

Author	Álvaro Liébana
Date	06.04.2016
Last modification date	20/09/2016
Document version	

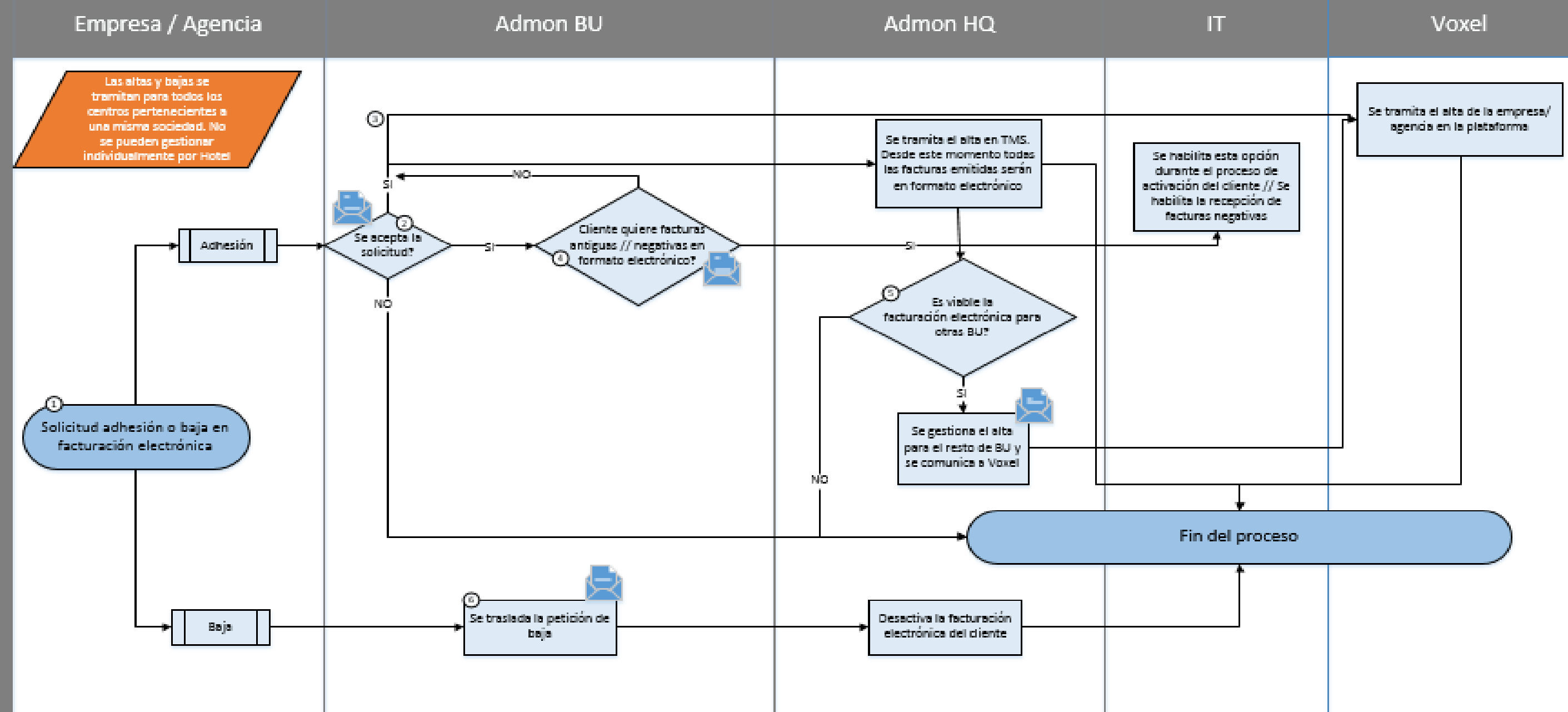
NH Approvals			
1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40
41	42	43	44
45	46	47	48
49	50	51	52
53	54	55	56
57	58	59	60
61	62	63	64
65	66	67	68
69	70	71	72
73	74	75	76
77	78	79	80
81	82	83	84
85	86	87	88
89	90	91	92
93	94	95	96
97	98	99	100

