



Aiuto fornitore

Onboarding dei fornitori

MSD ha implementato le soluzioni SAP Ariba per garantire un processo di approvvigionamento e pagamento fluido, ridurre gli errori e collaborare in modo efficiente. MSD ti invierà gli ordini di acquisto tramite Ariba Network (AN) e riceveremo le tue rispettive fatture elettroniche attraverso la stessa piattaforma.

A seconda dell'Account SAP Ariba che disporrai, riceverai un'e-mail da ordersender-prod@ansmtp.ariba.com con le istruzioni per entrare a far parte della rete Ariba oppure riceverai un PO interattivo con le stesse istruzioni. Ciò includerà una richiesta per stabilire una richiesta di relazione commerciale (TRR) con MSD tramite la rete Ariba.

Fare clic sui collegamenti sottostanti per ulteriori informazioni sul processo di inserimento dei fornitori.

Opzioni del conto Ariba

Ariba offre due opzioni di account per la ricezione di ordini e l'invio di fatture elettroniche:

- **Conto standard:** se disponi di un account standard, hai un abbonamento gratuito ad Ariba Network (AN). Hai l'accesso di base: ricevi gli ordini di acquisto elettronicamente e invia le fatture elettronicamente.
- **Account aziendale:** se si dispone di un account aziendale, si accede a tutte le funzionalità di AN oltre all'accesso di base. L'account aziendale include tutte le funzionalità degli account standard, con funzionalità aggiuntive, come ad esempio:
 - Esegui report per ottenere informazioni dettagliate sulla cronologia degli ordini, sullo stato dei documenti e sulle transazioni dei clienti.

- Ottieni l'accesso al supporto online 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con i rappresentanti del servizio clienti e accedi all'Help Center globale di SAP Ariba.
- Collabora ai processi aziendali avanzati con i tuoi clienti attraverso la fatturazione dei contratti, la fatturazione dei servizi e la previsione dell'inventario.
- Integra i tuoi sistemi di evasione degli ordini e fatturazione utilizzando EDI o cXML per ridurre i costi e aumentare la fidelizzazione dei clienti.
- Gestisci gli ordini di acquisto e le fatture direttamente nella home page dell'account AN. Questa funzionalità è utile se si dispone di un numero elevato di transazioni o di più clienti sull'AN

La registrazione con il Conto Standard viene attivata con il primo ordine di acquisto, mentre la registrazione con il Conto Enterprise avviene prima del go-live di SAP Ariba. Puoi trovare maggiori informazioni sulla registrazione nella **scheda Processo di registrazione**. Se un fornitore con un account standard ha un volume sufficiente, potrebbe essere idoneo per un aggiornamento a un account Enterprise.

[Torna in cima](#)

Processo di registrazione

Ci sono 2 tipi di registrazione che ti verrà chiesto di completare, ognuno con il proprio scopo e tempi

Abilitazione del fornitore

Registrazione alla rete Ariba

- Consente al fornitore **di ricevere ordini di acquisto e inviare fatture elettroniche tramite Ariba Network**
- Sono **disponibili diversi tipi** di abilitazione
- **Enterprise abilitato (TRR prima del go-live)**
- **Standard abilitato**
 - Al momento del primo PO emesso, i fornitori riceveranno una Trading Relationship Request (**TRR**) (e-mail interattiva).

Supplier Lifecycle and Performance (SLP)

Supplier Registration with our company

- Empowers the supplier to **self-manage** their details
- **Will be triggered** for new supplier adds or if there are changes to legacy supplier details

Richiesta di relazione commerciale (TRR)

Nell'ambito dell'abilitazione del fornitore, ti verrà chiesto di accettare un **TRR**. Una relazione commerciale è un collegamento tra il tuo account e il conto di MSD su Ariba Network (AN). Se non hai una relazione commerciale stabilita, non sei in grado di elaborare ordini o inviare fatture.

