

Manuel d'utilisation

Commerciaux

Version 1

1	Accès à la plateforme	03
2	Définition du Scénario	06
3	Description de l'application	
3.1	Accueil	08
3.2	Nouvelle contractualisation	10
3.3	Contractualisations	34
3.4	Les différents états de la vente	37
3.5	Rapports	41
4	Support	46

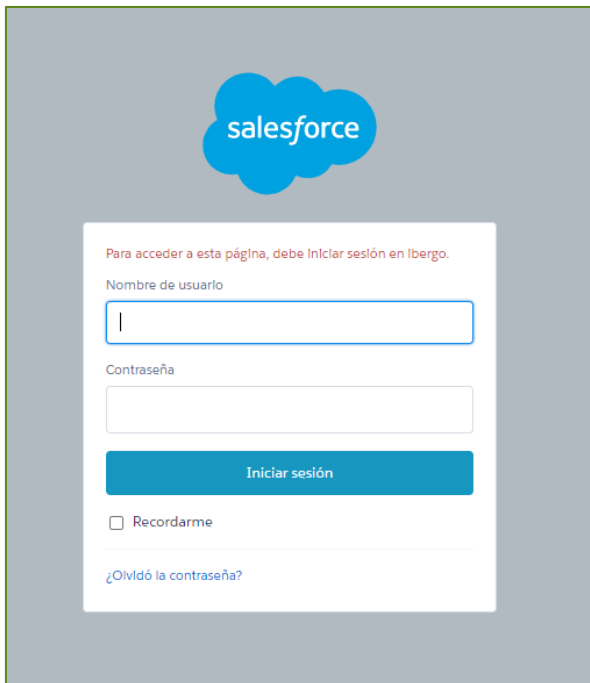
Accès à la plateforme

Comment accéder à la plateforme?

1. Les utilisateurs pourront accéder à la plateforme depuis le navigateur **Google Chrome** uniquement et depuis une **tablette**, en utilisant l'URL suivant :

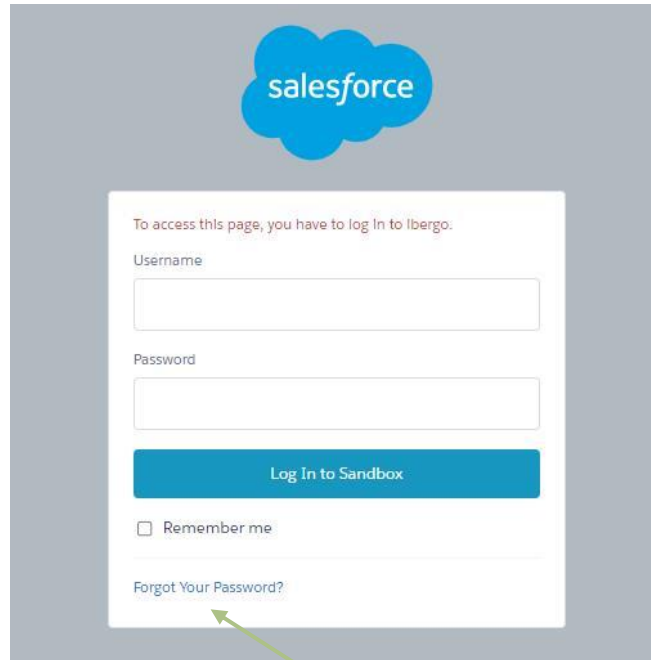
<https://iberdrola.force.com/ibergo>

2. Les utilisateurs devront ensuite renseigner leur identifiant ainsi que leur mot de passe dans les champs prévus à cet effet.



Il est impératif d'utiliser une tablette et le navigateur Google Chrome pour accéder à la plateforme. Les autres moyens d'accès sont obsolètes.

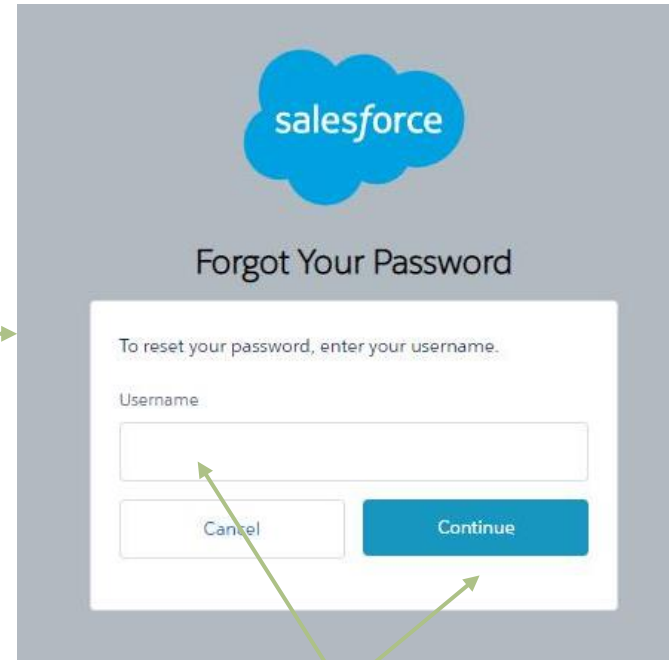
Comment créer son premier mot de passe ou le réinitialiser après un oubli ?



The image shows the Salesforce login page. At the top is the Salesforce logo. Below it, a message reads: "To access this page, you have to log in to Ibergo." There are two input fields: "Username" and "Password". Below the password field is a blue button labeled "Log In to Sandbox". At the bottom left, there is a checkbox labeled "Remember me" and a link labeled "Forgot Your Password?". A green arrow points from the "Forgot Your Password?" link to the text below.

Depuis l'URL précédent, cliquez sur « **Forgot Your Password** ».

Vous serez alors redirigé vers la page suivante :



The image shows the "Forgot Your Password" page. At the top is the Salesforce logo. Below it, the title "Forgot Your Password" is displayed. A message reads: "To reset your password, enter your username." There is a "Username" input field. Below it are two buttons: "Cancel" and "Continue". A green arrow points from the "Continue" button to the text below.

Renseignez votre nom d'utilisateur (...@externo.com) et cliquez sur « **Continue** ».

Vous recevrez alors un email sur la boîte mail associée à votre profil indiquant un lien pour créer votre mot de passe.



Veillez donc vérifier que l'adresse mail transmise est correcte

Définition du Scénario

Commercial + Appel vérification commercial + Appel vérification client

Illustration du parcours de vente

AVANT

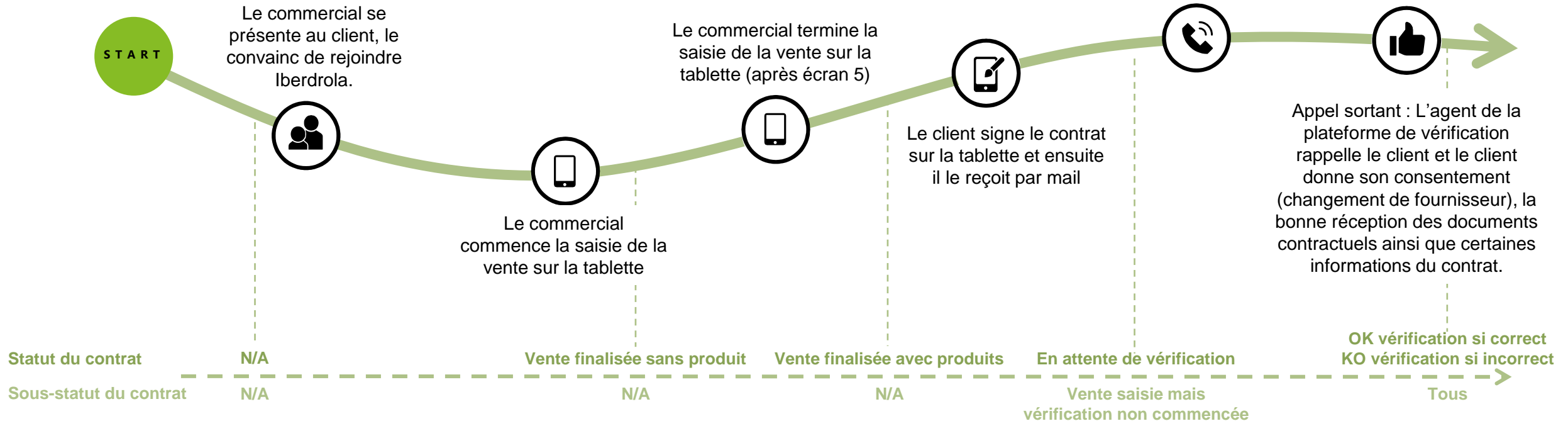
PENDANT

APRES

Présenter Iberdrola aux prospects afin de les convaincre et les convertir en clients.

