



## 供应商帮助

供应商支持信息现在可在外部网站 ([suppliers.msd.com](https://suppliers.msd.com)) 上获得

## 供应商准入

默沙东 (MSD) 部署了 SAP Ariba 的解决方案，以确保顺利进行采购到付款的流程、减少错误并高效协作。默沙东 (MSD) 将通过 Ariba Network (AN) 向您发送采购订单，我们将通过同一平台收到您的电子发票。

根据您将拥有的 SAP Ariba 帐户，您将收到来自 [ordersender-prod@ansmtp.ariba.com](mailto:ordersender-prod@ansmtp.ariba.com) 的电子邮件，其中包含有关加入 Ariba Network 的说明，或者您将收到包含相同说明的交互式 PO。这将包括通过 Ariba Network 与默沙东 (MSD) 建立交易关系的请求 (TRR) 。

单击下面的链接以了解有关供应商准入流程的更多信息。

[Ariba 帐户选项](#)

[注册过程](#)

# 常见问题解答

## Ariba 帐户选项

Ariba 提供两种帐户选项，用于接收订单和发送电子发票:-

- **标准帐户**：如果您有标准帐户，则可以免费订阅 Ariba Network (AN)。您具有基本访问权限：以电子方式接收 PO，并以电子方式发送发票。
- **企业帐户**：如果您有企业帐户，则可以访问 AN 的全部功能。企业帐户包括标准帐户的所有功能，以及附加功能，例如：
  - 运行报告以深入了解您的订单历史记录、文档状态和客户交易。
  - 获得客户服务代表的 全天在线支持，并访问 SAP Ariba 的全球帮助中心。
  - 通过合同开票、服务开票和库存预测与您的客户就高级业务流程进行协作。
  - 使用 EDI 或 cXML 集成您的订单履行和发票系统，以降低成本并提高客户保留率。
  - 通过 AN 帐户主页中管理采购订单和发票。

**第一个采购订单触发标准帐户注册，而企业帐户注册发生在 SAP Ariba 上线之前。** 您可以在注册过程选项卡下找到有关**注册的更多信息**。如果标准帐户的供应商有足够交易的数量，他们可能有资格升级到企业帐户。

[回到顶部](#)

## 注册流程

您需要完成 2 种类型的注册，每种类型都有不同的目的和时间

## 供应商支持

### Ariba Network 注册

- 使供应商能够**通过 Ariba Network 接收采购订单并发送电子发票**
- **提供不同类型的启用**
- **Enterprise Enabled (在上线之前接受 TRR)**
- **标准启用**

- 在第一次发出采购订单时，供应商将收到一份贸易关系请求 (TRR) (交互式电子邮件)。

## 供应商数据流程管理 (SLP) 在我们公司注册供应商

- 供应商可**自行管理**其详细信息
- 如有新的供应商加入或原有的供应商资料有变化，将被触发。

## 交易关系请求 (TRR)

作为供应商支持的一部分，您将被要求接受 **TRR**。交易关系是您的帐户与默沙东 (MSD) 在 Ariba Network (AN) 上的帐户之间的链接。如果您没有建立贸易关系，您将无法处理订单或提交发票。

如果您已经拥有标准或企业帐户，您可以使用您的账号登录，系统会自动将默沙东 (MSD) 链接到您的 **AN** 个人资料，否则您可以注册新帐户。

### 企业帐户的 TRR 接受：

在您收到随附接受 **TRR** 链接的电子邮件后，请按照以下步骤注册您的 AN 帐户：

- 找到从以下地址收到的电子邮件：'ordersender-prod@ansmtp.ariba.com'。
- 单击“需要操作”下的激活链接，然后使用现有帐户登录或注册为新供应商。

如果您是现有帐户 - 请确保您使用现有账号登录并接受 TRR。网络将显示现有帐户的信息以查看是否匹配。如果您不确定是否拥有现有帐户或对网络不熟悉，您应该先进行内部沟通后再锁定链接默沙东 (MSD) 网络。如果您的公司没有 AN 帐户，**您可以注册新帐户**。

