

Vorfall	Verantwortlich	Ansprechpartner	Kanal	Wie verhält man sich in diesem Fall bzw. was ist zu tun?
Der nominierte Lieferant erfüllt die Serviceerwartungen aufgrund von Qualitäts- oder Serviceproblemen nicht.	 Hotel	 Coperama		Das Hotel wird Coperama kontaktieren, um die aufgetretenen Qualitäts- oder Serviceprobleme mit dem Lieferanten zu melden und eskalieren zu lassen und/oder ggf. eine Alternative bereitzustellen.
Preisfehler, die vor Erhalt der Rechnung erkannt wurden (beim Erstellen der Bestellung oder SAP Abfragen)	 Hotel	 MDM	 Jira	Öffnen eines JIRA Tickets in SAP MM (Materials Management) in der Kategorie > Nominated Vendor Data Base
Die eingehende Bestellung beim Lieferanten enthält andere Datensätze als mit COPERAMA vereinbart ist.	 Lieferant	 Coperama		Jeder, der solch eine Anfrage vom Lieferanten erhält, muss den Lieferanten an Coperama verweisen (nur für nominierte Lieferanten). Coperama eskaliert den Vorfall an MDM und veranlasst Korrektur.
Fragen zum Status einer Rechnung	 Lieferant	 Vendor Query		Jeder, der solch eine Anfrage vom Anbieter erhält, muss den Anbieter an das VQ verweisen.
Anfrage zur Kontenabstimmung mit der Hotelbuchhaltung	 Lieferant	 Vendor Query		Jeder, der solch eine Anfrage vom Anbieter erhält, muss den Anbieter an das VQ verweisen.
Der Lieferant hat Probleme beim Hochladen/Versenden der Rechnungen in EDI/Portal	 Lieferant	 Vendor Query		Jeder, der solch eine Anfrage vom Anbieter erhält, muss den Anbieter an das VQ verweisen.
Das Hotel hat Probleme mit dem Bestellprozess	 Hotel	 S&T	 Jira	Öffnen eines JIRA Tickets in SAP MM (Materials Management) in der Kategorie > Purchase Orders Procedure Issues
Das Hotel hat Probleme bei der Lösung eines Vorfalls in SAP	 Hotel	 S&T	 Jira	Öffnen eines JIRA Tickets in SAP MM (Materials Management) in der Kategorie > Invoice Incidences Procedure Issues
Mitteilung von Änderungen der Servicebedingungen, die sich auf den Kaufprozess des Hotels auswirken können.	 Lieferant	 S&T		Coperama wird S&T relevante Änderungen von Servicebedingungen mitteilen. S&T teilt diese Informationen mit den Hotels.
Neue Lieferanten und/oder Neuverhandlungen NH	 Coperama	 Ops		Coperama wird OPS alle relevanten Informationen bereitstellen. OPS teilt diese Informationen mit den betreffenden Hotels.
Ad-hoc-Anfrage an Coperama für die Nominierung neuer Lieferanten	 Ops	 Ops		Die Anfrage wird Coperama mitgeteilt. Coperama prüft das Volumen und startet, nach positivem Bescheid, den Prozess der Nominierung.
Hotel hat ein Material in SAP angefragt	 Hotel	 MDM		Das Hotel stellt Materialanfrage in SAP. MDM überträgt die SAP Anfrage in den Sharepoint, wo diese von allen Departments bearbeitet wird. Materialerweiterungen von nominierten Lieferanten werden automatisch akzeptiert.
Hotel hat einen Lieferanten in SAP angefragt	 Hotel	 MDM		Das Hotel stellt Lieferantenanfrage in SAP. MDM überträgt die SAP Anfrage in den Sharepoint, wo diese von allen Departments bearbeitet wird