

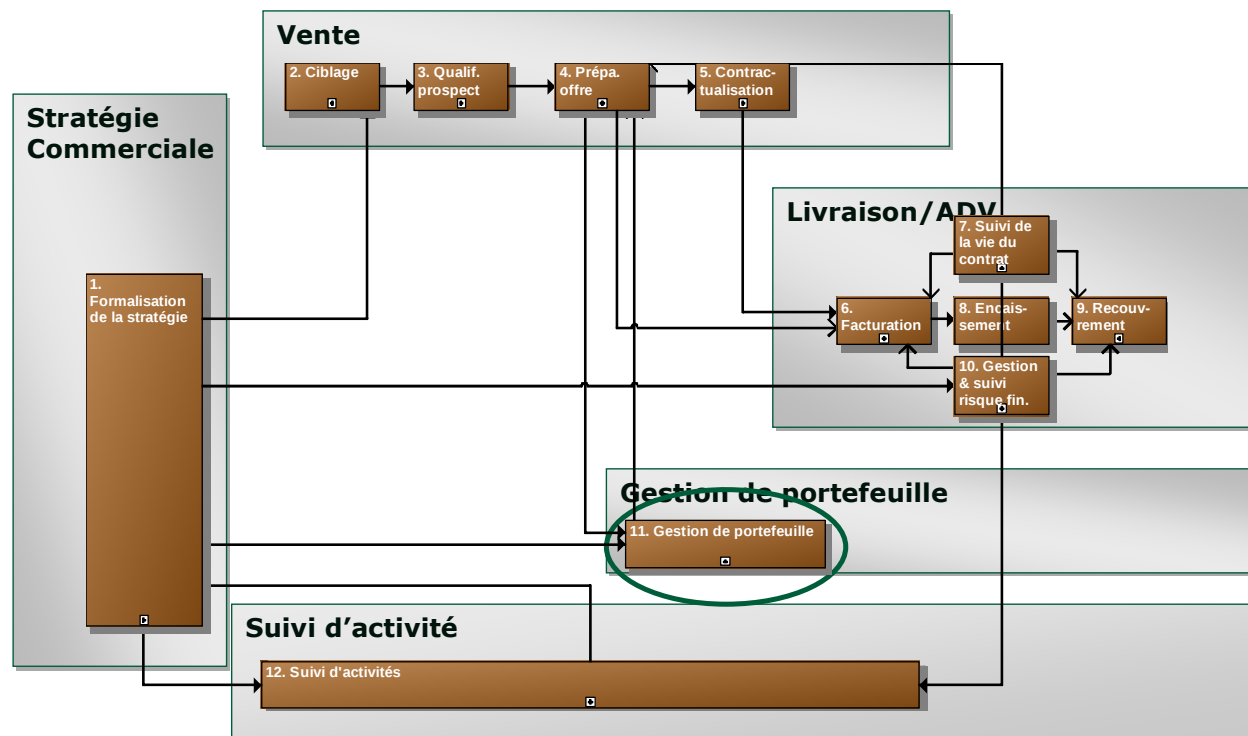


Réingénierie des processus commerciaux et procédures

Gestion de Portefeuille



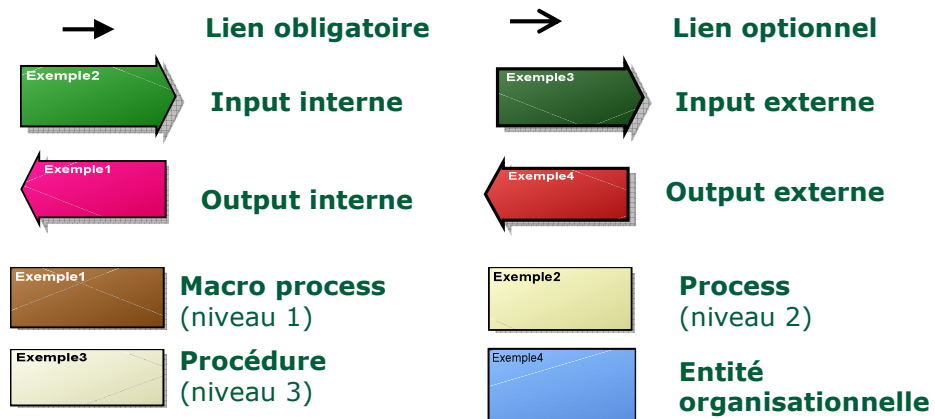
Les 5 core process se traduisent en 12 macro processus