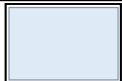
Name	Function	Date	Comments
Alvaro Liebana García	Organization	21/09/2016	
Carmen Brufau Rotes	Administration	21/09/2016	
Ismael Galipienzo Arcos	Administration	21/09/2016	
Raquel Villalba Rodriguez	Administration	21/09/2016	
Miriam Fiksmán Ibañez De Aldecoa	Administration	21/09/2016	
Javier Díaz Traperó	IT	21/09/2016	
Jorge Alarcon Roldan	IT	21/09/2016	

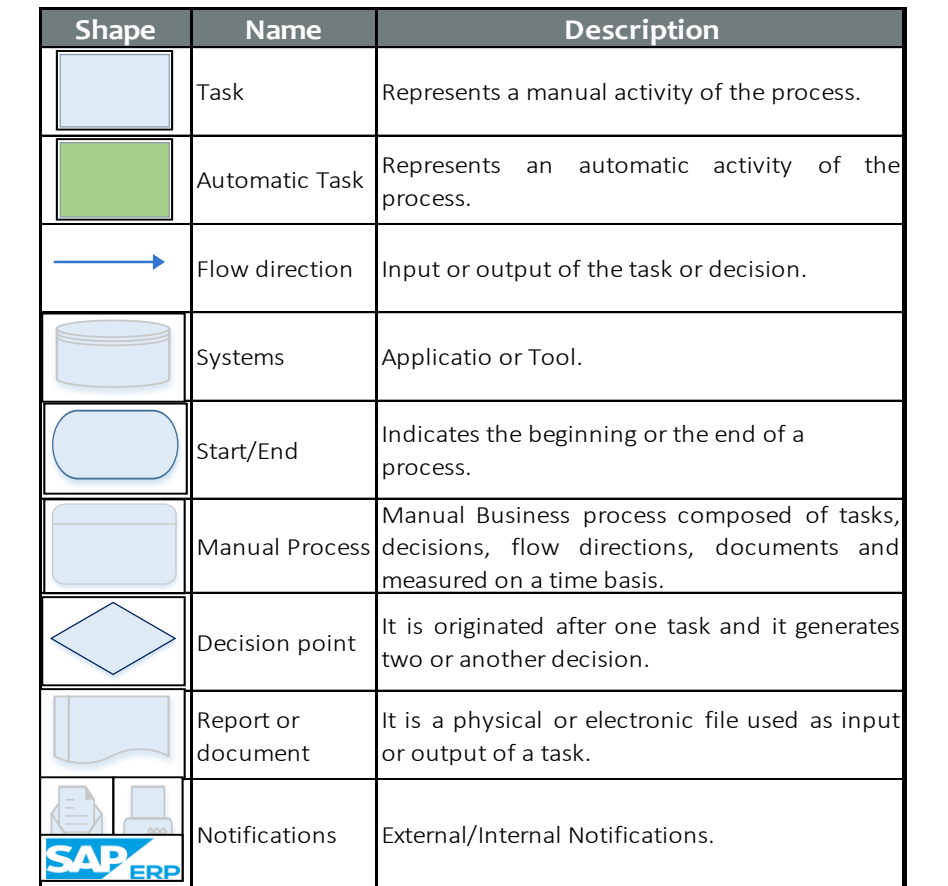
Modification History			
----------------------	--	--	--