- 查看并接受使用条款并完成您的公司帐户设置

### 标准帐户的 TRR 接受：

如果您有一个标准帐户，您将通过交互式电子邮件收到您的采购订单。

•在电子邮件中，单击“处理订单”，您可以登录现有的 Ariba 帐户或注册标准帐户。网络将显示现有帐户的信息以查看是否匹配。如果您不确定是否拥有现有帐户或对网络

不熟悉，您应该先进行内部沟通后再锁定链接默沙东 (MSD) 网络。如果您的公司没有 Ariba 帐户，您可以注册新帐户。

• 登录后，确认您的订单并提交电子发票。请勿删除此电子邮件，因为这是您开具发票的唯一方式。

如果您丢失了原始电子邮件，您可以登录您的帐户并将订单副本重新发送到您的电子邮件。

有关标准帐户使用和注册方法的支持文档，请参阅 SAP Ariba 支持主页和“有用链接”选项卡上的说明。

## 供应商数据流程管理(SLP) 注册

Ariba 供应商生命周期门户 (SLP) 是必需的步骤，使您能够管理机密信息，如电子邮件、地址和银行详细信息。

您必须在 **5 天内**完成 SLP 问卷调查。通过在 **5 天内**完成 SLP 问卷调查，这将使默沙东 (MSD) 能够验证您的数据，并使您能够及时与我们进行交易。

### 接下来的步骤：

- 搜索标题为【需要采取行动：您已被邀请注册成为默沙东 (MSD) 的供应商】的电子邮件。如果无法查询，请检查您的垃圾邮件文件夹。
- 打开此电子邮件并单击随附的链接。
  - 如果您已经是 Ariba Network 用户，请使用您现有的用户名和密码登录。
  - 如果您不是 Ariba Network 用户，请创建一个帐户。**注意：**通过此平台注册或与默沙东 (MSD) 进行交易是无需付费的。

### 您的信息获得批准后，您将：

- 直接通过 Ariba Network 更新您的信息。
- 直接通过 Ariba Network 进行所有采购活动、合同谈判和风险评估。

## SLP 注册指南

SLP 个人欢迎信	SLP 注册提醒电子邮件
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li><li>• Chinese</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li><li>• Chinese</li></ul>

SLP 帮助? 单击支持联系详细信息页面上的“供应商数据流程管理 (SLP)”选项卡。。

[回到顶部](#)

## 常见问题解答

- **如何确定我的公司是否已经拥有 Ariba Network ID (ANID)?**
  - 单击交易关系请求 (TRR) 中的激活链接并选择“创建新帐户”时, SAP Ariba 将显示可能的公司帐户匹配项。您将能够继续创建新帐户或使用您现有的账号 登录。如果您选择现有帐户, 系统可能会显示您需要联系Ariba系统管理员以获得必要的权限。
  - 如果您不知道现有帐户或不熟悉网络, 您应该先进行内部沟通后再锁定链接默沙东 (MSD) 网络。如果您的公司没有 Ariba Network (AN) 帐户, 您可以注册新帐户。
- **我收到了一份 PO, 其中包含在 Ariba 中注册的信息。我应该怎么办?**
  - 如果您收到一封交互式电子邮件, 其中包含在 AN 中注册的信息, 请按照“标准帐户的 TTR 接受”部分下的“注册过程”选项卡上的说明进行操作。
- **为什么我收到一封要求注册默沙东 (MSD) 并接受 TRR 的电子邮件? 我与默沙东 (MSD) 合作了很长时间。**
  - 默沙东 (MSD) 已经部署了 SAP Ariba 的解决方案, 以确保顺利进行采购到付款的流程、减少错误并高效协作。现在所有交易都将通过 SAP AN 完成。有关 TRR 更多的信息, 请查看注册流程选项卡和企业帐户的 TRR 接受部分。
- **为什么要向我发送另一封 TRR 电子邮件以完成? 我以为我们已经在 Ariba Network 上“注册”了默沙东 (MSD)。**
  - 供应商生命周期和绩效 (登记问卷) 与 TRR 电子邮件 (用于采购订单/发票启用) 之间的两种不同注册:-
    - **TRR 电子邮件**将使网络上的供应商记录并接收默沙东 (MSD) PO与开具发票。
    - 供应商生命周期和绩效登记问卷允许供应商管理他们的资料信息。
- **为什么我在网络上看不到任何默沙东 (MSD) PO?**
  - 与我司同贵公司在 Ariba Network 上关联的 ANID 编号相比, 我们的供应商联系人可能有其他已使用且更熟悉的 ANID 编号, 因此可能存在混淆。请联系此帮助热线以解决问题。
- **我已经有一个想要使用的 ANID 号码, 我该如何处理 TRR 电子邮件?**