Création et signature du contrat.

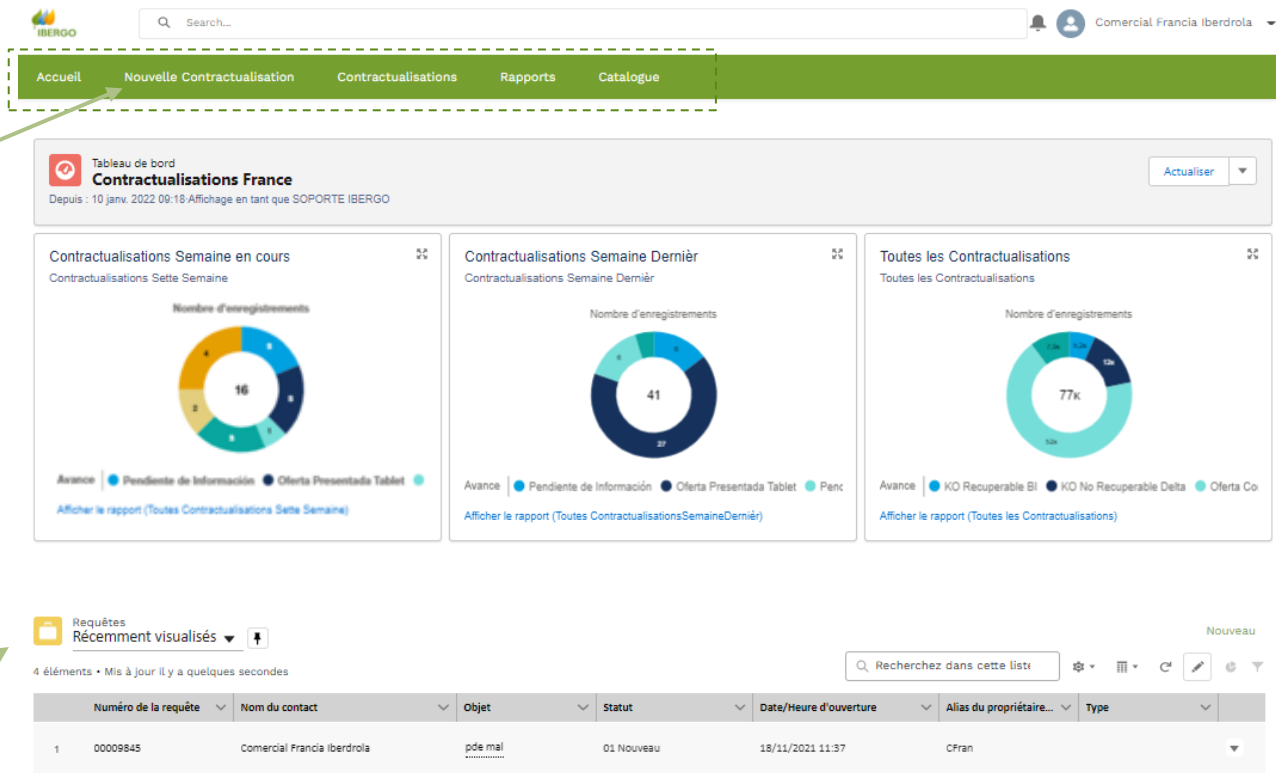
Vérification du contrat.



Description de l'application

Accueil

Cet écran est le **premier** que vous verrez en vous connectant à l'application. Il s'agit de **l'écran d'accueil**.



C'est depuis cet écran que vous aurez accès aux autres onglets tels que « **Nouvelle Contractualisation** », « **Contractualisations** », « **Rapports** » et « **Catalogue** ».

Enfin, c'est sur cet écran que vous aurez accès à **l'outil de requête**, vous permettant de contacter l'équipe support en ouvrant une requête lorsque vous rencontrez un **problème** ou une **anomalie**.

Depuis cet écran, vous pourrez aussi consulter le **tableau de bord**, qui rassemble les aperçus de **trois rapports principaux** ci-contre concernant les contractualisations. Vous pouvez **agrandir** l'aperçu du rapport ou **afficher le rapport complet** (redirection vers la page du rapport en question).

Description de l'application

Nouvelle contractualisation

Ecran 1 : « Données Client » – Type de client : « Particulier » (1/2)

Données Client Données Contrat Adresse Données Point de Livraison Facturations et Documents

Données du client

* Type de Client Particulier	* Mme/ M. Mme
Raison Sociale	* Prénom LAURA
Nom Commercial	* Nom ALBERCA
SIRET	* Date de naissance 14 avr. 2000
SIREN	Prénom Co-titulaire
* Langue contrat Français	Nom Co-titulaire

Données de contact

Téléphone du client 0318928399	<input checked="" type="checkbox"/> J'accepte qu'IBERDROLA m'envoie des offres commerciales par voie postale ou électronique
Portable	<input checked="" type="checkbox"/> J'accepte qu'IBERDROLA complète mon profil consommateur
* Email LAURA@TEST.COM	<input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas recevoir des offres commerciales
	<input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas faire l'objet d'un profil consommateur

Données Techniques

* Autorisation pour la consultation des données techniques, contractuelles et de consommation d'électricité et / ou de gaz

OUI

Cet écran est dédié aux informations du client.

Ici, il s'agit d'un client particulier.

Les données à remplir sont donc le nom, prénom, date de naissance, genre, consentements....

Format Fixe : tous sauf 06 ou 07 + 8 chiffres.
Format Mobile : 06 ou 07 + 8 chiffres

Il est nécessaire de choisir une réponse entre la 1^{ère} et la 3^{ème} ligne, et entre la 2^{ème} et la 4^{ème} ligne .

Les champs obligatoires sont :

- **Titre**
- **Nom et Prénom** : champs de texte libre
- **Date de naissance** : le client doit avoir entre 18 et 70 ans
- **Langue contractuelle** doit toujours être en français
- **Téléphone Client** : Il s'agit du **téléphone fixe** (champ numérique à 10 chiffres qui ne peut pas commencer par 06 ou 07) et **portable** (champ numérique à 10 chiffres. Doit commencer par 06 ou 07). **Au moins un des deux champs doit être renseigné.
- **Email** doit contenir « @ » et se terminer par « .com », « .fr »... En cliquant sur le bouton « Suivant » au bas de la page, une vérification de l'adresse sera effectuée via Kickbox.
- **Consentements**. Il faut obligatoirement faire un choix entre la 1^{ère} et la 3^{ème} ligne (pour accepter ou refuser l'envoi d'offres commerciales) ainsi qu'entre la 2^{ème} et 4^{ème} ligne (le client autorise ou s'oppose à partager ses habitudes de consommation).
- **Autorisation pour la consultation des données techniques, contractuelles et de consommation d'électricité et / ou de gaz**

Pour les contrats électricité :

Nous consultons la puissance, la tarif, le calendrier du client, l'état d'alimentation du point, le type de compteur, l'adresse et l'historique de consommation

Si le client donne son autorisation : Iberdrola a le droit d'accéder à la consultation de toutes ces informations

Si le client s'oppose : Iberdrola peut uniquement consulter l'état du point, le type de compteur et l'adresse

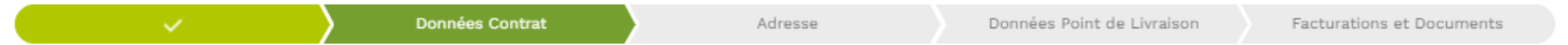
Pour les contrats gaz :

Nous consultons la tarif, l'état du point, le type de compteur, l'adresse et la CAR

Si le client donne son autorisation : Iberdrola a le droit d'accéder à la consultation de toutes ces informations

Si le client s'oppose : Iberdrola peut uniquement consulter la tarif, l'état du point, le type de compteur et l'adresse

Cet écran est dédié aux données de l'adresse du point de livraison et les données de la vente.



