

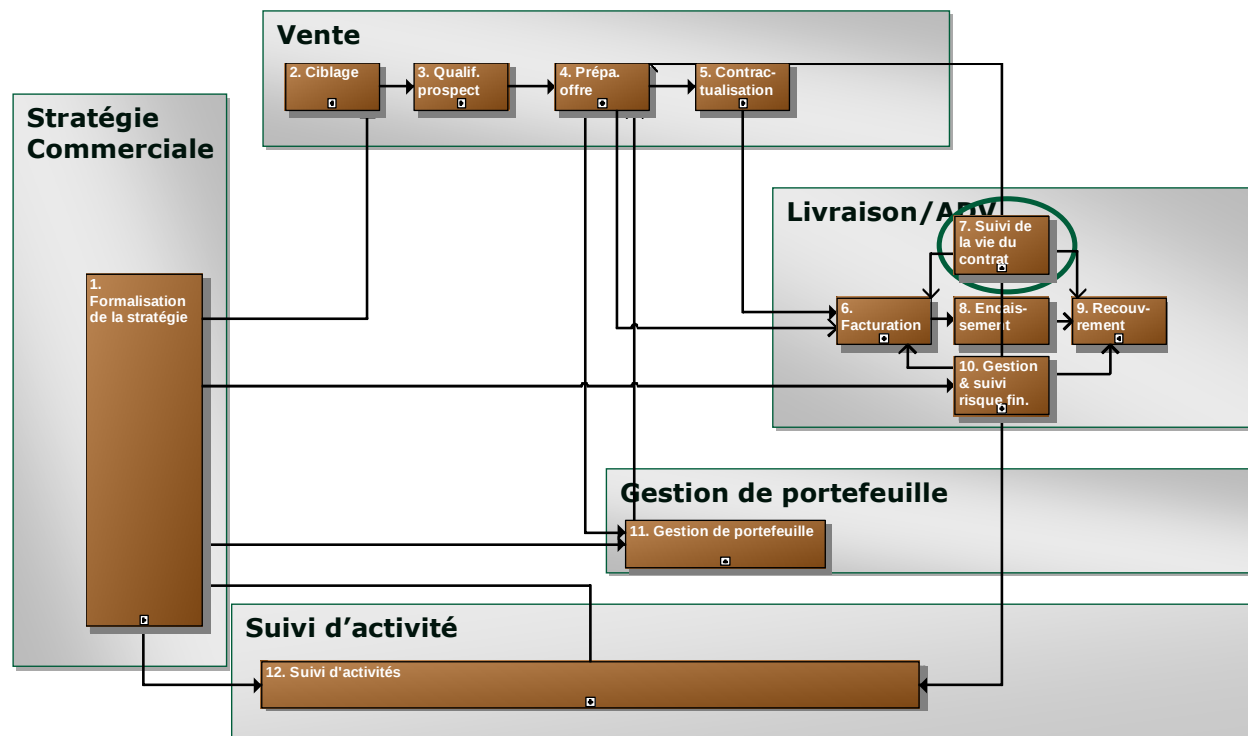


Réingénierie des processus commerciaux et procédures

Suivi de la vie du contrat



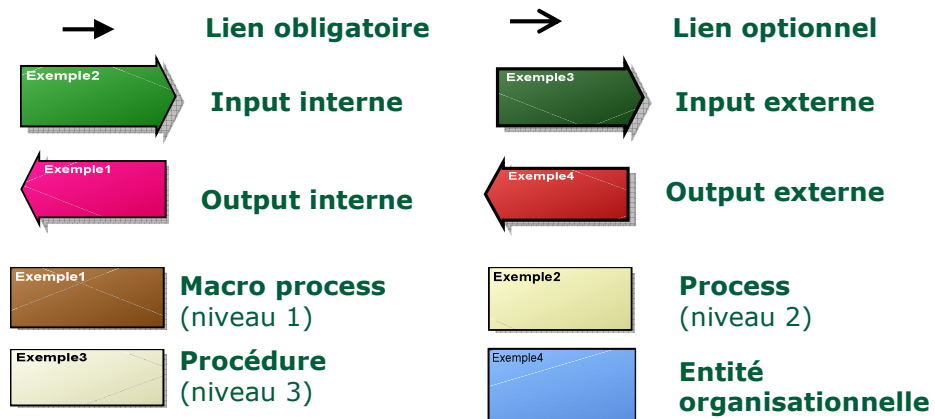
Niveau 1 - 5 core process décomposés en 12 macro processus