- 如果您已经拥有 ANID，则无需创建新帐户。按照电子邮件中的链接并使用您现有的 ANID 登录。

[回到顶部](#)

**自助服务支持材料可直接通过 Ariba 获取，网址为 <http://supplier.ariba.com>**

他们可以登录并访问支持和培训材料。或者，点击右上角图标“？”并选择支持中心，然后搜索支持库。

Ariba 供应商支持网站：

[此页包含启用标准供应商的关键文章和信息的链接（多种语言）](#)

**该培训视频涵盖了最常见的问题 - [Ariba Network - 标准帐户功能培训视频](#)**

[ADAPT 学习网站旨在帮助供应商使用 Ariba（多种语言）](#)

[标准帐户教程视频](#)

**发票提交说明**因供应商的 Ariba 帐户而异。

1. 对于注册了标准帐户的供应商，他们应该访问交互式电子邮件并按照“处理订单”中的步骤提交发票。供应商也可以直接访问这个常见问题解答 [如何处理我的 Ariba Network Standard 帐户中的订单？](#)
2. 对于已注册企业帐户的供应商，他们应登录其 Ariba Network 帐户并提交 PO 的发票。

当发票通过电子邮件或邮寄的方式提交给 BSC，发票将被退回给供应商，并附有通过 Ariba 提交的说明。

**前 2 个供应商问题的帮助：**

[为什么我找不到采购订单？](#)

[为什么我的发票被拒绝？](#)

## Helpful documents and guides for Standard Account users

标准账户主页	如何注册您的标准账户	如何为采购订单提交发票	如何升级到企业帐户
<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li><li>• <a href="#">Chinese</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li><li>• <a href="#">Chinese</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li><li>• <a href="#">Chinese</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">English</a></li><li>• <a href="#">Chinese</a></li></ul>

### 使用 SAP Ariba 的供应商的支持资源

如需技术支持（例如密码重置），请联系以下 Ariba 技术支持：

- 美洲 - Ariba 帐户配置和 Ariba 技术支持：[启用查询](#)
- LATAM - Ariba 帐户配置和 Ariba 技术支持：[启用查询](#)
- EMEA - Ariba 帐户配置和 Ariba 技术支持：[启用查询](#)
- JCAP - Ariba 帐户配置和 Ariba 技术支持：[启用查询](#)

对于所有其他供应商支持请求，请联系：

- 北美 Ariba 供应商支持团队 [aribanseteam@merck.com](mailto:aribanseteam@merck.com)
- 拉丁美洲 Ariba 供应商支持团队 [latamenablement@msd.com](mailto:latamenablement@msd.com)
- EMEA Ariba 供应商支持团队 [emea\\_enablement@msd.com](mailto:emea_enablement@msd.com)
- JCAP Ariba 供应商支持团队 [jcap\\_enablement@msd.com](mailto:jcap_enablement@msd.com)

## 默克商业服务中心

要查询发票和付款问题，请联系相应国家/地区的服务台，该服务台可在此调解中心联系信息列表中  
表中找到。

### 美洲

#### 联系信息

#### 调解中心团队 - 哥斯达黎加

供应商遇到业务相关问题，可通过电话或电子邮件联系默克业务服务中心

国家	外部号码 (供应商)	选项	营业时间 EST
Argentina	54-11-6090-7282	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Brazil	55-11-5189-7232		Mon - Fri 7:00am - 5:00pm
Canada	1-908-423-3001		Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Chile	56-22655-8759	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Colombia	5-715-920-887	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Costa Rica	507-282-7287		Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Dominican Republic	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Ecuador	59-322-941-792	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
El Salvador	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Guatemala	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Honduras	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Mexico	52-55-5481-9683	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Nicaragua	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Panama	507-282-7287	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Peru	511-411-5122 511-411-5100 x15122	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Puerto Rico	787-912-2013		Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
United States	908 423 3000	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Trinidad and Tobago	-		Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Uruguay	598 2512 2065	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm
Venezuela	25444	#3	Mon - Fri 8:00am - 6:00pm