Données du Point de Livraison

Type de Recherche

Adresse PDL/PCE

* Code Postal

* Ville

* Type d'énergie

Sélectionner une option

* Nom de Rue

* Type de voie

Sélectionner une option

Type de Client

Particulier

* N°

* Département

Sélectionner une option

Complément d'Adresse ⁱ

Chercher Point de Livraison

Chercher Données techniques

Données du Canal

Compte Canal

EDP (Energy Point)

Responsable du Canal

TEST EDP Energy Point

Données de la vente

* Point de vente

Sélectionner une option

Annuler

Revenir

Continuer

Dans cette partie, vous pouvez renseigner le PDL/PCE du client. Il existe deux façon : par recherche d'adresse ou en renseignant le PD/PCE directement. (Le détail de cette fonctionnalité est expliqué dans les slides suivantes)

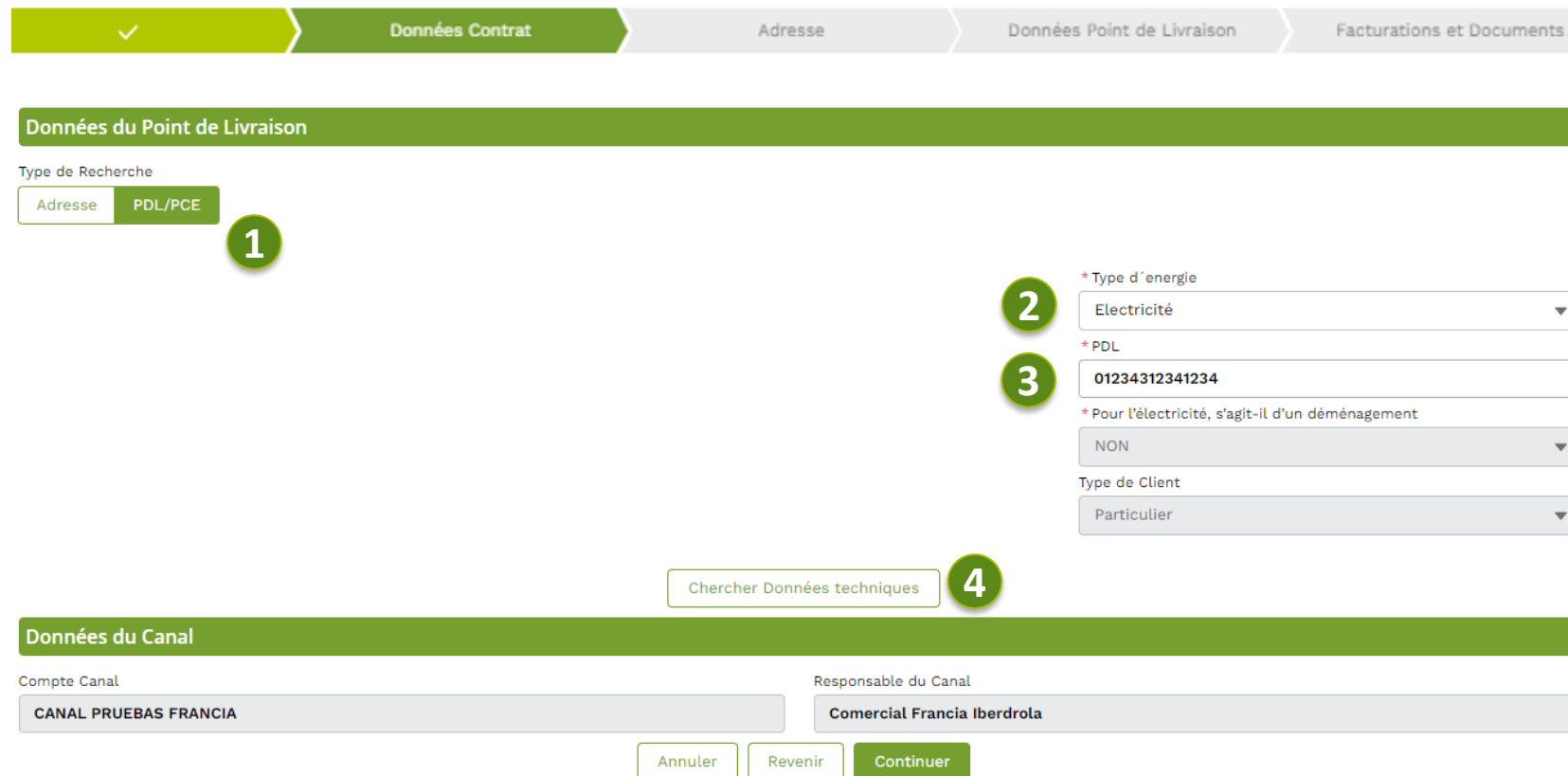
Dans ce champs vous pouvez choisir le point de vente de la liste déroulante. Ce champ est obligatoire.

Il existe deux façons pour remplir cette page :

- Dans le premier cas, le client connaît son **PDL et/ou PCE**. Auquel cas, il le communique à l'agent commercial qui le renseigne dans le champ dédié puis clique sur « Chercher données techniques ».

Avec le PDL/PCE

- 1) Cliquez sur le bouton PDL/PCE
- 2) Cliquez sur le type d'énergie souhaité
- 3) Renseignez le PDL et/ou le PCE comme indiqué par le client ou sur sa facture de consommation
- 4) Utiliser le bouton « Chercher Données techniques »*



The screenshot shows a multi-step process for entering contract data. The current step is 'Données Contrat', which is highlighted in green. The previous step 'Adresse' is also highlighted, and the next steps 'Données Point de Livraison' and 'Facturations et Documents' are in grey. The 'Données du Point de Livraison' section contains a 'Type de Recherche' field with two buttons: 'Adresse' and 'PDL/PCE'. The 'PDL/PCE' button is highlighted with a green circle and the number 1. Below this are several input fields: a dropdown for '* Type d'énergie' with 'Electricité' selected (highlighted with a green circle and the number 2), a text field for '* PDL' containing '01234312341234' (highlighted with a green circle and the number 3), a dropdown for '* Pour l'électricité, s'agit-il d'un déménagement' with 'NON' selected, and a dropdown for 'Type de Client' with 'Particulier' selected. At the bottom of this section is a button 'Chercher Données techniques' (highlighted with a green circle and the number 4). The 'Données du Canal' section contains two text fields: 'Compte Canal' with 'CANAL PRUEBAS FRANCIA' and 'Responsable du Canal' with 'Comercial Francia Iberdrola'. At the bottom of this section are three buttons: 'Annuler', 'Revenir', and 'Continuer'.

Il existe deux façons pour remplir cette page :

- Dans le second cas, le client ne connaît pas son PDL et/ou PCE. Dans ce cas, l'agent commercial devra le/les **chercher en utilisant l'adresse postale du client**, avant de pouvoir cliquer sur « Chercher données techniques ».



