

Gestión de casos externos de BHP: PREGUNTAS FRECUENTES

Contenido

- A. ¿Qué cambios se han realizado en los formularios de gestión de casos? ¿Por qué se han actualizado?
- B. ¿Cómo puedo plantear una consulta sobre un proveedor?
- C. ¿Cómo puedo generar una consulta de PO y Pagos a Proveedores?
- D. ¿Cómo puedo presentar una consulta sobre la incorporación a SAP Ariba Network?
- E. Cómo actualizar su preferencia de idioma

- A. ¿Qué cambios se han realizado en los formularios de gestión de casos? ¿Por qué se han actualizado?

Como parte de una iniciativa de transformación digital para mejorar nuestros servicios, se han actualizado los formularios de gestión de casos de proveedores para proporcionar a los usuarios una experiencia más ágil, eficaz y fácil de usar.

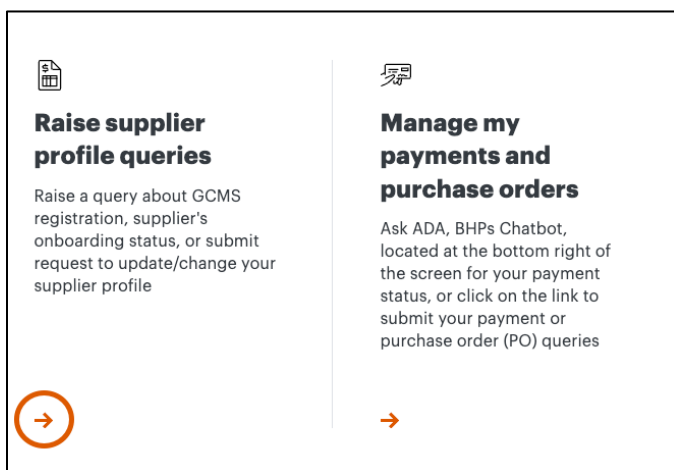
- Los Formularios de Consulta de Proveedores y de Consulta de Pagos a Proveedores y PO se han actualizado con un diseño nuevo y mejorado.
- El formulario de eBusiness se ha dado de baja. A partir de ahora, las consultas relacionadas con la incorporación a Ariba deberían enviarse a través del formulario de **presentación de consultas de perfiles de proveedores** en la página de inicio de [Proveedores nuevos y existentes](#).

B. ¿Cómo puedo plantear una consulta sobre un proveedor?

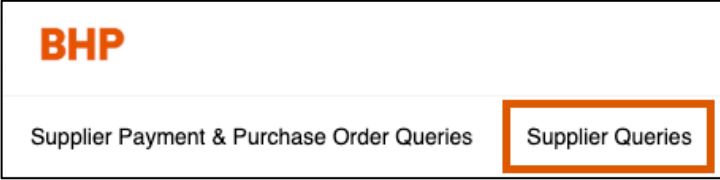
Para cualquier consulta relacionada con la red SAP Ariba, cambios en la empresa u organización, o el Sistema Global de Gestión de Contratos (GCMS), utilice el **Formulario de Consultas de Proveedores**. Puede encontrar más información sobre las consultas relacionadas con la red SAP Ariba en la Sección D.

Para iniciar la consulta, siga los pasos a continuación:

1. En el [Portal de Proveedores de BHP](#), seleccione **Presentar consultas de perfil de proveedor** en el sitio web de BHP; esto lo redirigirá al formulario.