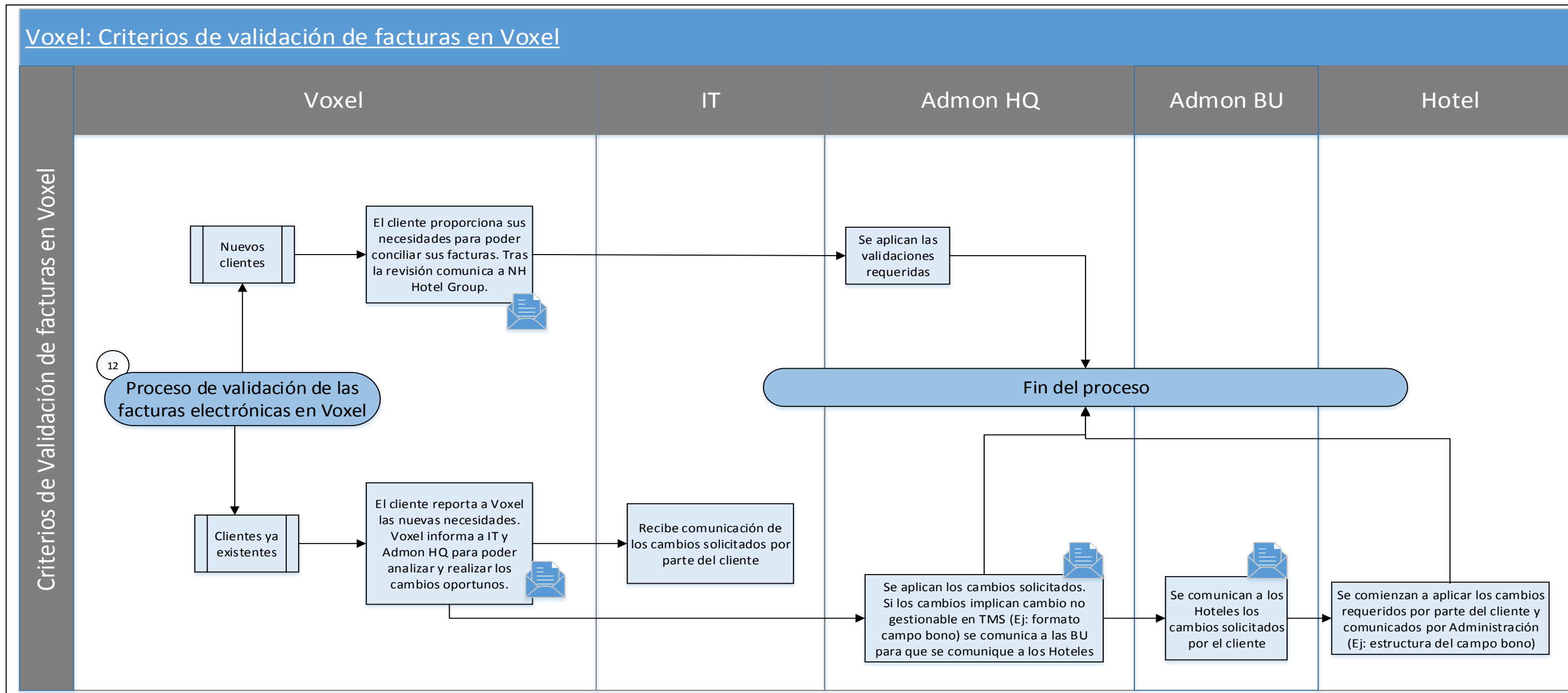
Document Version	Date	Modified by	Comments
0.0	06.04.2016		
0.1	10.05.2016	Alvaro Liebana	Actualizado tras revision del proceso
0.2	14.07.2016	Alvaro Liebana	Actualizado tras revision del proceso
0.3	25.01.2017	Alvaro Liebana	Se modifica el modo de activación para recepción de facturas antiguas. Antes lo hacia el proveedor, ahora IT

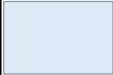
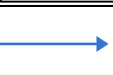
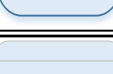
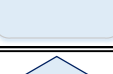
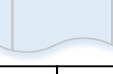
Gestión y mantenimiento del maestro de clientes



Shape	Name	Description
	Task	Represents a manual activity of the process.
	Automatic Task	Represents an automatic activity of the process.
	Flow direction	Input or output of the task or decision.
	Systems	Application or Tool.
	Start/End	Indicates the beginning or the end of a process.
	Manual Process	Manual Business process composed of tasks, decisions, flow directions, documents and measured on a time basis.
	Decision point	It is originated after one task and it generates two or another decision.
	Report or document	It is a physical or electronic file used as input or output of a task.
	Notifications	External/Internal Notifications.





Shape	Name	Description
	Task	Represents a manual activity of the process.
	Automatic Task	Represents an automatic activity of the process.
	Flow direction	Input or output of the task or decision.
	Systems	Application or Tool.
	Start/End	Indicates the beginning or the end of a process.
	Manual Process	Manual Business process composed of tasks, decisions, flow directions, documents and measured on a time basis.
	Decision point	It is originated after one task and it generates two or another decision.
	Report or document	It is a physical or electronic file used as input or output of a task.
	Notifications	External/Internal Notifications.