Se hai già un Account Standard o Enterprise esistente, puoi accedere con le tue credenziali e il sistema collegherà automaticamente MSD al tuo profilo **AN**, altrimenti il sistema ti darà la possibilità di registrarti.

Accettazione TRR per Conto Enterprise:

Dopo aver ricevuto l'e-mail con il link per accettare **TRR**, segui i passaggi seguenti per registrare il tuo account AN:

- Individua l'e-mail ricevuta da: 'ordersender-prod@ansmtp.ariba.com.
- Fare clic sul collegamento di attivazione in "Azione richiesta" e accedere con un account esistente o registrarsi come nuovo fornitore.

Se c'è una corrispondenza. Nel caso in cui non si sia a conoscenza di **account esistenti o non si abbia familiarità** con la rete, è necessario allinearsi internamente prima di connettersi con MSD sulla rete. Se non esiste un account AN per la tua azienda, **puoi registrare un nuovo account.**

- Rivedi e accetta i Termini di utilizzo e completa la configurazione del tuo account aziendale

Accettazione TRR per Conto Standard:

Se hai un account standard, riceverai i tuoi ordini di acquisto tramite un'e-mail interattiva.

• Nell'e-mail, fai **clic sul pulsante "Elabora ordine"**, dove puoi accedere al tuo account Ariba esistente o registrarti per un account standard. La rete visualizzerà alcuni account esistenti per verificare se c'è una corrispondenza. Nel caso in cui non si sia a conoscenza di account esistenti o non si abbia familiarità con la rete, è necessario allinearsi internamente prima di connettersi con MSD sulla rete. Se non esiste un account Ariba per la tua azienda, puoi **registrare un nuovo account.**

• Una volta effettuato l'accesso, confermi l'ordine e invii le fatture elettroniche. NON eliminare l'e-mail in quanto è l'unico modo per emettere le fatture. Nel caso in cui perdessi l'e-mail originale, puoi accedere al tuo account e inviare nuovamente una copia dell'ordine alla tua e-mail.

Per la documentazione di supporto sull'utilizzo dell'account Standard e su come registrarsi, fare riferimento alla home page di supporto di SAP Ariba e alle istruzioni nella scheda "Link utili", disponibile in più lingue.

Registrazione del ciclo di vita e delle prestazioni del fornitore (SLP).

L'Ariba Supplier Lifecycle Portal (SLP) è un passaggio obbligatorio che consente di gestire informazioni riservate come e-mail, indirizzo e dettagli bancari.

È fondamentale completare il questionario SLP entro **5 giorni**. Completando il questionario SLP entro **5 giorni**, ciò consentirà a MSD di convalidare i tuoi dati e **consentirti di effettuare transazioni con noi in modo tempestivo.**

I prossimi passi:

- Cerca un'e-mail intitolata "Azione richiesta: sei stato invitato a registrarti per diventare un fornitore di MSD". Controlla la tua cartella spam se non la trovi.
- Apri questa e-mail e fai clic sul collegamento incluso.
 - Se sei già un **utente Ariba Network**, accedi con il tuo nome utente e password esistenti.
 - Se non sei un utente Ariba Network, crea un account. **Nota: la registrazione o la transazione con MSD tramite questa piattaforma non comporta alcun costo..**
- Una volta che le tue informazioni sono state inviate e approvate, aggiorna e invia le informazioni del tuo account.

Una volta che le tue informazioni sono state inviate e approvate, dovrai:

- Aggiorna le tue informazioni se necessario in futuro direttamente tramite Ariba Network.
- Esegui tutti gli eventi di approvvigionamento, le trattative contrattuali e le valutazioni dei rischi direttamente tramite Ariba Network

Documenti e guide utili per la registrazione SLP

Lettera di benvenuto personale SLP	E-mail di promemoria per la registrazione SLP	Questionario per il completamento della registrazione della guida SLP
English Italian	English Italian	English Italian

Hai bisogno di ulteriore assistenza SLP? Fare clic sulla scheda "**Ciclo di vita e prestazioni del fornitore (SLP)**" nella pagina dei dettagli di contatto dell'assistenza.