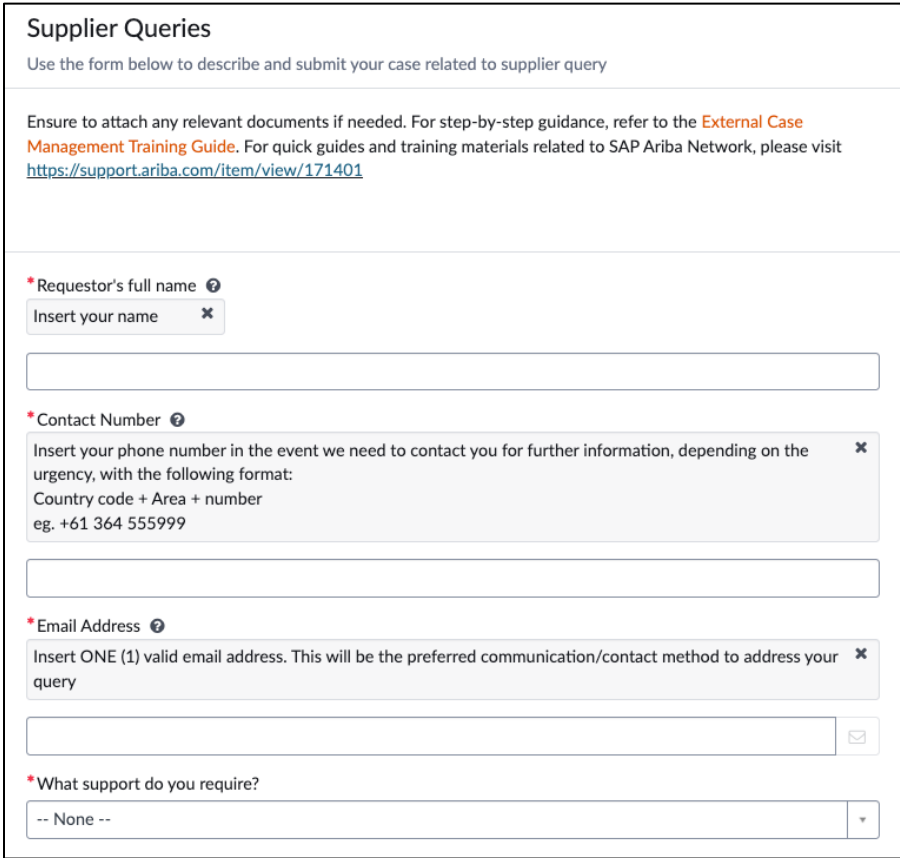
2. En la esquina superior izquierda de la página, seleccione el tipo de consulta adecuado.



BHP

Supplier Payment & Purchase Order Queries **Supplier Queries**

3. Se abrirá un formulario en blanco de **Consultas de proveedores**:



Supplier Queries
Use the form below to describe and submit your case related to supplier query

Ensure to attach any relevant documents if needed. For step-by-step guidance, refer to the [External Case Management Training Guide](#). For quick guides and training materials related to SAP Ariba Network, please visit <https://support.ariba.com/item/view/171401>

*Requestor's full name ⓘ
Insert your name ✕

*Contact Number ⓘ
Insert your phone number in the event we need to contact you for further information, depending on the urgency, with the following format:
Country code + Area + number
eg. +61 364 555999 ✕

*Email Address ⓘ
Insert ONE (1) valid email address. This will be the preferred communication/contact method to address your query ✕

*What support do you require?
-- None -- ▾

4. Complete el formulario con la siguiente información. Los campos marcados con un asterisco rojo (*) son obligatorios:
- Nombre completo del solicitante*** El nombre de la persona que solicita apoyo.
 - Número de contacto*** El número de teléfono del solicitante, en caso de que se requiera contactarlo para hacer un seguimiento. El formato requerido es Código de país + Área + Número.
 - Dirección de correo electrónico*** Una dirección válida.

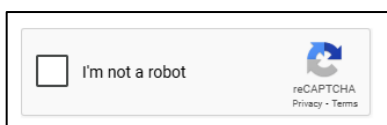
- d. **El tipo de soporte que necesita*** Este campo determina qué campos adicionales se muestran u ocultan en función de su selección. Las opciones disponibles son:
- i. Consultas a SAP Ariba
 - ii. Cambios en la empresa u organización
 - iii. Sistema Global de Gestión de Contratos (GCMS)
- e. **El ID de proveedor de BHP*** EJEMPLO: Este debe comenzar con 300xxxx, 140000xxx o 160000xxxx. Si no tiene un número de proveedor de BHP o un perfil en el GCMS, comuníquese con su representante de BHP.