Données du Point de Livraison

Type de Recherche

Adresse PDL/PCE

* Code Postal: 75 010

* Nom de Rue: CHAUDRON

* N°: 4

* Département: PARIS

Complément d'Adresse

* Ville: PARIS 10E ARRONDISSEMENT

* Type de Rue: RUE

* Type d'énergie: Electricité

* PDL: []

* Pour l'électricité, s'agit-il d'un déménagement: NON

Type de Client: Particulier

1

2 Chercher Point de Livraison Chercher Données techniques

Avec l'adresse du client

- 1) Renseigner l'adresse du client
- 2) Utiliser le bouton « Chercher Point de Livraison »
- 3) Choisir parmi la liste déroulante le bon point de livraison et le sélectionner (le champ PDL ou PCE se remplira automatiquement)
- 4) Utiliser le bouton « Chercher Données techniques»*

Point de Livraison Electricité

3

Sélectionner	PDL	Etat Contractuel	Code	Complément d'Adresse	Adresse	Code postal & Ville
Sélectionner	07136758290200	SERV	AMM		4 RUE CHAUDRON	75010 PARIS
Sélectionner	07138350186039	SERV	AMM	2 ETG GHE	4 RUE CHAUDRON	75010 PARIS
Sélectionner	07138929057233	SERV	AMM	3 G	4 RUE CHAUDRON	75010 PARIS
Sélectionner	07139218492849	SERV	AMM	4 DTE	4 RUE CHAUDRON	75010 PARIS
Sélectionner	07137192443684	RESIL	AMM	LOGE	4 RUE CHAUDRON	75010 PARIS

4

CAS OU LA RECHERCHE NE RENVOIE AUCUN RESULTAT

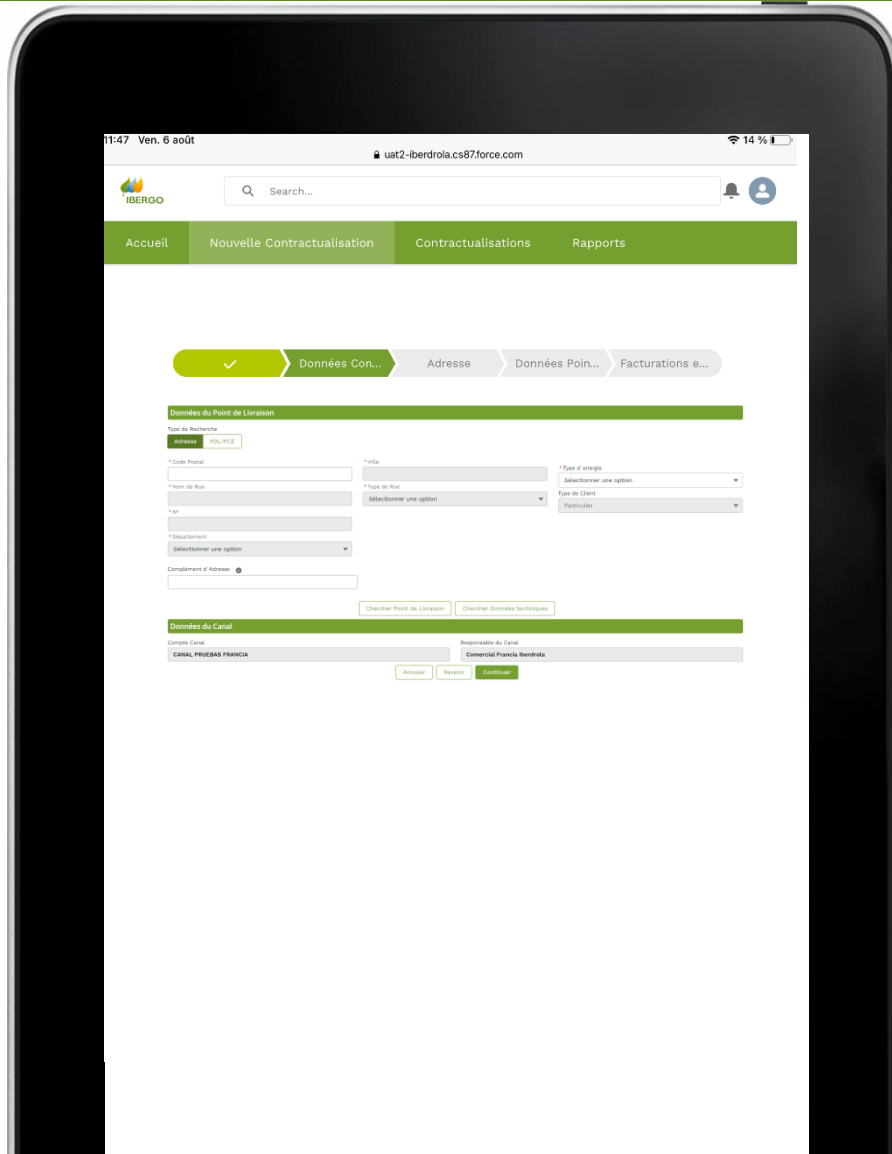
Si la recherche ne donne aucun résultat pour un type d'énergie, un avertissement s'affiche :

- Recherche du Point de Livraison infructueuse, veuillez saisir l'adresse manuellement
- Recherche du Point de Comptage et d'Estimation infructueuse, veuillez saisir l'adresse manuellement



Pour une recherche d'un contrat DUAL, dans le cas où les résultats ne sont obtenus que pour l'un des deux types d'énergie (électricité ou gaz), l'écran affichera l'avertissement correspondant au type d'énergie pour lequel aucun résultat n'est obtenu, et affichera la liste avec le PDL / PCE pour le type d'énergie pour lequel des points de fourniture ont été obtenus.





1. Message d'erreur : « le PDL et/ou le PCE n'est pas contractualisable ».

D'après ce que le Web service Enedis/GRDF nous renseigne nous ne pouvons pas accéder à ce PDL ou PCE. Il n'est donc pas possible de contractualiser avec ce client. Le seul moyen pour se client de contractualiser avec Iberdrola est d'appeler le service Télémarketeur.

2. Champ « N° » :

Ce champ est obligatoire. Il n'accepte que les caractères numériques. Dans le cas où:

- Il n'y pas de numéro d'adresse : laissez vide (uniquement pour ces cas)
- Il y a un complément d'adresse (ex : bâtiment C), rentrez le complément dans le champ « complément d'adresse ».

Ecran 2 : Fonctionnalité Complément d'adresse (1/2)

Le champ **Complément d'adresse** est saisi dans l'écran de recherche d'adresse et de PDL / PCE.

Il peut être utilisé comme critère de filtrage dans la recherche PDL / PCE, bien qu'il soit recommandé de rechercher une adresse sans utiliser cette valeur et de sélectionner ensuite le PDL ou PCE en fonction des résultats obtenus, où le complément d'adresse est également indiqué.

