

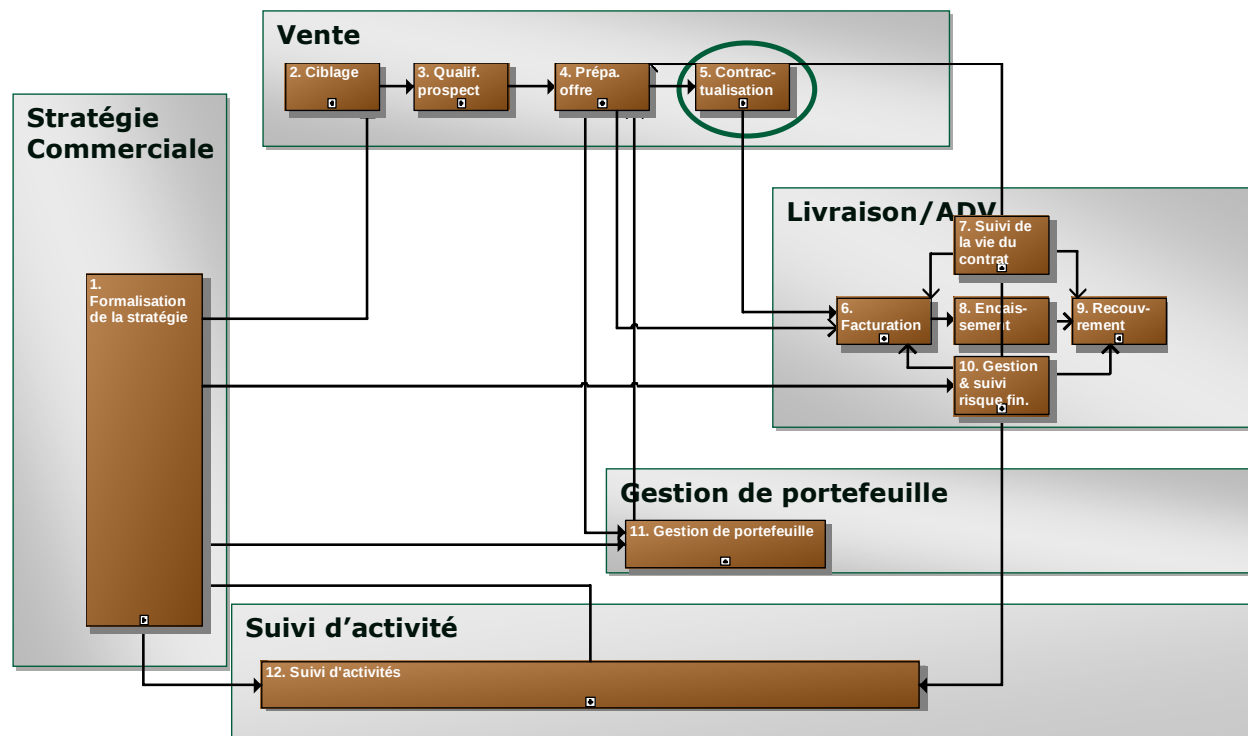


Réingénierie des processus commerciaux et procédures

Contractualisation



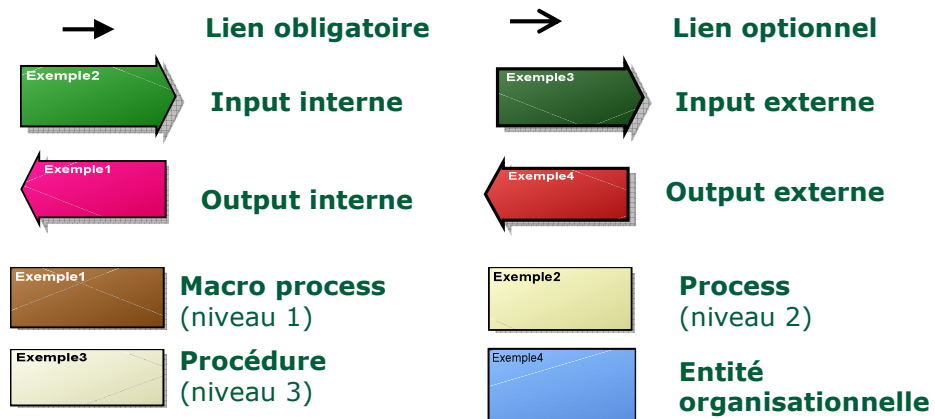
Niveau 1 - 5 core process décomposés en 12 macro processus