Order	Tarea	Descripción de la Tarea	Responsable	Herramientas
1	Solicitud adhesión o baja en facturación electrónica	La empresa o agencia solicita a NH Hotel Group su deseo de modificar su sistema de facturación (alta o baja) en Voxel	N/A	N/A
2	Se acepta la solicitud?	Se estudia la petición para aceptar o denegar la solicitud. Si se acepta se informa a Administración HQ y Voxel para que comiencen con la configuración	Admon BU	N/A
3	Proceso de comunicación de la aceptación de la inclusion de un nuevo cliente en la plataforma	20/09/2016	Admon BU	TMS / Voxel
4	Se consulta con el nuevo cliente si también quiere recibir las facturas antiguas y las negativas en formato electrónico	Si el cliente quiere recibir las facturas antiguas en formato electrónico, admon BU se lo comunica a IT para que habilite esta opción durante el proceso de activación del cliente. Si desea recibir las facturas negativas IT también activa esta opción	Admon BU	TMS
5	Análisis viabilidad facturación electrónica para otras BU además de la solicitante	Si el cliente solicita facturación electrónica para todas las BU, Administración HQ analiza la viabilidad de la solicitud. Si se acepta se comunica a Voxel para confirmar que es posible gestionarlo en la plataforma.	Admon HQ	TMS / Voxel
6	Proceso de solicitud de baja	Si un cliente solicita la baja en la plataforma, admon BU informa a admon HQ para desactivarla	Admon BU	TMS
7	Hotel emite factura en TMS	Hotel emite factura de una agencia/empresa con facturación electrónica. Las facturas se envían automáticamente a Voxel a las 20 hrs CET (modificable). En caso de querer modificar la periodicidad del proceso de envío de facturas a la plataforma, hay que <u>solicitarlo al proveedor.</u>	Hotel	TMS
8	Factura cumple los requisitos de Voxel?	Voxel recibe las facturas de 1 en 1, no por paquetes. Una vez recibidas tramita las correctas o deniega las erróneas (falta de información, error de facturación...).	N/A	Voxel
9	Hotel recibe factura errónea a través de BABEL (Voxel) para su resolución	Una vez rechazada la factura en Voxel, el Hotel recibe la incidencia en la plataforma Babel para su resolución. O bien añaden la información necesaria, o se procede a la <u>rectificación de la factura.</u>	Hotel	Babel / TMS
10	Recepción de notificación de incidencia	El cliente puede denegar la factura por validaciones de su sistema que no están reflejadas en Voxel (falta información, inconsistencia factura, lógica no acordada en el XML....)	Admon BU	TMS / Voxel
11	Se comunica la incidencia para su resolución	Para proceder a la resolución de este tipo de incidencias, es necesaria una revisión interna por parte de los departamentos de IT y administración para acordar la solución <u>de la misma</u>	Admon / IT	TMS
12	Proceso de validación de las facturas Cliente - Voxel	Tanto para la validación de nuevos clientes, como para cambios en la política existente de clientes ya incluidos en la plataforma, Voxel es responsable de comunicar todas las validaciones necesarias (nuevas y cambios).	Voxel	TMS / Voxel

Subprocess:

Proces Leader: Carmen Brufau Rotes

Open Points				
Id	Issue	Resolution	Responsible	Deadline Date
1	20/09/2016	Si	Admon	Done
2	Actualmente desde el departamento de IT se accede una vez a la semana para comprobar las facturas pendientes de envio (en cola). Esta tarea deberia realizarla el departamento de administración?	Se ha creado un desarrollo por el cuál todos los días se recibe por correo electrónico un informe con el resultado del envío de todas las facturas en formato electrónico de TMS a Voxel. Si se detecta algún error en la ejecución, desde el departamento de IT se accede para corregirlo.	IT	Done
3	Quien es el responsable de recuperar manualmente las facturas en Histórico una vez finalizado el alta?	Si el cliente solicita recibir las facturas antiguas en formato electrónico, admon BU informa a IT para que se pueda trasladar la solicitud al proveedor	IT/Admon	Done
4	Desde las BU's no tienen acceso a la transaccion que permite comprobar que clientes ya funcionan con Voxel	Esta información se enviará mensualmente al departamento de Organización y se enviará en el Comunicado Mensual del departamento.	Admon	Done