

# Варианты поддержки Полюс \ SAP Ariba

Кто поддерживает?	По каким вопросам (тех. проблемы на сайте, участие в процедурах)?	В какое время работает и в каком часовом поясе?	По какому каналу обращаться?	Какая скорость реакции (ответ на письмо, обратный звонок и т.д.)?
<b>Поддержка Полюс</b>	По всем техническим вопросам, кроме администрирования Вашего личного кабинета и приглашения к участию в процедурах.	С 09:00 до 18:00 по Красноярскому времени  С 05:00 до 14:00 по Московскому времени	<a href="mailto:ariba@polyus.com">ariba@polyus.com</a>  По приглашению к участию в процедурах нужно обращаться к ответственному за процедуру.	Максимум 1-3 дня по инцидентам
<b>Глобальная поддержка SAP</b>	Любые технические вопросы, за исключением вопросов, связанных с вашими бизнес-процессами.	Круглосуточно на английском языке, с 11 до 20 - поддержка на русском языке	Обратиться в глобальную поддержку SAP можно на сайте <a href="http://supplier.ariba.com">supplier.ariba.com</a> , при этом заходить в личный кабинет необязательно. На сайте <a href="http://supplier.ariba.com">supplier.ariba.com</a> необходимо: Нажать на значок вопроса (справочный центр) в правом верхнем углу; В появившемся окне внизу выбрать «поддержка»; Написать короткий запрос (например, слово «вход») в строке «мне нужна помощь по...» и нажать «начать»; Появятся популярные статьи по запросу, иногда необходимо ответить на несколько вопросов «да» или «нет» – после должна появиться возможность заказать звонок или ответ по почте; Выбрать предпочтительный способ связи и заполнить небольшую анкету, описав проблему и указав контакты для связи. Важно выбрать нужный язык. Англоязычная поддержка перезванивает в течение 2 минут, запрос на русскоязычного специалиста может обрабатываться чуть дольше.	В среднем 15-30 минут, если ответ заказан на английском языке, 30 минут - 1,5 часа - если ответ заказан на русском языке.