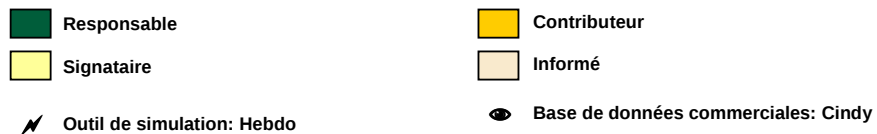
Note: Encaissement est géré par la DAF
 ENDS-20071105-contractualisation.ppt

Légende

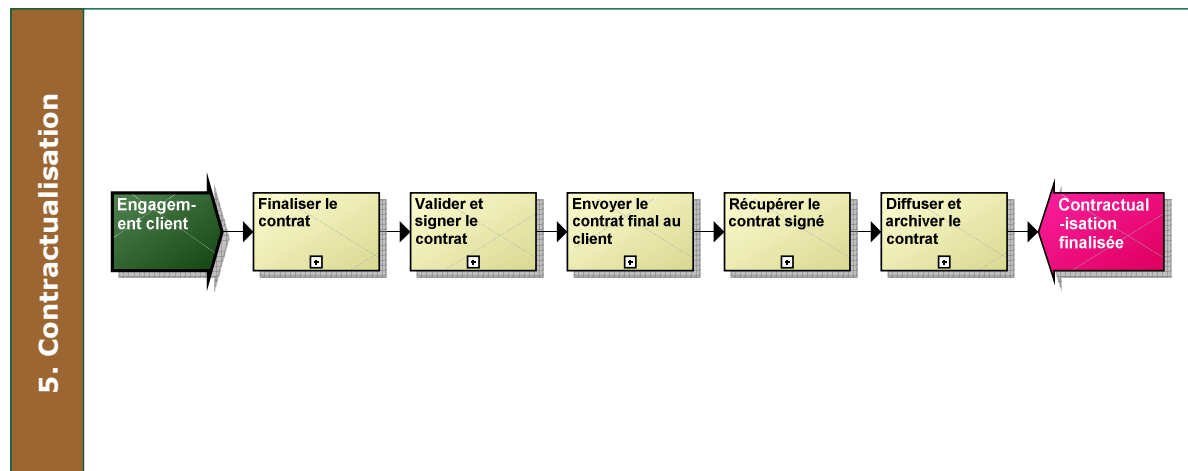
Flowcharts



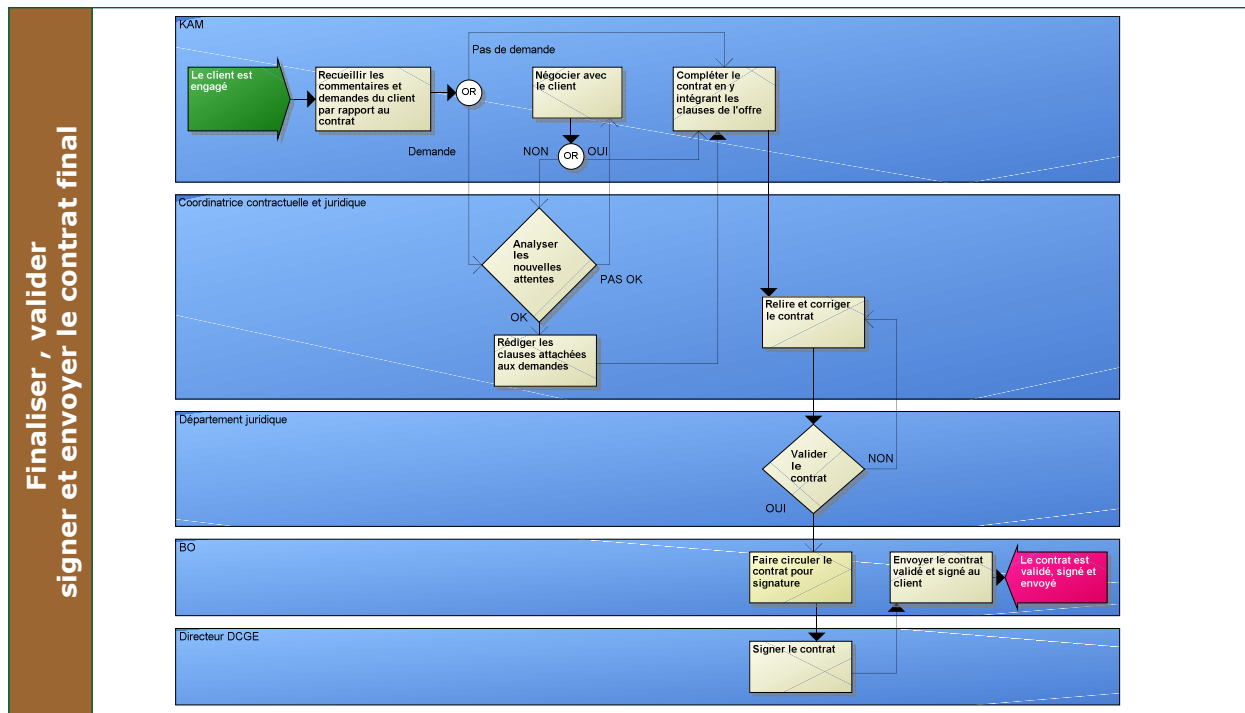
Matrices – rôle de chaque intervenant



Niveau 2



Niveau 3



-Note: Si un client enregistre une variation de l'indice Coface, la procédure de gestion et suivi du risque financier est déclenchée

