

# OHJE POIKKEUSTILANTEIDEN HALLINTA OSTOTILAUKSISSA JA SÄHKÖISESSÄ SANOMALIIKENTEESSÄ

Meira Nova on siirtynyt uuteen toimintamalliin poikkeustilanteiden hallinnassa. Toimintamalli kattaa kaikki ostotilauksen välityksessä käytetyt välitystavat: EDI-sanoma, sähköposti tai fax. Muutoksella parannetaan ja nopeutetaan poikkeustilanteiden hoitoa.

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

Jatkossa poikkeustilanteiden selvitystyön ja korjaavat toimenpiteet tekee palvelutoimittajamme Capgemini. Meira Novalla havaituista poikkeustilanteista ja niiden etenemisestä tiedotetaan jatkossa toimittajia Capgeminin toimesta sähköpostilla. Mikäli havaitsette yrityksenne ja Meira Novan välisessä ostotilauksissa tai sähköisessä sanomaliikenteessä poikkeuksia, pyydämme Teitä ottamaan välittömästi yhteyttä soittamalla Capgeminin puhelinnumeroon 010 7686 552. Tuen tavoitettavuus on 24/7. (Meiranova.SAPTUKI@meiranova.fi)

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](mailto:jaana.issakainen@sok.fi), 010 768 6595

Jukka Viri  
Hankintajohtaja  
Meira Nova Oy