✓ Données Contrat Adresse Données Point de Livraison Facturations et Documents

Données du Point de Livraison

Type de Recherche

Adresse PDL/PCE

* Code Postal: 75010

* Ville: PARIS 10E ARRONDISSEMENT

* Type d'énergie: Electricité

* Nom de Rue: CHAUDRON

* Type de Rue: RUE

* PDL:

* Pour l'électricité, s'agit-il d'un déménagement: NON

* N°: 4

* Département: PARIS

Type de Client: Particulier

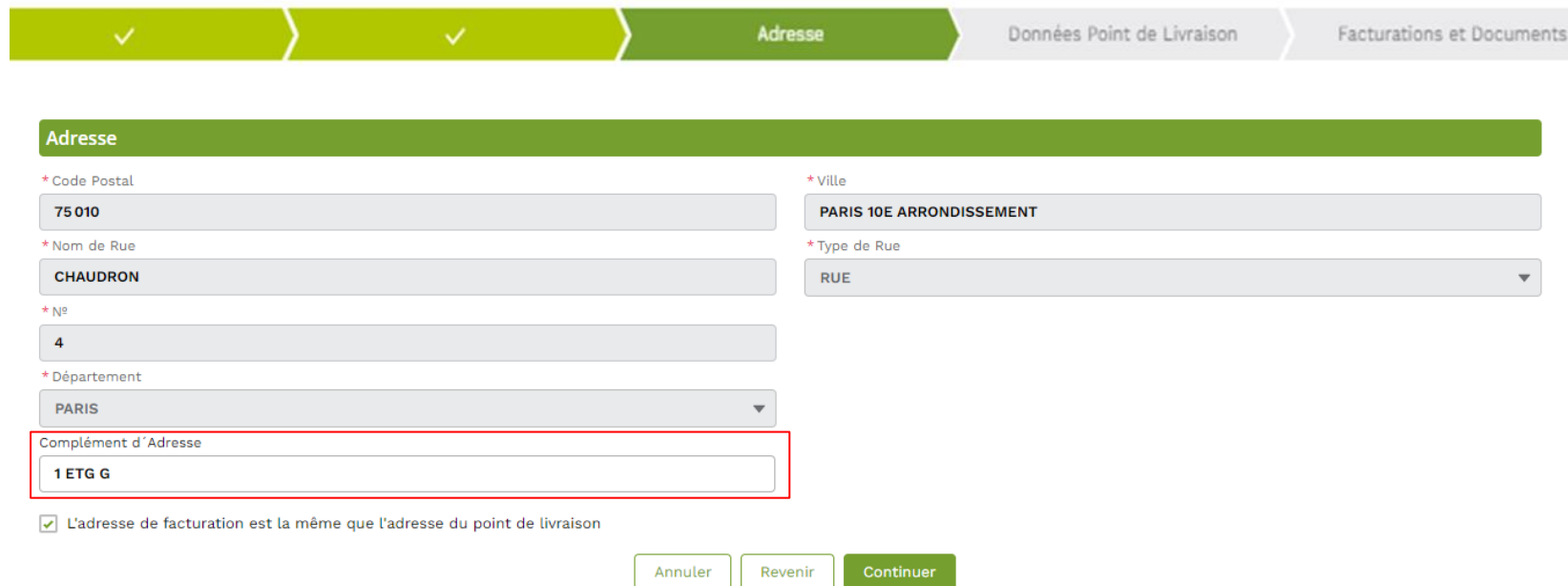
Complément d'Adresse

Chercher Point de Livraison Chercher Données techniques

Point de Livraison Electricité

Sélectionner	PDL	Etat Contractuel	Code	Complément d'Adresse	Adresse	Code postal & Ville
Sélectionner	07136758290200	SERVC	AMM		4 RUE CHAUDRON	75010 PARIS

- Si la valeur du complément d'adresse est indiquée dans l'écran 2 (écran de recherche PDL / PCE), cette valeur sera héritée dans l'écran Adresse (écran 3).
- S'ils ne sont pas déclarés à l'écran 2, les données peuvent être remplies directement pour le point d'approvisionnement et l'adresse de correspondance à l'écran 3.
- L'adresse est enregistrée dans la base de données dans son intégralité, y compris le complément d'adresse.



✓ ✓ Adresse Données Point de Livraison Facturations et Documents

Adresse

* Code Postal: 75 010

* Ville: PARIS 10E ARRONDISSEMENT

* Nom de Rue: CHAUDRON

* Type de Rue: RUE

* N°: 4

* Département: PARIS

Complément d'Adresse: 1 ETG G

L'adresse de facturation est la même que l'adresse du point de livraison

Annuler Revenir Continuer

Cet écran est dédié aux informations relatives à l'adresse du client.



Adresse

* Code Postal: 75 010

* Ville: PARIS 10E ARRONDISSEMENT

* Nom de Rue: CHAUDRON

* Type de Rue: RUE

* N°: 4

* Département: PARIS

Complément d'Adresse: []

L'adresse de facturation est la même que l'adresse du point de livraison

Adresse de facturation

* Code Postal: []

* Ville: []

* Nom de Rue: []

* Type de Rue: Sélectionner une option

* N°: []

* Département: Sélectionner une option

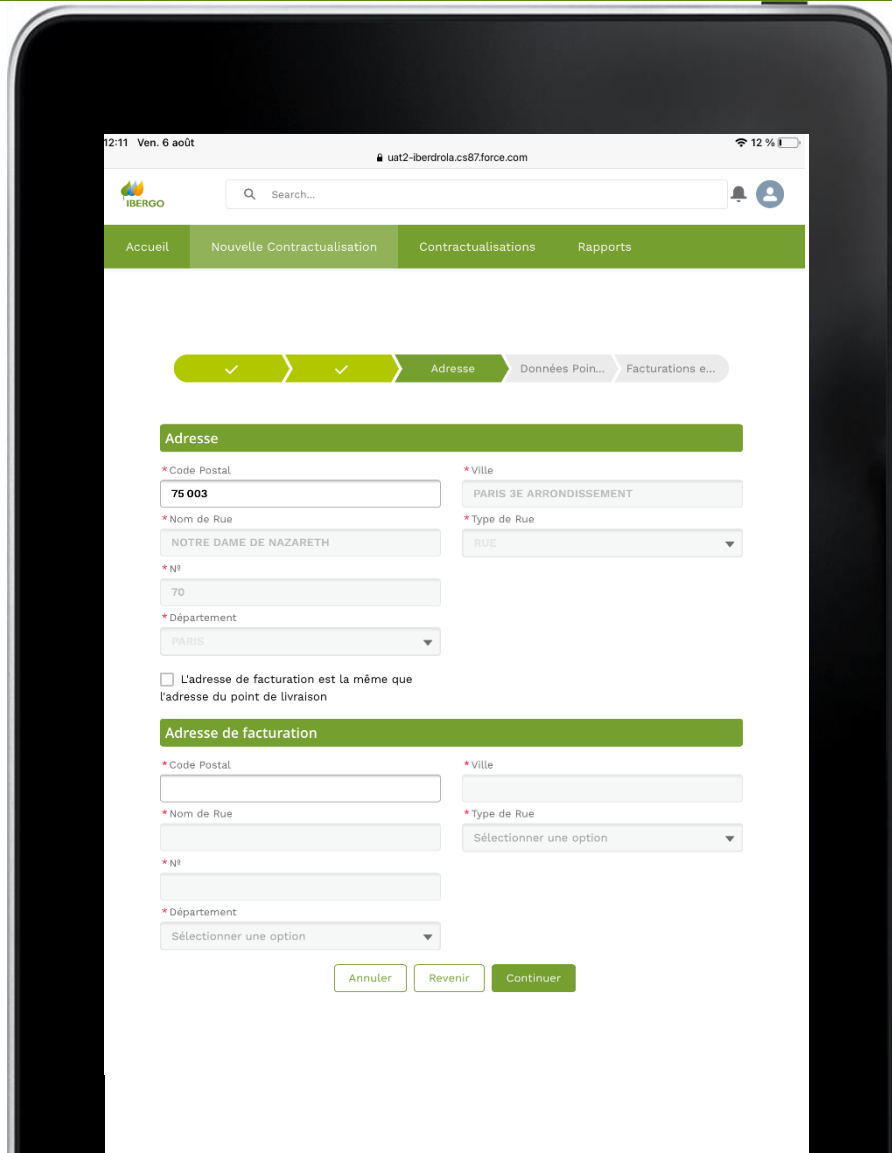
Complément d'Adresse: []

Annuler Revenir Continuer

Les données sont récupérées et les champs préremplis, avec les informations de l'écran précédent.