[Torna in cima](#)

FAQS

- **Come posso sapere se la mia azienda dispone già di un Ariba Network ID (ANID)?**
 - Quando si fa clic sul collegamento di attivazione nella richiesta di relazione commerciale (TRR) e si seleziona "crea nuovo account", SAP Ariba mostrerà le possibili corrispondenze di account aziendali. Avrai la possibilità di continuare a creare un nuovo account o di accedere con qualsiasi ID esistente che utilizzi le tue credenziali. Se si seleziona l'account esistente, il sistema potrebbe mostrare che è necessario contattare l'amministratore di sistema per ottenere l'autorizzazione necessaria e verrà visualizzato il nome dell'amministratore Ariba.
 - Nel caso in cui non sei a conoscenza di account esistenti o non hai familiarità con la rete, dovresti allinearti internamente prima di collegarti con MSD sulla rete. Se non esiste un account Ariba Network (AN) per la tua azienda, puoi registrare un nuovo account.
- **Ho ricevuto un PO con le informazioni per registrarmi ad Ariba. Cosa dovrei fare?**
 - Se hai ricevuto un'e-mail interattiva con le informazioni per registrarti in AN, segui le istruzioni che puoi trovare nella scheda Processo di registrazione nella sezione **Accettazione TTR per account standard**
- **Perché ho ricevuto un'e-mail in cui mi chiedevo di registrarmi con MSD e accettare TRR? Ho lavorato con MSD per molto tempo.**
 - MSD ha implementato le soluzioni SAP Ariba per garantire un processo di approvvigionamento-pagamento fluido, ridurre gli errori e collaborare in modo efficiente. Tutte le transazioni verranno eseguite ora tramite SAP AN. Per ulteriori informazioni sul TRR e sui passaggi da seguire, controlla la scheda Processo di registrazione e la sezione **Accettazione TRR per l'account** aziendale
- **Perché mi viene inviata un'altra e-mail TRR da completare? Pensavo fossimo già "registrati" su Ariba Network con MSD.**
 - Vediamo spesso confusione legata alle due diverse registrazioni tra Supplier Lifecycle e Performance (con il questionario) e l'e-mail TRR (per l'abilitazione PO/fattura).
 - **L'e-mail TRR** consentirà al record del fornitore sulla rete di ricevere MSD PO e di fatturare tali ordini.
 - **Il questionario sulla registrazione del ciclo di vita e delle prestazioni del fornitore** consente al fornitore di gestire le informazioni del proprio profilo.
- **Perché non riesco a vedere nessun PO MSD sulla rete?**
 - Potrebbe esserci confusione tra il numero ANID con cui il nostro contatto fornitore potrebbe essere a conoscenza, rispetto al numero ANID che abbiamo associato alla tua azienda sulla rete Ariba. Si prega di contattare questa linea di assistenza per risolvere il problema.
- **Ho già un numero ANID che voglio utilizzare, cosa devo fare con l'e-mail TRR?**
 - Se hai già ANID, non è necessario creare un nuovo account. Segui il link nell'e-mail e accedi con il tuo ANID esistente.

[Torna in cima](#)

I materiali di supporto self-service sono disponibili direttamente tramite Ariba all'indirizzo <http://supplier.ariba.com>

Possono accedere e accedere ai materiali di supporto e formazione. Oppure, fare clic su '?' icona in alto a destra e seleziona Centro assistenza, quindi cerca nella libreria di supporto.

Contenuti della guida più utili sul sito di supporto dei fornitori Ariba:

[Questa pagina](#) contiene collegamenti ad articoli e informazioni chiave per fornitori abilitati standard (multilingua).

Questo **video di formazione** copre i problemi o le domande più comuni - [Ariba Network - Standard Account Functional Training Video](#)

Il sito di apprendimento ADAPT è progettato per assistere i fornitori che utilizzano Ariba (multilingua)

Conto standard [playlist di video tutorial](#)

Le istruzioni per l'invio delle fatture differiscono in base all'account Ariba del fornitore.

