

OHJE POIKKEUSTILANTEIDEN HALLINTA OSTOTILAUKSISSA JA SÄHKÖISESSÄ SANOMALIIKENTEESSÄ

Poikkeustilanteilla tarkoitetaan tilanteita, missä ostotilaukset tai sähköiset myyntikieltosanomat eivät syystä tai toisesta siirry sovitun siirtoaikataulun mukaisesti Meiran Novan ja toimittajan välillä.

Ohjeen tavoite on parantaa ja nopeuttaa poikkeustilanteiden hoitoa.

Mikäli havaitsette yrityksenne ja Meira Novan välisessä ostotilauksissa tai sähköisessä sanomaliikenteessä poikkeuksia, pyydämme Teitä ottamaan välittömästi yhteyttä seuraavasti;

EDI-sanomaliikenteen poikkeustilanteet;

- Palveluaikana (ma-pe klo 8-16) suoraan edi-tiimiin: editeam.fi@capgemini.com
- Palveluajan ulkopuolella suoraan Ässätukeen: assatuki@sok.fi

Välitystavan ollessa sähköposti tai fax

- Yhteydenotot suoraan Ässätukeen: assatuki@sok.fi

Tukien tavoitettavuus on 24/7.

Kun ilmoitat poikkeustilanteesta kerro:

- kuka olet
- mistä organisaatiosta soitat
- toimittajanumerosi
- ongelman kuvaus:

a) Meira Novan ostotilaus ei ole saapunut aikataulun mukaisesti

b) omassa järjestelmäympäristössä ei voi ottaa vastaan ostoja aikataulun mukaisesti.

Ilmoita ennuste uudesta vastaanottoaikataulusta.

- mistä puhelinnumerosta ilmoittajan saa kiinni

Lisätietoja: Jaana Issakainen, järjestelmäpäällikkö jaana.issakainen@sok.fi, 010 768 6595