Si l'adresse du point de livraison coïncide avec l'adresse de facturation, cette case doit être cochée. En la cochant, la section adresse de facturation sera cachée.

Si l'adresse du point de livraison ne coïncide pas avec l'adresse de facturation, cette dernière doit être renseignée manuellement sur cet écran.



- **Champ « N° » :**
Ce champ est obligatoire. Il n'accepte que les caractères numériques. Dans le cas où:
 - Il n'y pas de numéro d'adresse : laissez vide (uniquement pour ce cas)
 - Il y a un complément d'adresse (ex : bâtiment C), rentrez le complément dans le champ « complément d'adresse »

Ecran 4 : « Données du point de livraison » (1/2)

Cet écran est dédié aux informations relatives au **Point de livraison**, telles que le fournisseur, le type de compteur, la consommation annuelle en KWh...

Si le client a accepté la consultation des données techniques, contractuelles et de consommation à l'écran n°1, les données ont été récupérées et les champs préremplis. Sinon, il faudra les remplir ici manuellement.

Progression: ✓ ✓ ✓ **Données Point de Livraison** Facturations et Documents

Information

* NAF
9810Z Activités indifférenciées des ménages en tant que producteurs de biens pour usage pro ▼

Electricité

* PDL
07136758290200

Première Mise en Service Mise en Service

Date début estimée contrat
7 avr. 2021

* Gestionnaire de Réseau
ENEDIS ▼

* Fournisseur Elec
EDF ▼

Tarif
BT < 36 kVA ▼

* Puissances Souscrites (kW)
6 ▼

* Option Tarifaire
HPHC ▼

Type compteur
LINKY ▼

Structure Tarifaire
BTINFCU4 ▼

Consommation annuelle (kWh)
600

Auto-relève Base/HP (kWh)

Date du relevé de compteur
7 avr. 2021

Auto-relève HC

Annuler Revenir Continuer

La date du relevé de compteur peut être remplie manuellement.

Les champs obligatoires sont :

- **Le champ NAF** : le champ sera automatiquement rempli avec le seul choix possible
- **Fournisseur Elec** : choisir parmi les valeurs disponibles
- **Fournisseur Gaz** : choisir parmi les valeurs disponibles
- **Données techniques (PDL/PCE)** :
 - Si le client n'a pas accepté la consultation de données techniques à l'écran n°1, vous devrez remplir les champs manuellement.
 - Si vous avez cherché les données techniques avec succès, les champs seront remplis automatiquement et non modifiables.
 - Si vous avez cherché les données techniques sans succès, les champs seront modifiables.
- **Données techniques ELEC** : Si le champ « Type compteur » renvoie la valeur « Linky », le champ « Option tarifaire » sera modifiable, ayant comme valeur par défaut « BASE »
- **Données techniques GAZ** : En fonction de la valeur dans le champ « Type d'utilisation », vous aurez une dépendance avec les champs « Tarif d'acheminement » et « Profil ».

Cet écran est dédié aux informations relatives à la Facturation et aux Produits et Services.

Ici en particulier, vous devrez renseigner une **fiche tarifaire** pour chaque type d'énergie, sélectionner des **produits et services** pour chaque type d'énergie, et enfin choisir le **type de facturation** ainsi que la **méthode d'envoi de la facture**.

Cochez selon si le client autorise Iberdrola à récupérer ses données.

Facturations et Documents

Identification du Contrat

* Fiche Tarifaire (ELE)
2021 04 R IZ3

Bailleur Social
NON

Chaudière individuelle
Sélectionner une option

Produits / Services

Produits Electricité
Sélectionner une option **1**

Services
Sélectionner une option **3**

2 Ajouter produit(s) **4** Ajouter service(s)

Action	Dénomination	Remises Offres	Remises Additionnelles
--------	--------------	----------------	------------------------

Consentement

J'autorise expressément IBERDROLA à recevoir quotidiennement auprès d'ENEDIS mes données de consommation détaillées à la demi-heure afin de bénéficier des offres et de conseils personnalisés.

J'autorise expressément IBERDROLA à récupérer mes index quotidiens et ma puissance maximale atteinte par jour auprès d'ENEDIS.

Conditions Economiques de L' Offre

Facturation Electronique

* Moyen de paiement
Prélèvement bancaire

Email
mhadr@deloitte.fr

* Méthode d'envoi du contrat
Sélectionner une option

Produit/Service

- 1) Choisissez un produit
- 2) Cliquez sur le bouton « Ajouter produit(s) »
- 3) Choisissez un service
- 4) Cliquez sur le bouton « Ajouter service(s) »

Section Identification du Contrat

Fiche Tarifaire (ELE)/(GAZ), il est obligatoire de renseigner une fiche tarifaire par énergie (elles sont indépendantes). En fonction des fiches choisies, certains produits et/ou services apparaîtront (section Produits /Services).

Les champs Bailleur Social et Chaudière individuelle sont obligatoires **uniquement** si vous avez sélectionné le service Atout confort :

- ELE → renseignez le champ « Bailleur social ». Le champ « Chaudière individuelle » est grisé car non applicable.
- GAZ ou DUO → renseignez les champs « Bailleur social » et « Chaudière individuelle ».

RAPPEL : si le ménage est géré par un bailleur social ou si la chaudière est collective alors le service atout confort ne peut pas être proposé.

Section Conditions Economiques de l'offre

Les champs obligatoires sont :

- Email
- Coordonnées bancaires, si vous avez indiqué prélèvement bancaire
- Méthode d'envoi de la facture

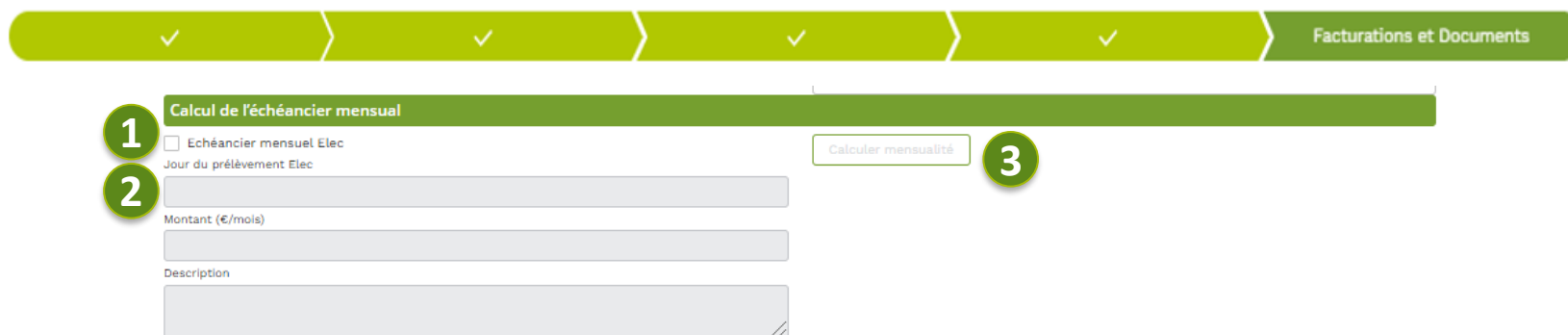
Section Produits / Services

En fonction du type d'énergie contractualisé, ELE, GAZ ou DUAL, la sélection de produits correspondants s'affiche.

Les produits affichés dépendent du type de client sélectionné (écran 1), du type d'énergie choisie (écran 2), des données techniques (écran 4) et de la fiche tarifaire (écran 5).

IMPORTANT : si vous modifiez au moins l'une de ces valeurs, il vous faudra resélectionner le(s) produit(s) et service(s) sur cet écran pour pouvoir finaliser la vente.

Ici en particulier, vous pourrez mettre en place un **échancier mensuel**. Il s'agit d'une fonctionnalité **FACULTATIVE**.