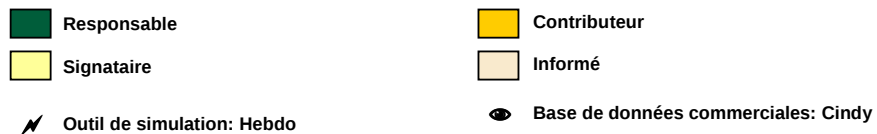
Note: Encaissement est géré par la DAF
ENDS-200711-Gestiondeportefeuille-v6.ppt

Légende

Flowcharts

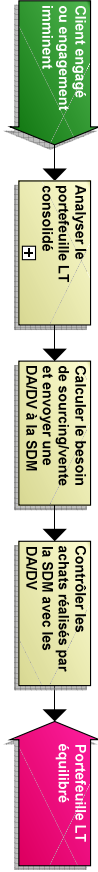


Matrices – rôle de chaque intervenant

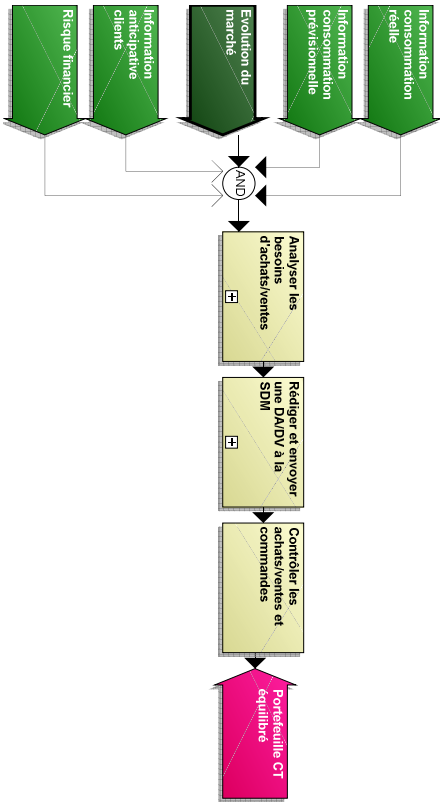


Niveau 2

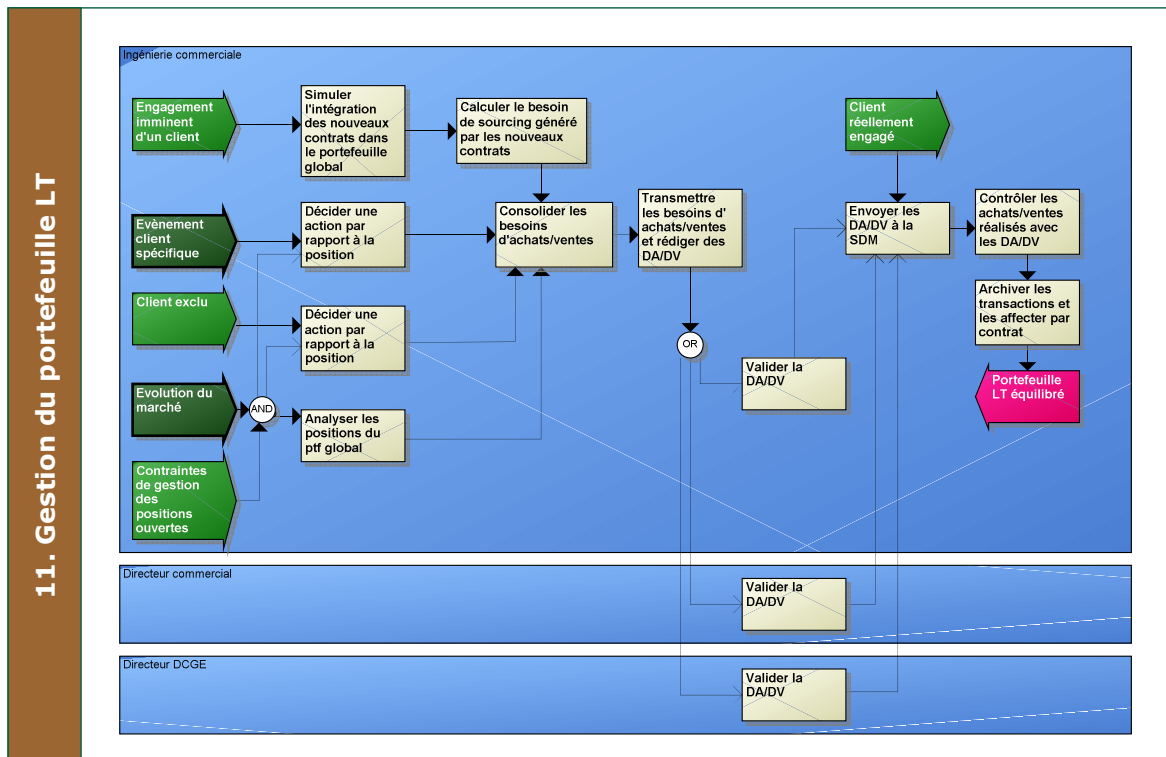
11. Gestion du portefeuille LT



11. Gestion du portefeuille CT



Gestion du portefeuille LT - Niveau 3



Gestion du portefeuille LT (1/3)

	Ingénierie Commerciale (IC)	KAM	ADV
Simuler l'intégration des nouveaux contrats dans le portefeuille global	L'IC simule l'intégration dans son fichier de gestion de portefeuille global des informations liées aux nouveaux contrats potentiels afin de disposer d'une vue consolidée du portefeuille	Le KAM transmet à l'IC une copie des informations de tarification dès qu'un prospect est sur le point de s'engager	
Calculer le besoin de sourcing généré par les nouveaux contrats	L'IC calcule le besoin de sourcing généré par les nouveaux contrats, en minimisant la position ouverte du portefeuille global		
Décider une action par rapport à la position	L'IC analyse la situation et prend une décision quant à la position - 'Événement client spécifique' : le client avertit Endesa d'un événement spécifique affectant sa consommation sur le moyen/long terme, - 'Client exclu' : Endesa décide de ne plus approvisionner un client à l'issue d'une procédure de recouvrement	'Événement client spécifique' - Le KAM est informé par le client d'un changement de sa consommation à court terme - Il négocie avec lui la réduction de la position (en tenant compte des dispositions éventuelles du contrat) - Il transmet l'information à l'IC et à l'ADV	'Événement spécifique client' - L'ADV est informée de l'accord conclu entre le KAM et le client