1. Per i fornitori con un **Account Standard** registrato, devono accedere all'e-mail interattiva e inviare la fattura seguendo i passaggi dal pulsante "elabora ordine". Ecco un'utile FAQ a cui i fornitori possono accedere direttamente. [Come posso elaborare un ordine nel mio account Ariba Network Standard?](#)
2. Per i fornitori con un **Account Enterprise** registrato, devono accedere al proprio account Ariba Network e inviare una fattura basata su PO.

Quando le fatture vengono inviate tramite e-mail a BSC o Posta, verranno restituite al fornitore con le istruzioni per inviarle tramite Ariba.

Aiuto per le 2 principali domande dei fornitori:

[Perché non riesco a trovare un ordine di acquisto?](#)

[Perché la mia fattura è stata rifiutata?](#)

Documenti e guide utili per gli utenti di account standard

Pagina iniziale dell'account standard	Come registrare il tuo account standard	Come inviare una fattura per un PO	Come eseguire l'upgrade a un account aziendale
English Italian	English Italian	English Italian	English Italian

Risorse di supporto per i fornitori che utilizzano SAP Ariba

Per il supporto tecnico (come la reimpostazione della password), contattare il supporto tecnico Ariba di seguito:

- **Americas - Configurazione dell'account Ariba e supporto tecnico Ariba** : [Richiesta di abilitazione](#)
- **LATAM - Configurazione dell'account Ariba e supporto tecnico Ariba** : [Richiesta di abilitazione](#)
- **EMEA - Configurazione dell'account Ariba e supporto tecnico Ariba** : [Richiesta di abilitazione](#)
- **JCAP - Configurazione dell'account Ariba e supporto tecnico Ariba** : [Richiesta di abilitazione](#)

Per tutte le altre richieste di supporto per l'abilitazione del fornitore, contattare:

- **North America Ariba Supplier Enablement Team** presso aribanseteam@merck.com

- Latin America Ariba Supplier Enablement Team presso latamenablement@msd.com
- EMEA Ariba Supplier Enablement Team presso emea_enablement@msd.com
- JCAP Ariba Supplier Enablement Team presso jcap_enablement@msd.com

Merck Business Service Center

Per richiedere informazioni su fatture e problemi di pagamento, contattare l'help desk del paese appropriato che può essere trovato in questo elenco di [informazioni di contatto dei centri risoluzioni](#).

Americhe

Informazioni di contatto

Resolution Center Team - Costa Rica

I fornitori che riscontrano problemi legati all'attività possono contattare il Merck Business Service Center per telefono o e-mail

Paese	Numero esterno (Fornitori)	Opzione	Orario di apertura EST	E-mail del fornitore
Argentina	54-11-6090-7282	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Brazil	55-11-5189-7232		Mon - Fri 7:00am - 5:00pm	financesupport@msd.com
Canada	1-908-423-3001		Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@merck.com
Chile	56-22655-8759	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Colombia	5-715-920-887	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Costa Rica	507-282-7287		Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Dominican Republic	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Ecuador	59-322-941-792	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
El Salvador	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Guatemala	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Honduras	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Mexico	52-55-5481-9683	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Nicaragua	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Panama	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com

Peru	511-411-5122 511-411-5100 x15122	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Puerto Rico	787-912-2013		Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@merck.com
United States	908 423 3000	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@merck.com
Trinidad and Tobago	-		Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Uruguay	598 2512 2065	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com
Venezuela	25444	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm	financesupport@msd.com

EMEA

Informazioni di contatto Resolution Center Team - Praga

I fornitori che hanno problemi di natura commerciale possono contattare il Merck Business Service Center per telefono o e-mail