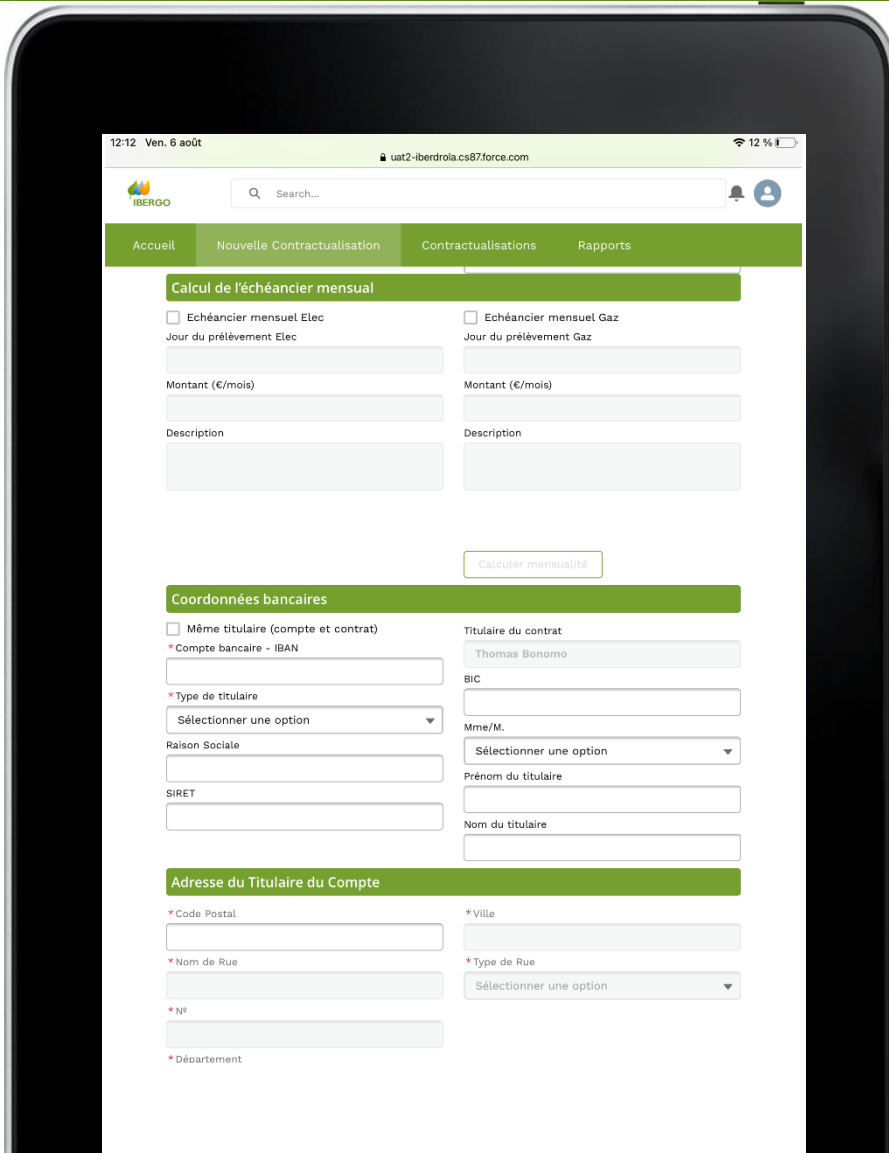


Echancier

- 1) Cochez la case « Echancier mensuel Elec » et/ou « Echancier mensuel Gaz ».
- 2) Renseignez le champ « Jour du prélèvement Elec » et/ou « Jour du prélèvement Gaz » (valeur numérique)
- 3) Cliquez sur le bouton « Calculer mensualité ».

Utile :


- Le bouton « Calculer la mensualité » n'est pas activé tant que la case échéancier mensuel n'est pas cochée et que le produit du type d'énergie qui a été sélectionné pour l'échéancier mensuel n'est pas ajouté.
- Une fois que vous avez sélectionné un échéancier mensuel, le mode de paiement est verrouillé.
- Le jour de prélèvement devient alors obligatoire.
- Avec un contrat DUAL, vous pouvez choisir un échéancier mensuel pour l'électricité, le gaz ou les deux.
- Si de nouveaux services sont ajoutés, les champs du montant et de la description sont déverrouillés.
- Vous pouvez toujours décocher la case d'échéancier mensuel et vous serez en mesure de finaliser le contrat sans mensualités.



The screenshot displays the mobile application interface for calculating monthly payments. It features a navigation bar with 'Accueil', 'Nouvelle Contractualisation', 'Contractualisations', and 'Rapports'. The main content is divided into three sections: 'Calcul de l'échéancier mensuel', 'Coordonnées bancaires', and 'Adresse du Titulaire du Compte'. The 'Calcul de l'échéancier mensuel' section has two columns for 'Echancier mensuel Elec' and 'Echancier mensuel Gaz', each with fields for 'Jour du prélèvement', 'Montant (€/mois)', and 'Description'. A 'Calculer mensualité' button is at the bottom. The 'Coordonnées bancaires' section includes a 'Même titulaire (compte et contrat)' checkbox, 'Compte bancaire - IBAN', 'Type de titulaire' dropdown, 'Raison Sociale', 'SIRET', 'Titulaire du contrat' (with 'Thomas Bonomo' entered), 'BIC', 'Mme/M.' dropdown, 'Prénom du titulaire', and 'Nom du titulaire'. The 'Adresse du Titulaire du Compte' section has fields for 'Code Postal', 'Ville', 'Nom de Rue', 'Type de Rue' dropdown, 'N°', and 'Département'.

- ❑ **Remplissage du champ « Montant ».**
Le champ « **Montant** » est grisé. Cela signifie qu'il est non éditable (modifiable). Cependant, si vous avez coché la case « Echancier mensuel », il est nécessaire de le remplir pour passer à la page suivante. Pour se faire, il faut appuyer sur le bouton « **Calculer mensualité** » et le champ « **Montant** » se remplira seul.
- ❑ **Message d'erreur « nous ne disposons pas de données suffisantes sur ce point de livraison pour calculer une mensualité »**
Il n'est possible de calculer des mensualités que pour les points de livraison qui ont un historique d'au moins 180 jours. Si vous rencontrez ce message d'erreur, cela signifie que le point de livraison a été créé il y a moins de 180 jours.
Vous ne pouvez pas mettre en place un échancier pour ce point de livraison. Le client doit donc appeler le service client pour avoir une estimation des mensualités.

Ici en particulier, vous devrez renseigner les **coordonnées bancaires de votre client**.



Coordonnées bancaires

Même titulaire (compte et contrat)

* Compte bancaire - IBAN

* Type de titulaire
Sélectionner une option ▼

Raison Sociale

SIRET

Titulaire du contrat
Thomas BONOMO

BIC

Mme/M.
Sélectionner une option ▼

Prénom du titulaire

Nom du titulaire

Adresse du Titulaire du Compte

* Code Postal

* Nom de Rue

* N°

* Département
Sélectionner une option ▼

* Ville

* Type de Rue
Sélectionner une option ▼

Si cette case est cochée, la section « **Adresse du Titulaire du Compte** » disparaîtra.

Section « Coordonnées bancaires »

Cette section ne sera activée que si le champ « Moyen de Paiement » a la valeur "Prélèvement Bancaire".

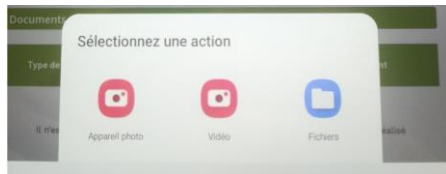
1. Si la case « Même titulaire (compte et contrat) » est cochée , les champs obligatoires sont :
 - **Compte bancaire – IBAN** (27 caractères : « FR » suivi de 25 chiffres)
2. Si la case « Même titulaire (compte et contrat) » n'est pas cochée, les champs obligatoires sont :
 - **Compte bancaire – IBAN** (27 caractères : « FR » suivi de 25 chiffres)
 - **Titulaire** (choix parmi la liste)
 - **Titre** (choix parmi la liste)
 - **Nom et prénom du titulaire** (champs de texte libre)

Section adresse du titulaire du compte

Comme mentionné ci-dessus, cette section ne sera activée que si la case "Même titulaire (compte et contrat)" est cochée.

