapvideo.cfapps.eu10-004.hana.ondemand.com/?entry_id=1_1tu0gfmy
- Cuenta Standard: Revisa la información disponible desde el siguiente enlace → https://sapvideo.cfapps.eu10-004.hana.ondemand.com/?entry_id=1_j0fuwb7y



Incidencias en SAP Business Network

Si tienes que crear un ticket con SAP Business Network, recibirás un correo que incluye:

- Número de caso (ID).
- Prioridad. La prioridad dependerá del componente afectado en SAP Business Network y el tiempo de respuesta puede variar entre 1 y 48 horas.
- Detalles del incidente.
- Enlace directo al portal de tickets.



La creación de tickets está disponible para usuarios Enterprise. Los usuarios Standard tendrán acceso a un chat virtual limitado a temas básicos.

 Manual para
proveedores

Muchas
gracias

Diciembre 2025