Consejo: Si se necesita apoyo para actualizar el usuario principal del GCMS, no se requerirá el ID de proveedor de BHP. Los datos del usuario principal pueden ser actualizados por BHP Supply. No se admiten cambios de subusuario, que deben ser realizados por el usuario del perfil principal del GCMS.

- f. **Nombre del proveedor de BHP***
- g. **Descripción*** Proporcione una explicación detallada de su consulta.
- h. **Dirección de correo electrónico del empleado de BHP** Ingrese la dirección de correo electrónico del representante de Supply o Procurement de BHP con el que interactuó.

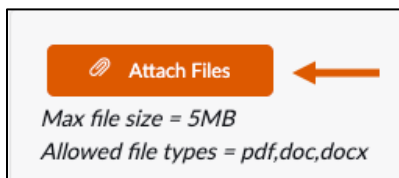
Consejo: Algunos de los campos del formulario muestran un ícono de pista . Pase el cursor por encima de este ícono para ver más orientaciones.

5. Al final del formulario, marque la casilla en el **CAPTCHA** para continuar.

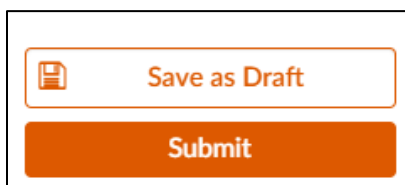


Nota: Asegúrese de que el formulario se envíe rápidamente después de completar la verificación de CAPTCHA. Si no lo hace, puede ser necesario que repita el proceso de verificación.

6. Después de completar la verificación de CAPTCHA, se deben adjuntar los datos antes de enviar el formulario. Seleccione el botón **Adjuntar archivos** y luego seleccione el archivo. Los tipos de archivo aceptables son PDF, DOC y DOCX.



7. Una vez que todos los campos obligatorios se hayan completado con precisión, seleccione el botón **Save as Draft** (Guardar como borrador) para guardarlo y enviarlo posteriormente, o el botón **Submit** (Enviar) para enviar el formulario ahora.



8. Recibirá un correo electrónico de supplier@bhp.com para confirmar el envío de su consulta.

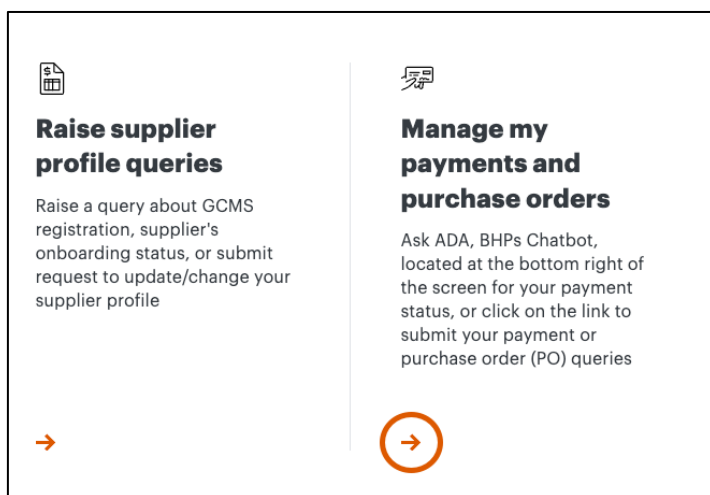
Consejo: *Añada esa dirección de correo electrónico a su lista de contactos para evitar que el correo se marque como spam.*

9. Una vez presentado el formulario, se enviará un correo electrónico de confirmación con los detalles del caso a la dirección de correo electrónico proporcionada, al que podrá responder para interactuar con el procesador. Se le redirigirá al sitio web de BHP después de presentar el formulario.

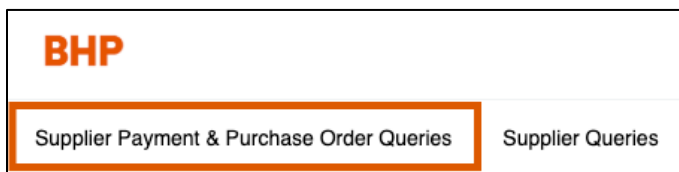
C. ¿Cómo puedo generar una consulta de PO y Pagos a Proveedores?