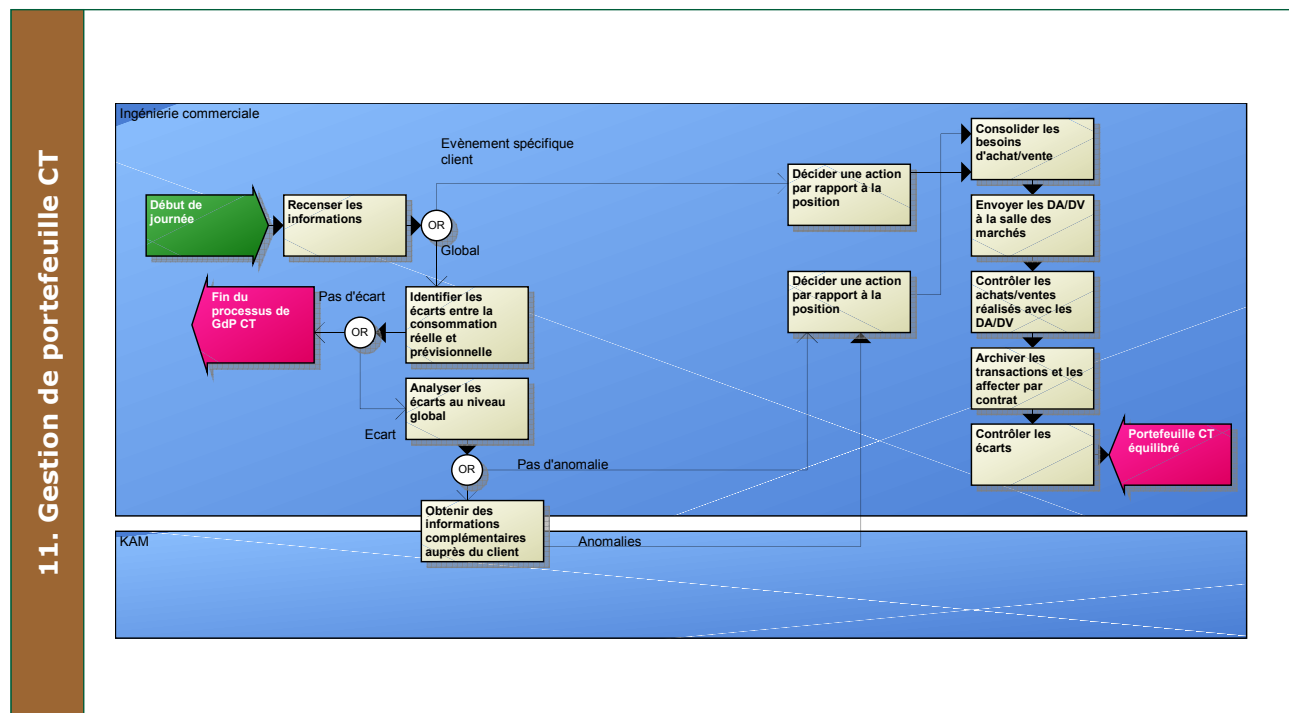
Gestion du portefeuille LT (2/3)

	Ingénierie Commerciale (IC)	KAM	Salle des marchés
Analyser les positions du portefeuille global	En fonction de l'évolution attendue du marché et des contraintes de gestion de risque, l'IC prend une décision d'achat/vente sur ses positions en cours		
Consolider les besoins d'achat/vente	L'IC consolide les besoins d'achats & ventes en fonction des différents cas envisagés		
Transmettre les besoins d'achats/ventes et rédiger les DA/DV	- L'IC informe la SDM de ses besoins. Celle-ci choisit les produits disponibles sur le marché et/ou en production interne pour satisfaire ses besoins d'achats/ventes en minimisant la position ouverte du portefeuille - L'IC rédige des demandes d'achat (DA) ou de vente (DV) et les transmet à la salle des marchés		
Valider la DA/DV	- En fonction du montant de l'ordre, l'IC fait valider la DA/DV par la personne identifiée dans la grille des pouvoirs d'engagement marché - Validation par le responsable de l'IC - Validation par le DCM - Validation par le DCGE		

Gestion du portefeuille LT (3/3)

