# Жеткізушілерге арналған нұсқау:

# SAP Business Network жүйесінде қолдауды қалай алуға болады?

**Құжаттың мақсаты:** Бұл құжат SAP Business Network (бұрынғы SAP Ariba Network) жүйесіндегі есептік жазбасына қол жеткізуде қиындықтарға тап болған жеткізушілерге арналған. Оны жеткізушіге тікелей жолдаңыз.

---

### 1-бөлім — Мәселелерді өз бетінше шешу (бірінші қадам)

Қол жеткізуге қатысты мәселелердің көпшілігін жүйеге кіру бетінен өз бетінше шешуге болады.

#### 1.1 Пайдаланушы атын (логин) ұмыттыңыз

1. Кіру бетіне өтіңіз: **supplier.ariba.com**
2. **«Forgot Username»** (Пайдаланушы атын ұмыттыңыз) түймесін басыңыз
3. Тіркелу кезінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайын енгізіңіз
4. **Submit** түймесін басыңыз — жүйе осы email-ге байланыстырылған барлық логиндердің тізімі бар хат жібереді

**Маңызды ескертпе:** Егер сізде бір электрондық поштаға байланыстырылған бірнеше тіркелгі болса, сіз олардың тізімін аласыз және қажеттісін таңдай аласыз.

Дереккөз: SAP Ariba Support — How do I retrieve my username?

---

#### 1.2 Құпия сөзді ұмыттыңыз

1. Кіру бетіне өтіңіз: **supplier.ariba.com**
2. Пайдаланушы атын енгізіп, **Next** түймесін басыңыз
3. **«Forgot Password»** (Құпия сөзді ұмыттыңыз) түймесін басыңыз
4. Тіркелген электрондық пошта мекенжайын енгізіп, **Submit** түймесін басыңыз
5. SAP Business Network электрондық поштасын ашып құпия сөзді қалпына келтіру сілтемесіне өтіңіз

**Маңызды ескертпе:** Хаттағы сілтеме **24 сағат** бойы жарамды. Мерзімі өтіп кетсе, әрекетті басынан қайталаңыз.

Дереккөз: SAP Ariba Support — How do I reset my password?

---

**1.3 Құпия сөзді қалпына келтіру туралы хат келмеді**

Егер сіз хатты алмаған болсаңыз, келесі ретпен тексеріңіз:

| Қадам | Іс-әрекет |
|---|---|
| 1 | **«Спам», «Қажетсіз пошта», «Карантин» немесе «Жойылғандар»** қалталарын тексеріңіз |
| 2 | Дұрыс пайдаланушы атын енгізгеніңізге көз жеткізіңіз (логин тіркелімге сезімтал) |
| 3 | Жіберушіні ақ тізімге қосу үшін АТ бөліміне хабарласыңыз **ordersender-prod@ansmtp.ariba.com** |
| 4 | Сондай-ақ, АТ-дан электрондық пошта домендеріне рұқсат сұраңыз: **@ansmtp.ariba.com** и **@eusmtp.ariba.com** |
| 5 | Ақ тізімге қосқаннан кейін, хатты қайтадан сұратыңыз |

Дереккөз: SAP Ariba Support — Where is my password reset email?
Дереккөз: SAP Ariba Support — Why didn't I receive a password reset email?

---

**1.4 Жүйе көрсетілген email үшін «Тіркелгі табылмады» деген хабарламаны көрсетеді**

Бұл тіркелгінің **басқа email мекенжайына** тіркелгенін білдіреді.

**Не істеу қажет:**

- Компанияңыздың басқа корпоративтік электрондық пошта мекенжайларын пайдаланып көріңіз
- Әрбір ықтимал электрондық пошта үшін **«Forgot Username»** функциясын пайдаланыңыз
- Егер тіркелгіні басқа жұмыскер жасаған болса, компанияңыздың ішкі тіркелгі әкімшісіне хабарласыңыз (2-бөлімді қараңыз)

Дереккөз: SAP Ariba Support — FAQ, account not found

---

**2-бөлім — Тіркелгіге қол жеткізу мүмкіндігі жоғалды: жұмыскер компаниядан кеткен жағдайда**

Бұл ең жиі кездесетін жағдайлардың бірі: ANID тіркелгісі компанияда енді жұмыс істемейтін жұмыскерге тіркелген.

**А нұсқасы — бұрынғы жұмыскердің электрондық поштасы әлі де қолжетімді**

1. Осы электрондық поштаға уақытша қол жеткізу мүмкіндігін  АТ бөлімінен сұраңыз
2. Құпия сөзді қалпына келтіру процедурасын орындаңыз (1.2-тармақты қараңыз)
3. Тіркелгіге кіріп, **әкімшіні** әрекеттегі жұмыскерге ауыстырыңыз: Баптаулар → Пайдаланушыларды басқару

**Б нұсқасы — бұрынғы жұмыскердің электрондық поштасы қолжетімсіз**

SAP қолдау қызметіне тікелей хабарласу қажет (3-бөлімді қараңыз).
Өтініш білдірген кезде мыналарды дайындаңыз:

- Компанияңыздың **ANID** нөмірі
- Бұрынғы әкімшінің аты және электрондық поштасы
- Жаңа әкімшінің аты және электрондық поштасы
- Құжаттардың компанияға тиістілігін растау (SAP арқылы сұраныс бойынша)

Дереккөз: SAP Ariba Support — How do I access the former administrator's account?
Дереккөз: SAP Ariba Support — How can I change the administrator?