Por cuestiones relacionadas con la emisión de facturas, investigaciones de pagos u órdenes de compra, presente una consulta con el **formulario de Consultas de Pagos a Proveedores y Órdenes de Compra**. Para iniciar la consulta, siga los pasos a continuación:

10. En el [Portal de Proveedores de BHP](#), seleccione el enlace **Gestionar mis pagos y órdenes de compra** en el sitio web de BHP para ir al formulario.



11. En la esquina superior izquierda de la página, seleccione el tipo de consulta adecuado.



12. Se abrirá un **Formulario de Consultas de Pagos a Proveedores y Órdenes de Compra**

en blanco:

Supplier Payment & Purchase Order Queries

Submit your queries for Supplier Payments (Invoices) & Purchase Order.

Use the form below to describe and submit your case related to invoice/payment investigation and purchase order issue. Ensure to attach any relevant documents if needed. For more detailed guidance on the payment services and invoicing categories and subcategories for which you can raise a case, please refer to the Knowledge Base Article.

***Requestor's Name** ⓘ

Insert your name ✕

***Contact Number** ⓘ

Insert your phone number in the event we need to contact you for further information, depending on the urgency, with the following format:
 Country code + Area + number
 eg. +61 364 555999 ✕

***Email Address** ⓘ

Insert ONE (1) valid email address. This will be the preferred communication/contact method to address your query ✕

***I have issue with**

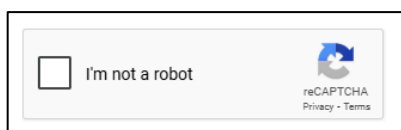
☐ Payment
☐ Purchase Order

13. Complete el formulario con la siguiente información. Los campos marcados con un asterisco rojo (*) son obligatorios:
- Nombre completo del solicitante*** El nombre de la persona que solicita apoyo.
 - Número de contacto*** El número de teléfono del solicitante, en caso de que se requiera contactarlo para hacer un seguimiento. El formato requerido es Código de país + Área + Número.
 - Dirección de correo electrónico*** Una dirección válida.
 - Tengo un problema con*** Este campo determina qué campos adicionales se muestran u ocultan en función de su selección. Las opciones disponibles son:
 - Pago** Para cuestiones o consultas relacionadas con la facturación, hojas de entrada de servicios, soporte del sistema Ariba para cuestiones de pago.
 - Orden de compra** Para cuestiones o consultas relacionadas con las órdenes de compra a fin de permitir un procesamiento y cumplimiento precisos.
 - Región*** La región en la que se encuentra.
 - Nombre del proveedor*** El nombre de su empresa.
 - Número de PO***: el número de PO por el que se hace esta consulta.

- h. **Descripción*** Explicación detallada del problema o solicitud.
- i. **Dirección de correo electrónico del empleado de BHP** Dirección de correo electrónico completa de su persona de contacto de BHP.

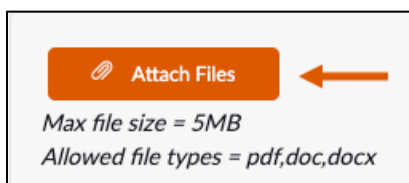
Consejo: Algunos de los campos del formulario muestran un ícono de pista . Pase el cursor por encima de este ícono para ver más orientaciones.

14. Al final del formulario, marque la casilla en el **CAPTCHA** para continuar.

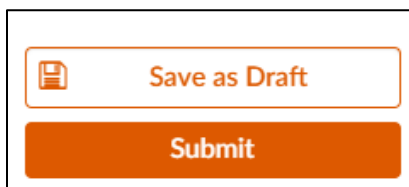


Nota: Asegúrese de que el formulario se envíe rápidamente después de completar la verificación de CAPTCHA. Si no lo hace, puede ser necesario que repita el proceso de verificación.

15. Después de completar la verificación de CAPTCHA, se deben adjuntar los datos antes de enviar el formulario. Seleccione el botón **Adjuntar archivos** y luego seleccione el archivo. Los tipos de archivo aceptables son PDF, DOC y DOCX.