# EMEA

## 联系信息

调解中心团队 - 布拉格遇到业务相关问题的供应商可以通过电话或电子邮件联系默克  
业务服务中心

C国家	第一联络点	第二联络点	L支持的
Algeria	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	00 213 23 98 20 05	Engli
Austria	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+43 1 2604 4333	English, G
Belgium	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+32 2 776 6565	English, I Frenc
Bosnia and Herzegovina	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+381 11 441 0207	Engli
Bulgaria	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+359 2 8193715	Engli
Croatia	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+385 1 66 11 395	Engli
Czech Republic	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+420 233 010 400	English,
Denmark	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+45 44824090	Engli
Egypt	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+20 22 614 8579	Engli
Estonia	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+372 614 4270	Engli
Finland	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+358 9 8046 5555	Engli
France	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+33 1 80 46 41 40	English, F
Germany	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+49 89 4561 1908	English, G
Greece	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+302109897344	English, (

Hungary	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+36 14394590	Engli
Ireland	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+353 51 601 995	Engli
Israel	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+972 9 953 3469	Engli
Italy	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+39 0636191084	Engli
Jordan	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+962 6 5901393	Engli
Latvia	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+371 67025340	Engli
Lebanon	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	00961 1 493209	Engli
Lithuania	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+370 5 237 5219	Engli
Morocco	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+212 522 423 239	Engli
Netherlands	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+31 23 514 9000	English,
Norway	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+47 3 220 7328	Engli
Poland	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+48 225496267	Engli
Portugal	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+351 21 446 8710	English, Por
Romania	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+40 21 529 29 01	Engli
Saudi Arabia	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+966112506878	Engli
Serbia	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+381 11 441 0207	Engli
Slovakia	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+421 2 582 820 00	Engli

Slovenia	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	38615204234	Engli
South Africa	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+27116553100	Engli
Spain	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+34 91 321 0460	English, S
Sweden	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+46 8 5781 3920	Engli
Switzerland	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+41 414181873	English, G
Turkey	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+902123361009	Engli
UAE	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	97144269187	Englis
United Kingdom	<a href="mailto:financesupport@msd.com">financesupport@msd.com</a>	+44 19 9245 5012	Englis

## 亚太地区

### 联系信息

调解中心团队-吉隆坡遇到业务相关问题的供应商可以通过电话或电子邮件联系默沙东业务服务中

国家	第一联络点	支持的语言	营业时间 (当地时间)
MSD Australia	<a href="mailto:bscapj.sts.au@msd.com">bscapj.sts.au@msd.com</a>	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD New Zealand	<a href="mailto:bscapj_sts_nz@merck.com">bscapj_sts_nz@merck.com</a>	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD Malaysia	<a href="mailto:bscapj_sts_my@merck.com">bscapj_sts_my@merck.com</a>	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD Singapore	<a href="mailto:bscapj_sts_sg@merck.com">bscapj_sts_sg@merck.com</a>	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD China	Supplier to contact PO	Chinese	Mon - Fri, 9:00-

	requester		17:00
MSD Hong Kong	<a href="mailto:bsckl_sts_hk@merck.com">bsckl_sts_hk@merck.com</a>	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD Indonesia	<a href="mailto:bscapj_sts_id@merck.com">bscapj_sts_id@merck.com</a>	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD Taiwan	<a href="mailto:bscapj.sts.inv.tw@merck.com">bscapj.sts.inv.tw@merck.com</a>	English & Chinese	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD Philippines	<a href="mailto:bscapj_sts_ph@merck.com">bscapj_sts_ph@merck.com</a>	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD India	<a href="mailto:bscapj.sts.in@merck.com">bscapj.sts.in@merck.com</a>	English	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD South Korea	<a href="mailto:bsckl_stsinv_kr@merck.com">bsckl_stsinv_kr@merck.com</a>	English & Korean	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD Thailand	<a href="mailto:bsckl_stsinv_th@merck.com">bsckl_stsinv_th@merck.com</a>	English & Thai	Mon - Fri, 9:00-17:00
MSD Vietnam	<a href="mailto:bsckl_stsinv_vn@merck.com">bsckl_stsinv_vn@merck.com</a>	English & Vietnamese	Mon - Fri, 9:00-17:00

我们的大多数供应商都将在 Ariba 上设置标准帐户。上线活动后向供应商发出的第一个采购订单包括一个“处理订单”的交互式链接，然后为供应商提供有关如何在 ARIBA 中加入默沙东 (MSD) 的指导。如果供应商已经是 ARIBA 用户，他们只需使用现有账号登录，系统就会自动将默沙东 (MSD) 链接到他们的 Ariba Network 配置文件，否则系统会给他们注册的机会。