ENDS-20071105-contractualisation.ppt

5

Finaliser, valider, signer et envoyer le contrat final (1/3)

	KAM	Coordinatrice contractuelle et juridique (CCJ)
Recueillir les commentaires et demandes du client par rapport au contrat	Une fois le client engagé, le KAM s'informe de toute demande particulière relative au contrat avalisé lors de l'engagement	Le CCJ est informé des demandes particulières du client
Analyser les nouvelles attentes contractuelles	Le KAM est tenu informé de l'opinion du CCJ	- Le CCJ analyse les attentes du client - Il marque ou non son accord aux changements attendus
Négocier avec le client	En cas de désaccord avec les attentes du client, la KAM prend contact avec le client et négocie avec celui-ci - Soit le client n'a plus de demande particulière - Soit les nouvelles attentes du client sont transmises au CCJ	Le CCJ est informé du résultat des négociations entre le KAM et le client
Rédiger les clauses attachées aux demandes	Le KAM reçoit les nouvelles clauses à inscrire au contrat	Le CCJ rédige les clauses attenantes aux demandes acceptées

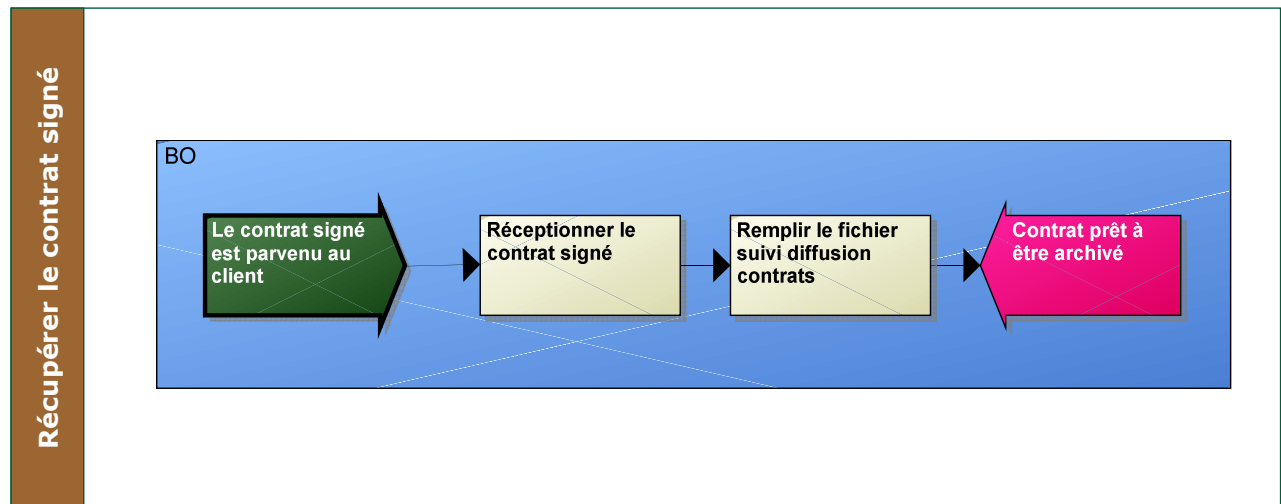
Finaliser, valider, signer et envoyer le contrat final (2/3)

	KAM	Coordinatrice contractuelle & juridique (CCJ)	Département juridique (DJ)	Back Office (BO)
Compléter le contrat en y intégrant les clauses de l'offre	Le KAM intègre dans le contrat les clauses qui figuraient dans l'offre, les éventuelles nouvelles clauses écrites pour le client et l'envoi au CCJ	- Le CCJ reçoit le contrat - Le CCJ se procure sur le serveur la lettre d'engagement, l'offre, les simulations et la fiche de synthèse attenants au contrat		
Relire et corriger le contrat	Le KAM est informé du statut du contrat	- Le CCJ vérifie le contrat complété par le KAM avec le dossier d'offre précédemment validé - Le CCJ corrige le contrat si nécessaire - Le CCJ informe le KAM et transmet le contrat au DJ pour validation	Le DJ reçoit le contrat du CCJ	
Valider le contrat (DJ)	Le KAM est informé du statut du contrat	- Si le contrat n'est pas validé par le DJ, le CCJ effectue les modifications nécessaires et renvoie une version modifiée au DJ - Une fois le contrat validé, le CCJ le transforme en version PDF et l'envoi au DJ, accompagné d'un mail de validation	- Si le contrat n'est pas validé, le DJ envoie ses commentaires à le CCJ - Une fois le contrat validé, le DJ le renvoi au CCJ - Le DJ réceptionne le contrat PDF et le transmet au BO accompagné du mail	Le BO réceptionne le contrat PDF et les mails de validation

