

Caso	Richiedente	Responsabile	Canale di comunicazione	Come comportarsi in questo caso?
Il fornitore convenzionato con Coperama non soddisfa le aspettative a causa di problemi di qualità o servizio.	 Hotel	 Coperama		L'hotel contatterà Coperama per comunicare problemi sorti in termini di qualità o servizio, al fine di risolvere il problema o avere un'alternativa.
Errori di prezzo rilevati prima di ricevere la fattura (in fase di creazione dell'ordine o consultazione del database)	 Hotel	 MDM		Aprire un JIRA ticket in SAP MM (Materials Management) nella category > Nominated Vendor Data Base
Il PO ricevuto dal fornitore convenzionato contiene dati diversi da quelli concordati con COPERAMA	 Fornitore	 Coperama		Chiunque riceva questa richiesta deve indirizzare il fornitore a Coperama (solo per fornitori convenzionati), in modo che Coperama possa richiedere al MDM la correzione.
Dubbi sullo status delle fatture	 Fornitore	 Vendor Query		Chiunque riceva questa richiesta dal fornitore deve indirizzarlo a VQ.
Richiesta di riconciliazione del conto	 Fornitore	 Vendor Query		Chiunque riceva questa richiesta dal fornitore deve indirizzarlo a VQ.
Il fornitore ha qualche problema a caricare/inviare le fatture in EDI/Portal/SDI	 Fornitore	 Vendor Query		Chiunque riceva questa richiesta dal fornitore deve indirizzarlo a VQ.
L'Hotel ha dubbi sul processo di acquisto	 Hotel	 S&T		Aprire un JIRA ticket in SAP MM (Materials Management) nella category > Purchase Order Procedure Issues
L'Hotel ha dubbi su come risolvere una incidence in SAP	 Hotel	 S&T		Aprire un JIRA ticket in SAP MM (Materials Management) nella category > Invoice Incidences Procedure Issues
Comunicazione di variazioni nelle condizioni del servizio che possono avere un impatto sul processo di acquisto degli hotel	 Fornitore	  S&T		Coperama comunicherà a S&T le variazioni relative alle condizioni di servizio che potrebbero influenzare il processo di acquisto degli hotel per la loro condivisione agli hotel.
Informazioni su nuovi fornitori e rinegoziazioni per NH	 Coperama	 Ops		Comunicazione ad Operations di quali hotel potrebbero essere interessati da nuove trattative intraprese da Coperama e relativa diffusione ed attuazione.
Richiesta di negoziazione ad hoc a COPERAMA per la ricerca di nuovi fornitori	 Ops	 +  Ops		Le necessità di nuove nuovi fornitori da convenzionare saranno comunicate a Coperama, la quale elaborerà le richieste qualora emergessero economie di scala dovute all'aggregazione dei volumi.
Richieste di approvazione di un nuovo prodotto in SAP	 Hotel	 MDM 	 	L'hotel richiede nuovi Prodotti in SAP, MDM trasferisce le richieste SAP allo Sharepoint a cui Coperama, tax e GL daranno il proprio feedback. Le estensioni di materiali esistenti di fornitori convenzionati saranno accettate automaticamente.
Richieste di approvazione di un nuovo fornitore in SAP	 Hotel	 MDM 	 	L'hotel richiede nuovi fornitori in SAP, MDM trasferisce le richieste SAP allo Sharepoint dove Coperama darà il proprio feedback