16. Una vez que todos los campos obligatorios se hayan completado con precisión, seleccione el botón **Save as Draft** (Guardar como borrador) para guardarlo y enviarlo posteriormente, o el botón **Submit** (Enviar) para enviar el formulario ahora.



17. Recibirá un correo electrónico de supplier@bhp.com para confirmar el envío de su consulta.

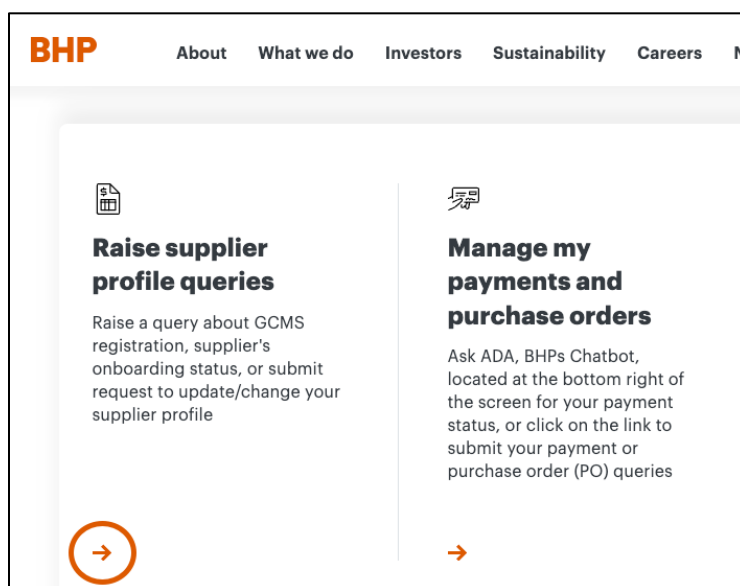
Consejo: Añada esa dirección de correo electrónico a su lista de contactos para evitar que el correo se marque como spam.

18. Se le redirigirá al sitio web de BHP después de presentar el formulario. Cualquier conversación entre usted y el procesador se enviará por correo electrónico.

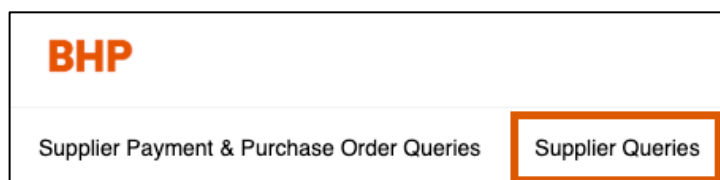
D. ¿Cómo puedo presentar una consulta sobre la incorporación a SAP Ariba Network?

El formulario de eBusiness ha sido dado de baja y pasará a formar parte del formulario de **Consultas de Proveedores**. Para plantear una consulta sobre la **incorporación a SAP Ariba Network**, siga los pasos a continuación. Si es proveedor con una **cuenta empresarial**, comuníquese con el equipo de soporte de la red SAP Ariba designado o visite el [Portal de Materiales Educativos para Proveedores](#). Comuníquese con el soporte de Ariba (para cuentas empresariales) para obtener una guía rápida paso a paso.

19. En el [Portal de Proveedores de BHP](#), seleccione **Presentar consultas de perfil de proveedor** en el sitio web de BHP; esto lo redirigirá al formulario.



20. En la esquina superior izquierda de la página, seleccione el tipo de consulta adecuado.



21. Se abrirá un formulario en blanco de **Consultas de proveedores**:

Supplier Queries

Use the form below to describe and submit your case related to supplier query

Ensure to attach any relevant documents if needed. For step-by-step guidance, refer to the [External Case Management Training Guide](#). For quick guides and training materials related to SAP Ariba Network, please visit <https://support.ariba.com/item/view/171401>

*** Requestor's full name** ?

Insert your name ✕

*** Contact Number** ?

Insert your phone number in the event we need to contact you for further information, depending on the urgency, with the following format: ✕
Country code + Area + number
eg. +61 364 555999

*** Email Address** ?

Insert ONE (1) valid email address. This will be the preferred communication/contact method to address your query ✕

22. Complete el formulario con la siguiente información. Los campos marcados con un asterisco rojo (*) son obligatorios:

- Nombre completo del solicitante*** El nombre de la persona que solicita apoyo.
- Número de contacto*** El número de teléfono del solicitante, en caso de que se requiera contactarlo para hacer un seguimiento. El formato requerido es Código de país + Área + Número.
- Dirección de correo electrónico*** Una dirección válida.

