

分類	システム	具体的な不具合内容	原因・対応方法等
ログイン不能関係	Ariba	Aribaには従来からログイン出来ていたが、突然ログインできなくなった。	入力内容誤り、パスワードの有効期限切れの可能性があります。 入力内容を今一度ご確認ください。また、パスワードは3ヶ月に1度更新となりますので、有効期限切れ前に定期的に更新いただくようお願いします。 解消されない場合は、パスワードの初期化をご依頼ください。
	EDI	管理責任者ではない、一般の利用者だが、ログインできなくなった。	管理責任者よりログインして頂き、管理メニューのユーザー管理一覧から該当のユーザーのログイン無効化を解除できるため、御社内の管理責任者にお問い合わせください。 なお、解除後はパスワードが初期化されるため、IDでログインして頂きパスワードを改めて設定いただくことになります。 解消されない場合は、ヘルプデスクまでお問い合わせください。
	Ariba	以下のメッセージが画面に表示されログインできなくなった。 「貴社またはユーザーアカウントがChubu Electric Power Group様のサイト上に存在していません。Chubu Electric Power Group様が貴組織から追加ユーザーの自動同期を無効にしたか、またはAriba Commerce CloudアカウントをChubu Electric Power Group様のサイトに同期する際にエラーが発生した可能性があります。」	御社側でユーザー名を変更するとこのエラーが発生する場合があります。 そのため、ユーザー名を元に戻すと解決する場合もありますが、まずはSAP Aribaカスタマーサポートにお問い合わせいただけますとより確実かと存じます。 アップストリームのお話になるため、スタンダードアカウントの取引先様も含めて、SAP Aribaカスタマーサポートにお問い合わせいただけます。 SAP Aribaカスタマーサポートが調査した結果次第では、取引先様に対して弊社へお問い合わせいただくよう案内される場合がございますので、ご了承ください。
管理者・担当者 振込口座、会社情報等の変更・追加・削除関係	Ariba	登録内容を修正のうえで、提出したが、変更にならない。	取引会社台帳については、 御社側の入力のみでは完結いたしません。 弊社側の処理が完了してはじめて修正となります。 お手数をおかけしますが、 契約担当部署に取引会社台帳を修正した旨をお伝えいただくようお願いいたします。 なお、アカウント管理者の変更を実施いただくだけでは、全ての項目の変更は出来ません。別途以下の内容についてもご対応をお願いします。 ○設定－電子オーダールーティング ○設定－電子請求書ルーティング ○取引会社台帳
	Ariba	取引会社台帳の修正を行いたいですが、登録会社台帳の画面に「回答の再設定」ボタンがない。	以前に取引会社台帳の修正を行っているものの、弊社側でその修正内容の処理を実施していない場合、次の修正登録はできません。 修正登録を行った場合は弊社契約担当部署に必ずその旨をお伝えください。
	Ariba	サプライヤアカウントの権限設定をしたいが、以前あった「物流アクセス」がないがどうしたらよいか。	Ariba側で運用開始となった頃の権限設定を変更しており、ご迷惑をおかけします。出荷通知を作成するためには、以下の権限をユーザーに付与いただく必要があります。 ・受信トレイおよびオーダーへのアクセス ・送信トレイへのアクセス
上記異動に関連しない メール等の未着関係	Ariba	オーダーが届かない	以下の可能性をご確認ください。 ○管理者の方による権限設定忘れ、ミス ○登録のメールアドレスミス ○迷惑メールフォルダーへの振り分けに存在 ○御社側サーバーにおけるブロック ホワイトリストに以下のアドレスを追加ください。 ・@ariba.com ・@ansmtp.ariba.com ・@sap.com ・@eusmtp.ariba.com ・@jp.cloud.ariba.com