Finaliser, valider, signer et envoyer le contrat final (3/3)

	Directeur DCGE	KAM	Back Office (BO)
Faire circuler le contrat pour signature			Le B.O imprime le contrat mis sous PDF, les mails de validation ainsi que les documents disponibles sur le serveur: <u>lettre d'engagement, offre, fiche de synthèse et simulations de consommation</u> . Il transmet les versions papiers sous dossier au DCGE
Signer le contrat	Le directeur DCGE signe le contrat préalablement validé par la DJ. Il le transmet au BO		Le BO réceptionne le contrat signé
Envoyer le contrat validé et signé au client		Le KAM est informé de la signature et de l'envoi du contrat au client	Le B.O envoie au client le contrat validé et signé par Endesa

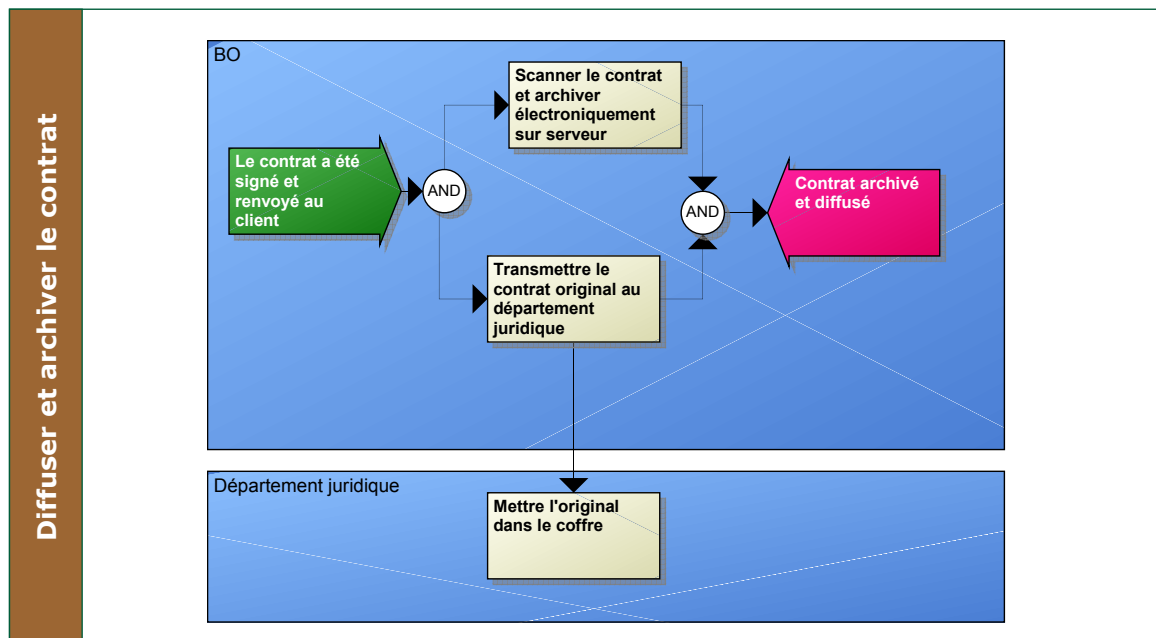
Niveau 3



Récupérer le contrat signé

	KAM	Back Office (BO)
Réceptionner le contrat signé	Le KAM prend contact avec son client pour lui demander de faire parvenir à Endesa le contrat signé	- Le BO réceptionne le contrat signé par le client. - Si le contrat n'est pas renvoyé par le client endéans les deux mois, le BO prévient le KAM
Remplir le tableau de suivi		A la réception du contrat, le BO remplit le <u>fichier suivi diffusion contrats</u>

Niveau 3



Diffuser et archiver le contrat

	Back Office (BO)	Département Juridique (DJ)
Scanner le contrat et archiver électroniquement sur serveur	Le BO scanne le contrat original et l'archive électroniquement sur le serveur	
Transmettre le contrat original au DJ	Le B.O transmet le contrat original au DJ	
Mettre l'original dans le coffre		Le DJ archive le contrat original signé dans le coffre