Paese	Primo punto di contatto	Secondo punto di contatto	Contatto Lingua supportata	Orario di apertura (ora locale)
Austria	financesupport@msd.com	+43 1 2604 4333	English, German	M-F, 9:00-17:00 CET
Belgium	financesupport@msd.com	+32 2 776 6565	English, Dutch, French	Mon - Fri 09:00 - 17:00
Bulgaria	financesupport@msd.com	+359 2 8193715	English	M-F, 9:00-17:00 CET
Czech Republic	financesupport@msd.com	+420 233 010 400	English, Czech	M-F, 9:00-17:00 CET
Denmark	financesupport@msd.com	+45 44824090	English	Mon - Fri 09:00 - 17:00
Estonia	financesupport@msd.com	+372 614 4270	English	Mon - Fri 09:00 - 17:00
Finland	financesupport@msd.com	+358 9 8046 5555	English	Mon - Fri 09:00 - 17:00
France	financesupport@msd.com	+33 1 80 46 41 40	English, French	M-F, 9:00-17:00 CET
Germany	financesupport@msd.com	+49 89 4561 1908	English, German	M-F, 9:00-17:00 CET
Greece	financesupport@msd.com	+302109897344	English, Greek	M-F, 9:00-17:00 CET

Ireland	financesupport@msd.com	+353 51 601 995	English	Mon - Fri 08:00 - 16:00
Latvia	financesupport@msd.com		English	Mon - Fri 09:00 - 17:00
Lithuania	financesupport@msd.com	+370 5 237 5219	English	Mon - Fri 09:00 - 17:00
Netherlands	financesupport@msd.com	+31 23 514 9000	English, Dutch	M-F, 9:00-17:00 CET
Norway	financesupport@msd.com	+47 3 220 7328	English	Mon - Fri 09:00 - 17:00
Poland	financesupport@msd.com	+48 225496267	English	Mon - Fri 09:00 - 17:00
Portugal	financesupport@msd.com	+351 21 446 8710	English, Portuguese	Mon - Fri 08:00 - 16:00
Saudi Arabia	financesupport@msd.com	+966112506878	English	M-F, 9:00-17:00 CET
Slovakia	financesupport@msd.com	+421 2 582 820 00	English	M-F, 9:00-17:00 CET
Slovenia	financesupport@msd.com	38615204234	English	M-F, 9:00-17:00 CET
South Africa	financesupport@msd.com	+27116553100	English	M-F, 9:00-17:00 CET
Spain	financesupport@msd.com	+34 91 321 0460	English, Spanish	Mon - Fri 09:00 - 17:00
Sweden	financesupport@msd.com	+46 8 5781 3920	English	Mon - Fri 09:00 - 17:00
Switzerland	financesupport@msd.com	+41 58 618 1873	English, German	M-F, 9:00-17:00 CET
UAE	financesupport@msd.com	97144269187	English	M-F, 8:00-16:00 GMT
United Kingdom	financesupport@msd.com	+44 19 9245 5012	English	M-F, 8:00-16:00 GMT

Asia Pacifico

Informazioni di contatto

Resolution Center Team – Kuala Lumpur

I fornitori che hanno problemi di natura commerciale possono contattare il Merck Business Service Center per telefono o e-mail

Paese	Primo punto di contatto	Lingua supportata	Orario di apertura (ora locale)
Australia	bscapj_sts.au@msd.com	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
New Zealand	bscapj_sts_nz@merck.com	English	Mon - Fri, 9:00-17:00

Malaysia	bscapj_sts_my@merck.com	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
Singapore	bscapj_sts_sg@merck.com	English	Mon - Fri, 9:00-17:00

La maggior parte dei nostri fornitori avrà un account standard su Ariba. Il primo PO emesso a un fornitore dopo un evento Go-Live include un collegamento interattivo a "Process Order", che fornisce quindi al fornitore una guida su come aderire a MSD in ARIBA. Se il fornitore è già un utente ARIBA, può semplicemente accedere con le proprie credenziali esistenti e il sistema collegherà automaticamente MSD al proprio profilo Ariba Network, altrimenti il sistema darà loro l'opportunità di registrarsi.