23. En la sección de soporte, seleccione los siguientes campos de los desplegables:
- ¿Qué apoyo necesita?*** Seleccione **Consultas de la cuenta de SAP Ariba**
 - ¿Qué desea solicitar?** Seleccione **Red SAP Ariba – Solicitud de incorporación**

*What support do you require?

SAP Ariba Account Queries

For suppliers with an Enterprise account, please contact your designated SAP Ariba Network support team or visit <https://support.ariba.com/item/view/171401> Contact Ariba Support (Enterprise) - for a quick step-by-step guide.

*What would you like to request?

-- None --

SAP Ariba Network Portal-Supplier Access

Change of ANID/Account Type

SAP Ariba Account Setup / Linking

Ariba Onboarding Request

24. Complete el resto de los campos del formulario:
- ID de proveedor de BHP***. EJEMPLO: Este debe comenzar con 300xxxx, 140000xxx o 160000xxxx. Si no tiene un número de proveedor de BHP o un perfil en el GCMS, póngase en contacto con su representante de BHP.
 - Nombre del proveedor de BHP*** El nombre de su empresa.
 - Descripción*** Explicación detallada del problema o solicitud.
 - Dirección de correo electrónico del empleado de BHP** Ingrese la dirección de correo electrónico del representante de Supply o Procurement de BHP con el que interactuó.

Consejo: Algunos de los campos del formulario muestran un ícono de pista ? . Pase el cursor por encima de este ícono para ver más orientaciones.

25. Al final del formulario, marque la casilla en el **CAPTCHA** para continuar.

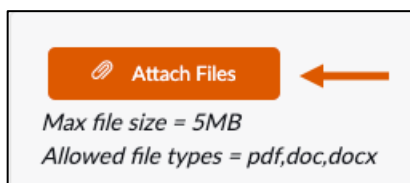
☐ I'm not a robot

reCAPTCHA

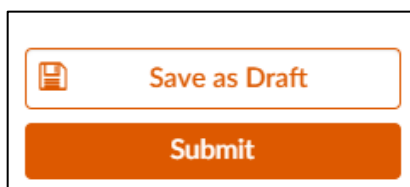
Privacy - Terms

Nota: Asegúrese de que el formulario se envíe rápidamente después de completar la verificación de CAPTCHA. Si no lo hace, puede ser necesario que repita el proceso de verificación.

26. Después de completar la verificación de CAPTCHA, se deben adjuntar los datos antes de enviar el formulario. Seleccione el botón **Adjuntar archivos** y luego seleccione el archivo. Los tipos de archivo aceptables son PDF, DOC y DOCX.



27. Una vez que todos los campos obligatorios se hayan completado con precisión, seleccione el botón **Save as Draft** (Guardar como borrador) para guardarlo y enviarlo posteriormente, o el botón **Submit** (Enviar) para enviar el formulario ahora.



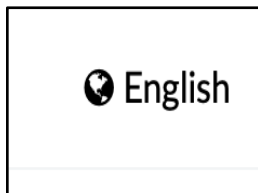
28. Recibirá un correo electrónico de supplier@bhp.com para confirmar el envío de su consulta.

Nota: *Añada esa dirección de correo electrónico a su lista de contactos para evitar que el correo se marque como spam.*

29. Se le redirigirá al sitio web de BHP después de presentar el formulario. Cualquier conversación entre usted y el procesador se enviará por correo electrónico.

E. Cómo actualizar su preferencia de idioma

30. En la esquina superior derecha de la página, seleccione el icono del globo terráqueo.



31. En el menú desplegable, seleccione su idioma preferido.