---

**Раздел 3 — Обращение в службу поддержки SAP 3-бөлім — SAP қолдау қызметіне хабарласу**

Егер мәселені өз бетіңізше шешу көмектеспесе, SAP жүйесінің ресми арналарына жүгініңіз.

**3.1 SAP бизнес желісінің анықтама орталығы — ұсынылады**

**Тіркелгіге кірмей-ақ** қолжетімді (кіруге қатысты қиындықтар туындаған жағдайда):

1. **Service.ariba.com** сілтемесіне өтіңіз
2. Жоғарғы оң жақ бұрыштағы **«?»** белгішесін басыңыз
3. **«Support»** бөлімін таңдаңыз.
4. **«Contact Support»** түймесін басыңыз
5. Мәселені сипаттаңыз → байланыс тәсілін таңдаңыз (чат, электрондық пошта, телефон)

Немесе тікелей:: **support.ariba.com**

Дереккөз: SAP — How do I contact SAP Business Network Customer Support?

---

**3.2 Телефон арқылы қолдау көрсету (CIC — тұтынушылармен өзара әрекеттесу орталығы)**

SAP тұтынушылармен өзара әрекеттесу орталығы (CIC) арқылы **тәулік бойы, аптасына 7 күн, жылына 365 күн** телефон арқылы қолдау көрсетеді.

Қоңырау шалған кезде, SAP Ariba/Business Network жеткізушілеріне қолдау алу үшін **«3»** нөмірін таңдаңыз.

**Аймақтар бойынша телефон нөмірлері:**

| **Аймақ / Ел** | **Нөмірі** |
|---|---|
| АҚШ | +1 412 360 7869 / 1 800 677 7271 |
| Канада | +1 866 660 3577 |
| Ұлыбритания | 00800 2255 1727 |
| Германия | 00800 2255 1727 |
| БАӘ | 8000 444 0644 |
| Сингапур | +65 6723 1024 |
| Австралия | +61 871001324 |

**Барлық елдер (толық тізім)** support.sap.com/en/contact-us/phone.html

**Қазақстан мен ТМД елдері үшін:** Жоғарыдағы бетте көрсетілген телефон нөмірлерінің толық тізімін пайдаланыңыз немесе онлайн Help Center (3.1-тармақ) арқылы хабарласыңыз — ол кез келген елден қолжетімді.

Дереккөз: SAP CIC Worldwide Telephone Directory

---

**3.3 Пайдалы сілтемелер және ресми құжаттама**

| **Ресурс** | **Сілтеме** |
|---|---|
| Жеткізушілер үшін кіру | supplier.ariba.com |
| Қолдау көрсету анықтама орталығы | support.ariba.com |
| Жеткізушілерді қолдаудың ресми беті | sap.com/products/business-network/suppliers/support.html |
| Кіру мүмкін емес — қадамдық нұсқаулық | support.ariba.com/Item/view/KB0395382 |
| Құпия сөзді қалпына келтіру | support.ariba.com/item/view/169854 |

| | |
|---|---|
| Пайдаланушы атын қалпына келтіру | support.ariba.com/item/view/181951 |
| Құпия сөзді қалпына келтіру хаты келмеді | support.ariba.com/item/view/139084 |
| Тіркелгі әкімшісін ауыстыру | support.ariba.com/item/view/KB0394475 |
| SAP CIC телефон нөмірлері (барлық елдер) | support.sap.com/en/contact-us/phone.html |
| Назарларыңызға қосымша ақпарат көздерін ұсынамыз. | • Supplier Migration Guide<br>• SAP Business Network for Procurement Help Portal<br>• SAP Business Network for Trading Partners on Business AI Platform |

---

**4-бөлім — Әдеттегі жағдайлар: қысқаша жадынама**

| Жағдай | Іс-әрекет |
|---|---|
| Құпия сөзді ұмыттыңыз | Forgot Password на supplier.ariba.com |
| Логинді ұмыттыңыз | Forgot Username → Тіркелу кезінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайын енгізіңіз |
| Хат келмеді | Спамды тексеру → АТ қызметінен @ansmtp.ariba.com мекенжайын сенімді тізімге (whitelistwhitelist) қосуды сұрау |
| Электрондық пошта табылмады | Басқа корпоративтік электрондық пошта мекенжайларын пайдаланып көріңіз → әкімшіңізге хабарласыңыз |
| Әкімші компаниядан кетті, электрондық пошта қолжетімді | Құпия сөзді АТ бөлімі арқылы қалпына келтіру → тіркелгі әкімшісін ауыстыру |
| Әкімші компаниядан кетті, электрондық пошта қолжетімді емес | ANID және құжаттармен SAP Support қызметіне хабарласыңыз |
| Тіркелгі бұғатталған/уақытша тоқтатылған | Берешектің бар-жоғын тексеру → SAP Support қызметіне хабарласу. |