

Casos de uso	Informador	Responsable	Canal	¿Cómo comportarse ante este caso?
El proveedor homologado no cumple las expectativas por problemas de calidad o servicio.	 Hotel	 Coperama		El Hotel contactará Coperama para escalar cualquier problema de calidad o servicio que pueda ser resuelto con el proveedor actual o facilitando una alternativa.
Se detectan errores de precios previo a la recepción de la facture (en la creación del pedido o consultando precios)	 Hotel	 MDM		Abrir un ticket JIRA en SAP MM (Materials Management) en la categoría > Nominated Vendor Data Base.
El pedido recibido por el proveedor contiene datos distintos a los firmados con Coperama.	 Proveedor	 Coperama		Cualquiera recibiendo esta petición de un proveedor debe dirigir al proveedor a Coperama (sólo homologados), de forma que el incidente pueda ser escalado a MDM para su corrección electrónica.
Dudas acerca del estado de una factura.	 Proveedor	 Vendor Query		Cualquiera recibiendo esta petición de un proveedor debe dirigir al proveedor a Vendor Query (VQ).
Solicitud de conciliar la cuenta de un proveedor con la contabilidad del hotel.	 Proveedor	 Vendor Query		Cualquiera recibiendo esta petición de un proveedor debe dirigir al proveedor a Vendor Query (VQ).
El proveedor tiene un problema con la subida/envío de una factura vía EDI/Portal.	 Proveedor	 Vendor Query		Cualquiera recibiendo esta petición de un proveedor debe dirigir al proveedor a Vendor Query (VQ).
El hotel tiene dudas acerca del proceso de compras.	 Hotel	 S&T		Abrir un ticket JIRA en SAP MM (Materials Management) en la categoría > Purchase Order Procedure Issues.
El hotel tiene dudas sobre como resolver un incidente en SAP.	 Hotel	 S&T		Abrir un ticket JIRA en SAP MM (Materials Management) en la categoría > Invoice Incidences Procedure Issues.
Comunicación puntual de variación de condiciones de servicio que puedan impactar en las compras de los hoteles.	 Proveedor	  S&T		Coperama comunicará a S&T variaciones relevantes de servicio que puedan afectar masivamente el proceso de compras de los hoteles para su difusión hacia usuarios.
Comunicación de nuevos proveedores y renegociaciones a NH.		 Ops		Comunicación a Operaciones sobre que hoteles puedan verse afectados por nuevas negociaciones llevadas a campo por Coperama para su difusión y actuación.
Solicitud de negociaciones ad-hoc a Coperama para la homologación de nuevos proveedores.		 +  Ops		La solicitud de nuevas necesidades será notificada a Coperama quien aceptará la petición si existen economías de escala por agregación de volumen.
Peticiones de hoteles para la aprobación de nuevos productos en SAP.	 Hotel	 MDM → 	 → 	El hotel solicita nuevos productos en SAP, MDM transfiere las peticiones de SAP a Sharepoint que Coperama, tax y GL responderán. La solicitud de extensiones de materiales de proveedores homologados se aceptan automáticamente.
Peticiones de hoteles para la aprobación de nuevos proveedores en SAP.	 Hotel	 MDM → 	 → 	El hotel solicita nuevos proveedores en SAP, MDM transfiere las peticiones de SAP a Sharepoint que Coperama responderá.