	Ingénierie Commerciale (IC)	KAM	Salle des marchés
Envoyer des DA/DV à la salle des marchés	L'IC transmet les DA/DV à la salle des marchés	Le KAM transmet à l'IC une copie de la lettre d'engagement	La salle des marchés reçoit les DA/DV
Contrôler les achats/ventes réalisés avec les DA/DV	Dès réception de la confirmation des transactions de la salle des marchés, l'IC vérifie que les transactions effectuées correspondent aux transactions demandées		La salle des marchés envoie une confirmation de transaction
Archiver les transactions et les affecter par contrat	- Il renseigne l'engagement du client et l'achat dans le système d'information de gestion de portefeuille - L'IC archive l'ensemble des informations liées aux transactions dans le système d'information de gestion de portefeuille - Il trace le lien entre les transactions effectuées (ou affectations) et chaque contrat		

Gestion du portefeuille CT - Niveau 3



Note: Les processus infra-day et J+1 suivent tous les deux ce processus de manière décalée dans le temps
 ENDS-200711-Gestiondeportefeuille-v6.ppt 9

Gestion du portefeuille CT (1/3)

	Ingénierie commerciale (IC)	KAM	CODAP
Recenser les informations	L'IC réceptionne les informations disponibles immédiatement permettant d'expliquer les écarts éventuels - 'Evénement spécifique client' : • Le client a contacté le KAM pour l'avertir d'un changement de sa consommation à court terme • Endesa a décidé de ne plus approvisionner ce client suite à un problème de recouvrement ('client exclu') - Informations générales expliquant les écarts globaux	'Evénement spécifique client' - Le KAM est informé par le client d'un changement de sa consommation à court terme ou de l'exclusion d'un client en raison de situation de paiement - Il transmet l'information à l'IC	Le CODAP importe les données de consommation réelles dans le système d'information
'Evénement spécifique client' Décider une action par rapport à la position	L'IC prend une décision quant à la position en fonction des événements clients éventuels		

Gestion du portefeuille CT (2/3)

	Ingénierie commerciale (IC)	KAM
Identifier les écarts entre la consommation réelle et la prévisionnelle	- L'IC réceptionne les données de consommation réelle et les compare avec la consommation prévisionnelle - Il intègre les écarts dans le bilan des écarts	
Analyser les écarts au niveau global	L'IC analyse les écarts au niveau global. 2 cas possibles - 'Pas d'anomalie' : les écarts sont expliqués par des facteurs globaux - 'Anomalies' : certains écarts ne peuvent pas être expliqués par les facteurs globaux et nécessitent des explications de la part du client	
Obtenir des informations complémentaires auprès du client	- S'il est déjà en contact avec le client, l'IC le contacte pour obtenir des informations permettant de justifier les écarts - L'IC informe le KAM de ses contacts directs avec le client	Si l'IC n'est pas encore en contact avec le client, le KAM le contacte pour obtenir des informations permettant de justifier les écarts et informe l'IC
Décider une action par rapport à la position	L'IC prend une décision quant à la position en fonction des explications éventuelles fournies par le client	

Gestion du portefeuille CT (3/3)

	Ingénierie commerciale (IC)	Salle des marchés	Directeur Commercial (DCM)
Consolider les besoins d'achats/ventes	L'IC consolide les besoins d'achats & ventes en fonction des différents cas envisagés		
Envoyer les DA/DV à la SDM	L'IC rédige des demandes d'achat (DA) ou de vente (DV) et les transmet à la salle des marchés	La salle des marchés reçoit les DA/DV	
Contrôler les achats/ventes réalisés avec les DA/DV	Dès réception de la confirmation des transactions de la salle des marchés, l'IC vérifie que les transactions effectuées correspondent aux transactions demandées	La salle des marchés envoie une confirmation de transaction	
Archiver les transaction et les affecter par contrat	- L'IC archive l'ensemble des informations liées aux transactions dans le système d'information de gestion de portefeuille - Il trace le lien entre les transactions effectuées (ou affectations) et chaque contrat		
Contrôler les écarts	Chaque jour, l'IC communique le bilan des écarts au DCM, au contrôle interne, et au CODAP		Le DCM contrôle les écarts de la veille