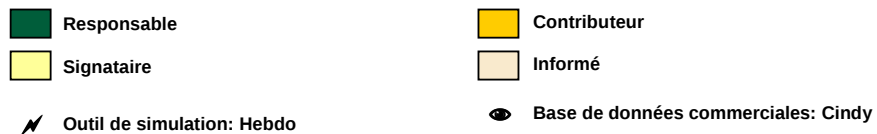
Note: Encaissement est géré par la DAF
 ENDS-200711-suividelavieducontrat.ppt

Légende

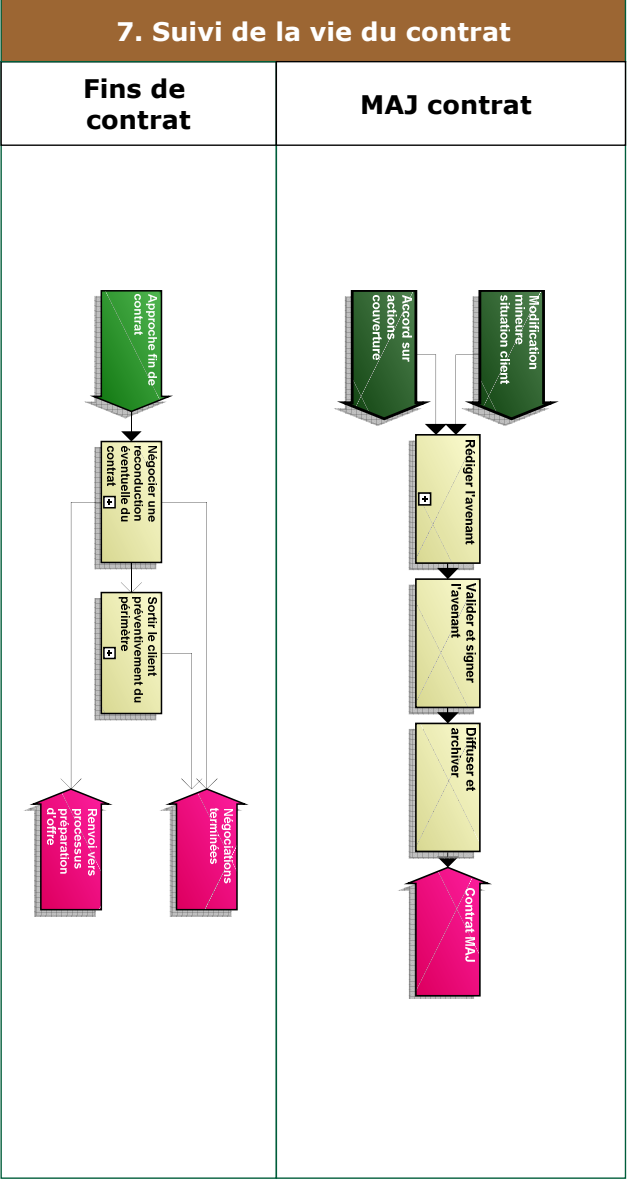
Flowcharts



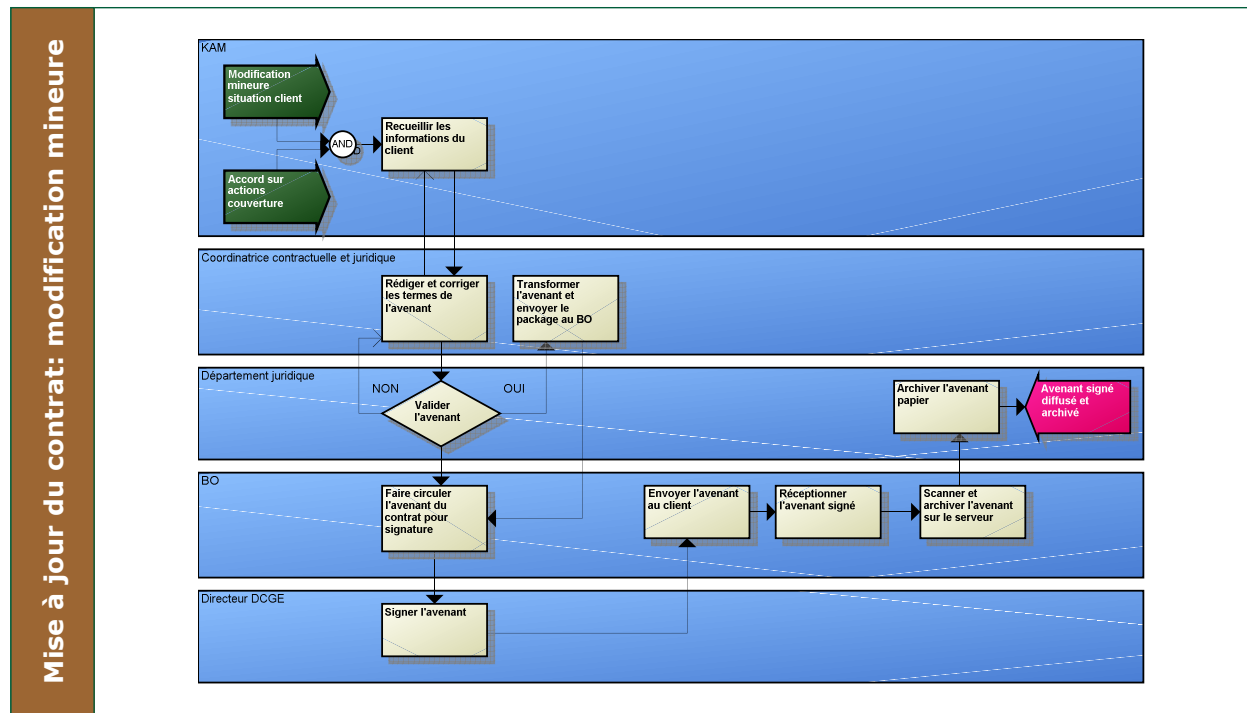
Matrices – rôle de chaque intervenant



Niveau 2



Niveau 3



Mise à jour du contrat: modification mineure (1/3)

	KAM	Coordinatrice contractuelle & juridique (CCJ)	Département juridique (DJ)	BO
Recueillir les informations du client	Le KAM contacte le client pour comprendre la modification à effectuer, recueillir toutes les informations nécessaires pour rédiger l'avenant	Le CCJ reçoit les informations du KAM		
Rédiger et corriger les termes de l'avenant	Le KAM est informé de la progression de la rédaction	Le CCJ rédige l'avenant et le transmet au DJ par fichier word.	Le DJ reçoit l'avenant	
'Valider l'avenant' Et 'Transformer l'avenant et envoyer le package au BO'		- En cas de modification nécessaire, le CCJ reçoit l'avenant et le corrige si besoin est. - Une fois validé, le CCJ transforme l'avenant en format PDF. - Le CCJ transmet l'avenant et son mail de validation au DJ	- Le DJ réceptionne l'avenant - Si l'avenant est correct, il le valide - Si l'avenant doit être modifié, il informe le CCJ - Le DJ renvoie l'avenant au CCJ - Le DJ réceptionne l'avenant sous forme PDF et transmet les mails de validation au BO	Le BO réceptionne l'avenant PDF et les mails de validation

Mise à jour du contrat: modification mineure (2/3)

	KAM	Directeur DCGE (DCGE)	Back Office (BO)	Coordinatrice Contractuelle et juridique (CCJ)
Faire circuler l'avenant du contrat pour signature et validation	Le KAM est informé de l'avancement du processus		Le BO fait circuler l'avenant pour signature	
Signer l'avenant	Le KAM est informé par le BO de la signature de l'avenant	- Le DCGE reçoit l'avenant et le signe - Il le transmet au BO	Le BO réceptionne l'avenant signé et informe le KAM & le CCJ	Le CCJ est informé par le BO de la signature de l'avenant
Envoyer l'avenant au client	Le KAM est informé de l'envoi de l'avenant		- Le BO réceptionne l'avenant signé par le DCGE et envoie les deux exemplaires au client - Il informe le KAM de l'envoi au client	

Mise à jour du contrat: modification mineure (3/3)

