Руководство для поставщиков:

Как получить поддержку в SAP Business Network

Назначение документа: Этот документ предназначен для поставщиков, испытывающих трудности с доступом к учётной записи SAP Business Network (ранее SAP Ariba Network). Передайте его поставщику напрямую.

Раздел 1 — Самостоятельное решение проблем (первый шаг)

Большинство проблем с доступом решаются самостоятельно на странице входа.

1.1 Забыли имя пользователя (логин)

1. Перейдите на страницу входа: **supplier.ariba.com**
2. Нажмите **«Forgot Username»** (Забыли имя пользователя)
3. Введите адрес электронной почты, который был указан при регистрации
4. Нажмите **Submit** — система отправит письмо со списком всех логинов, привязанных к этому email

Важно: Если к одному email привязано несколько аккаунтов, вы получите их список и сможете выбрать нужный.

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

1.2 Забыли пароль

1. Перейдите на страницу входа: **supplier.ariba.com**
2. Введите имя пользователя, нажмите **Next**
3. Нажмите **«Forgot Password»** (Забыли пароль)
4. Введите зарегистрированный email и нажмите **Submit**
5. Откройте письмо от SAP Business Network и перейдите по ссылке для сброса пароля

Важно: Ссылка в письме действует **24 часа**. Если истекла — повторите процедуру сначала.

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

1.3 Письмо со сбросом пароля не приходит

Если письмо не поступило — проверьте следующее по порядку:

Шаг	Действие
1	Проверьте папки **Спам / Нежелательная почта / Карантин / Удалённые**
2	Убедитесь, что вы ввели **правильное имя пользователя** (логин чувствителен к регистру)
3	Обратитесь в ИТ-отдел с просьбой добавить в белый список отправителя **ordersender-prod@ansmtp.ariba.com**
4	Также попросите ИТ разрешить email-домены: **@ansmtp.ariba.com** и **@eusmtp.ariba.com**
5	После внесения в белый список запросите письмо повторно

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

1.4 Система говорит «учётная запись не найдена» на указанный email

Это означает, что аккаунт был зарегистрирован на **другой email адрес**.

Что делать:

- Попробуйте другие корпоративные email-адреса вашей компании
- Воспользуйтесь функцией **«Forgot Username»** с каждым возможным email
- Если аккаунт был создан другим сотрудником — обратитесь к администратору аккаунта внутри вашей компании (см. раздел 2)

Источник: SAP Ariba Support — FAQ, account not found

Раздел 2 — Утерян доступ к аккаунту: сотрудник покинул компанию

Это одна из наиболее частых ситуаций: аккаунт ANID был зарегистрирован на сотрудника, который больше не работает в компании.

Вариант А — Email бывшего сотрудника ещё доступен

1. Запросите временный доступ к этому email через ИТ-отдел
2. Выполните процедуру сброса пароля (см. п. 1.2)
3. Войдите в аккаунт и смените **администратора** на действующего сотрудника: Настройки → Управление пользователями

Вариант Б — Email бывшего сотрудника недоступен

Необходимо обратиться в службу поддержки SAP напрямую (см. Раздел 3).
При обращении подготовьте:

- Номер **ANID** вашей компании
- Имя и email бывшего администратора
- Имя и email нового администратора
- Документы, подтверждающие принадлежность к компании (по запросу SAP)

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

Раздел 3 — Обращение в службу поддержки SAP

Если самостоятельное решение не помогло, используйте официальные каналы SAP.

3.1 Справочный центр SAP Business Network (Help Center) — рекомендуется

Доступен **без входа в аккаунт** (актуально при проблемах со входом):

1. Перейдите на **service.ariba.com**
2. Нажмите значок **«?»** в правом верхнем углу
3. Выберите **«Support»**
4. Нажмите **«Contact Support»**
5. Опишите проблему → выберите способ связи (чат, email, телефон)

Или напрямую: **support.ariba.com**

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

3.2 Телефонная поддержка (CIC — Customer Interaction Center)

SAP предоставляет **круглосуточную телефонную поддержку 24/7/365** через Центр взаимодействия с клиентами (CIC).

При звонке выберите **«3»** для получения поддержки поставщиков SAP Ariba/Business Network.

Телефонные номера по регионам:

Регион / Страна	**Номер**
США	+1 412 360 7869 / 1 800 677 7271
Канада	+1 866 660 3577

Великобритания	00800 2255 1727
Германия	00800 2255 1727
ОАЭ	8000 444 0644
Сингапур	+65 6723 1024
Австралия	+61 871001324

Все страны (полный список) **support.sap.com/en/contact-us/phone.html**

Для Казахстана и СНГ: Используйте полный список телефонов на странице выше или обращайтесь через онлайн Help Center (п. 3.1) — он доступен из любой страны.

Источник: SAP CIC Worldwide Telephone Directory

3.3 Полезные ссылки и официальная документация

Ресурс	**Ссылка**
Вход для поставщиков	supplier.ariba.com
Справочный центр поддержки	support.ariba.com
Официальная страница поддержки поставщиков	sap.com/products/business-network/suppliers/support.html
Не могу войти — пошаговое руководство	support.ariba.com/Item/view/KB0395382
Сброс пароля	support.ariba.com/item/view/169854
Восстановление имени пользователя	support.ariba.com/item/view/181951
Письмо для сброса пароля не пришло	support.ariba.com/item/view/139084
Смена администратора аккаунта	support.ariba.com/item/view/KB0394475
Телефоны SAP CIC (все страны)	support.sap.com/en/contact-us/phone.html
Дополнительные источники информации для вашего внимания	• Supplier Migration Guide • SAP Business Network for Procurement Help Portal

- SAP Business Network for Trading Partners on Business AI Platform

---

Раздел 4 — Типичные ситуации: краткая памятка

Ситуация	Действие
Забыл пароль	Forgot Password на supplier.ariba.com
Забыл логин	Forgot Username → ввести email регистрации
Письмо не приходит	Проверить спам → попросить ИТ добавить в whitelist @ansmtp.ariba.com
Email не найден	Попробовать другие корпоративные email → обратиться к администратору
Администратор покинул компанию, email доступен	Сбросить пароль через ИТ → сменить администратора
Администратор покинул компанию, email недоступен	Обратиться в SAP Support с ANID и документами
Аккаунт заблокирован / приостановлен	Проверить наличие задолженностей → обратиться в SAP Support