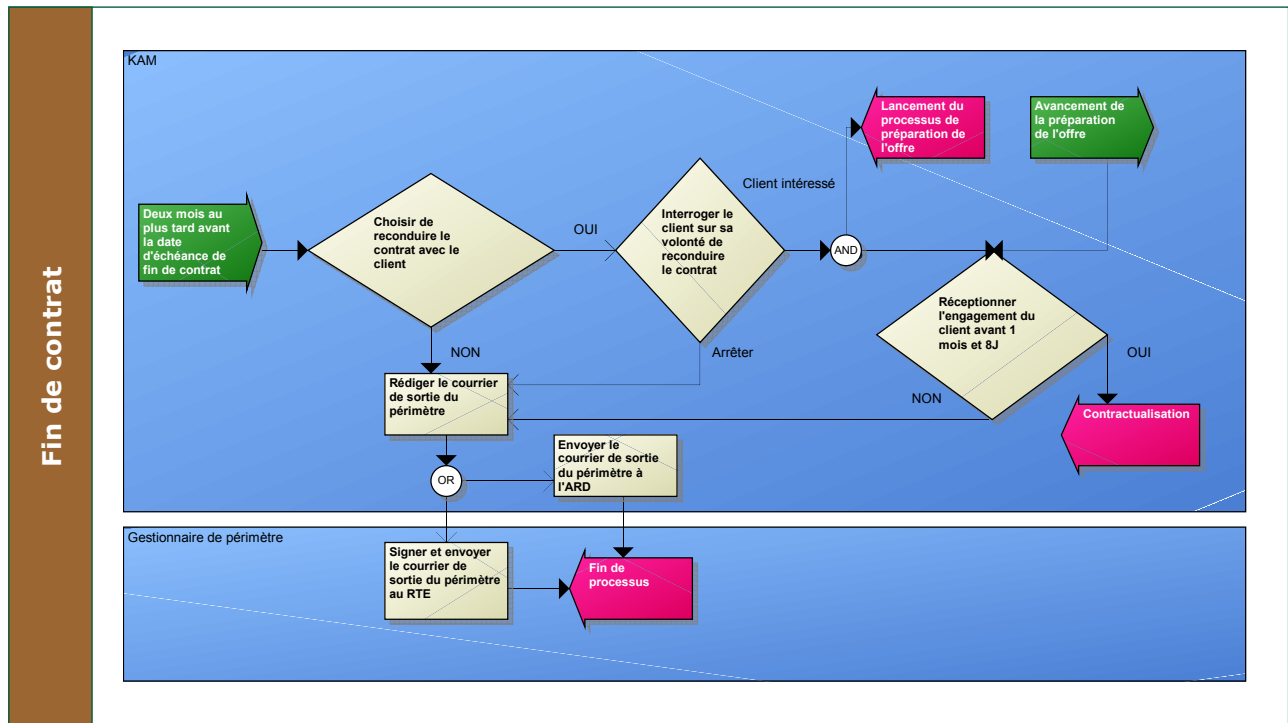
	Département juridique (DJ)	Back Office (BO)	KAM
Réceptionner l'avenant signé		- Le BO réceptionne un des exemplaires de l'avenant signé par le client - Si le client ne retourne pas l'avenant endéans les deux mois, le BO demande au KAM de relancer le client	Si le client n'a pas retourné l'avenant signé endéans les 2 mois, le KAM est informé par le BO, et relance le client
Scanner et archiver l'avenant sur le serveur		- Le BO scanne l'avenant signé par les deux parties et l'archive sur le serveur commun - Il transmet la version originale de l'avenant au DJ	
Archiver l'avenant papier	Le DJ met l'original de l'avenant dans le coffre et prévient le BO	Le BO complète le fichier suivi diffusion contrats	

Gestion des cas particuliers & exceptions

**Modification
majeure de la
situation du client**

En cas de modification majeure de leur contexte nécessitant une modification importante du contrat, Endesa ne procèdera pas par avenant mais par la rédaction d'un nouveau contrat. Le processus « Contractualisation » est alors d'application.

Niveau 3



Fin de contrat (1/2)

	KAM	Gestionnaire du périmètre (GdP)
Choisir de reconduire le contrat avec le client	- Au plus tard 2 mois avant la fin du contrat, le KAM analyse la situation du client et le déroulement de la relation contractuelle et décide ou non de reconduire le contrat - Le KAM rencontre le client pour lui faire part de son souhait	
Rédiger un courrier à l'ARD/RTE pour sortir le client du périmètre	Si Endesa ne souhaite pas reconduire le contrat avec le client, le KAM rédige un <u>courrier de sortie du périmètre</u>	Le GdP reçoit les demandes de sortie de périmètre pour les clients gérés par le RTE
Envoyer un courrier de sortie du périmètre à l'ARD	Si le client est rattaché à l'ARD, le KAM envoie un <u>courrier de sortie du périmètre</u> au gestionnaire de réseau	
Signer et envoyer le courrier de sortie du périmètre au RTE	Le KAM est informé de la sortie du périmètre de ses clients gérés par le RTE	- Le GdP signe et transmet au gestionnaire de réseau le <u>courrier de sortie du périmètre</u> - Il informe le KAM de son envoi

Fin de contrat (2/2)

	KAM
Interroger le client sur sa volonté de reconduire le contrat	- Le KAM rencontre le client et l'interroge sur sa volonté de reconduire le contrat - Si le client ne souhaite pas reconduire son contrat avec Endesa, le KAM fait sortir le client du périmètre - Si le client est intéressé - La procédure « Préparation de l'offre » est lancée - Le KAM informe le client du risque de sortie préventive au cas où le client n'est pas engagé 1 mois et 7 jours avant la fin du contrat
Réceptionner l'engagement du client avant 1 mois et 8 jours	1 mois et 8 jours avant la fin du contrat, si la négociation de reconduction n'a pas encore abouti, le KAM sort le client du périmètre préventivement