Charger Fichier

- 1) Cliquez sur le bouton « Charger des fichiers ».
- 2) Sélectionnez le fichier à charger



A noter : en cliquant sur le bouton « Charger des fichiers », vous aurez le choix entre **prendre une photo** ou **télécharger un document** disponible sur votre tablette.




Documents obligatoires

Type de Document	Documents chargés	Nom Document	
1 <input type="button" value="Charger des fichiers"/> <input type="button" value="Supprimer"/>	Facture d'électricité	0 / 2	/

Documents optionnels

Type de Document	Documents chargés	Nom Document	
2 <input type="button" value="Charger des fichiers"/> <input type="button" value="Supprimer"/>	RIB	0 / 2	/



Il n'est pas possible de continuer tant que le contrôle des doublons n'a pas été réalisé

Ici en particulier, vous devrez joindre des **documents obligatoires** (factures d'énergie de l'ancien fournisseur). Il sera aussi possible de joindre des **documents facultatifs** (ex : RIB).

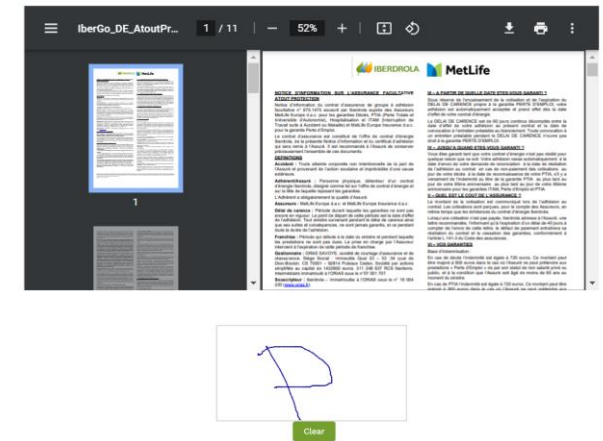
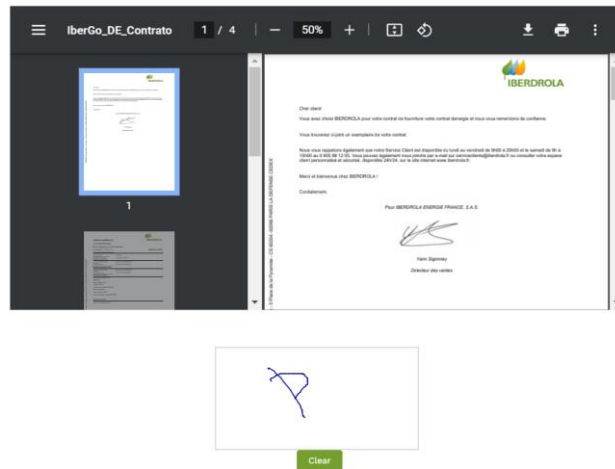
Avant de finaliser l'offre, l'utilisateur doit appeler un **Web Service** pour vérifier le format et la validité des données renseignées dans le contrat en appuyant sur le bouton « **Vérifier le doublon** ».

Enfin, l'écran n°5 finalise le processus de saisie. Le bouton « Envoyer Offre » sera indisponible et grisé tant que l'utilisateur n'aura pas passé les validations du **Web Service** « **Vérifier le doublon** ».

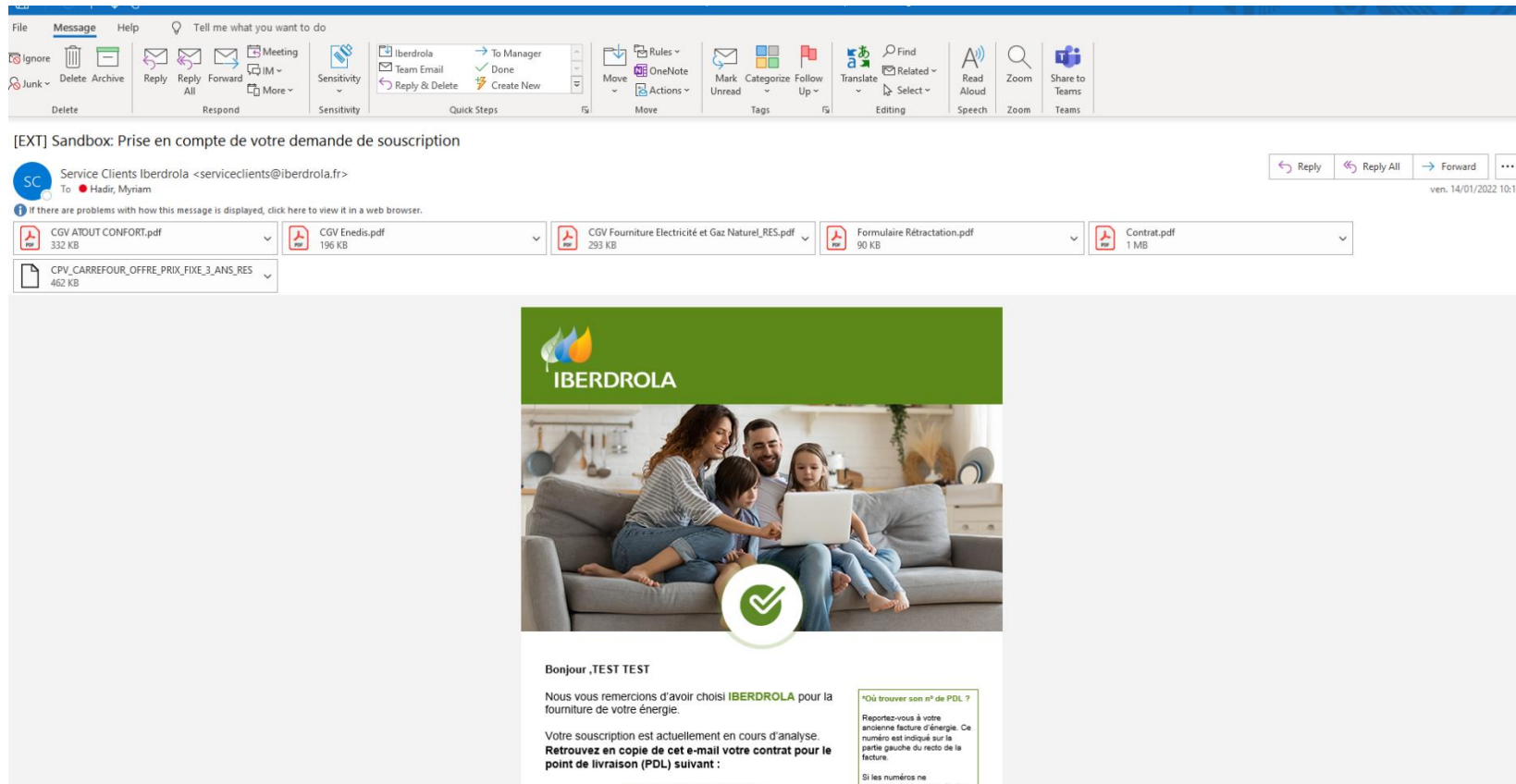
Ecran 6 : « Examiner et signer les documents »

Cet écran est dédié à la vérification et la signature de la documentation générée pendant le processus de vente. Il laisse apparaître le contrat et les CGV des services choisis.

Le client signe manuellement et directement sur la tablette.

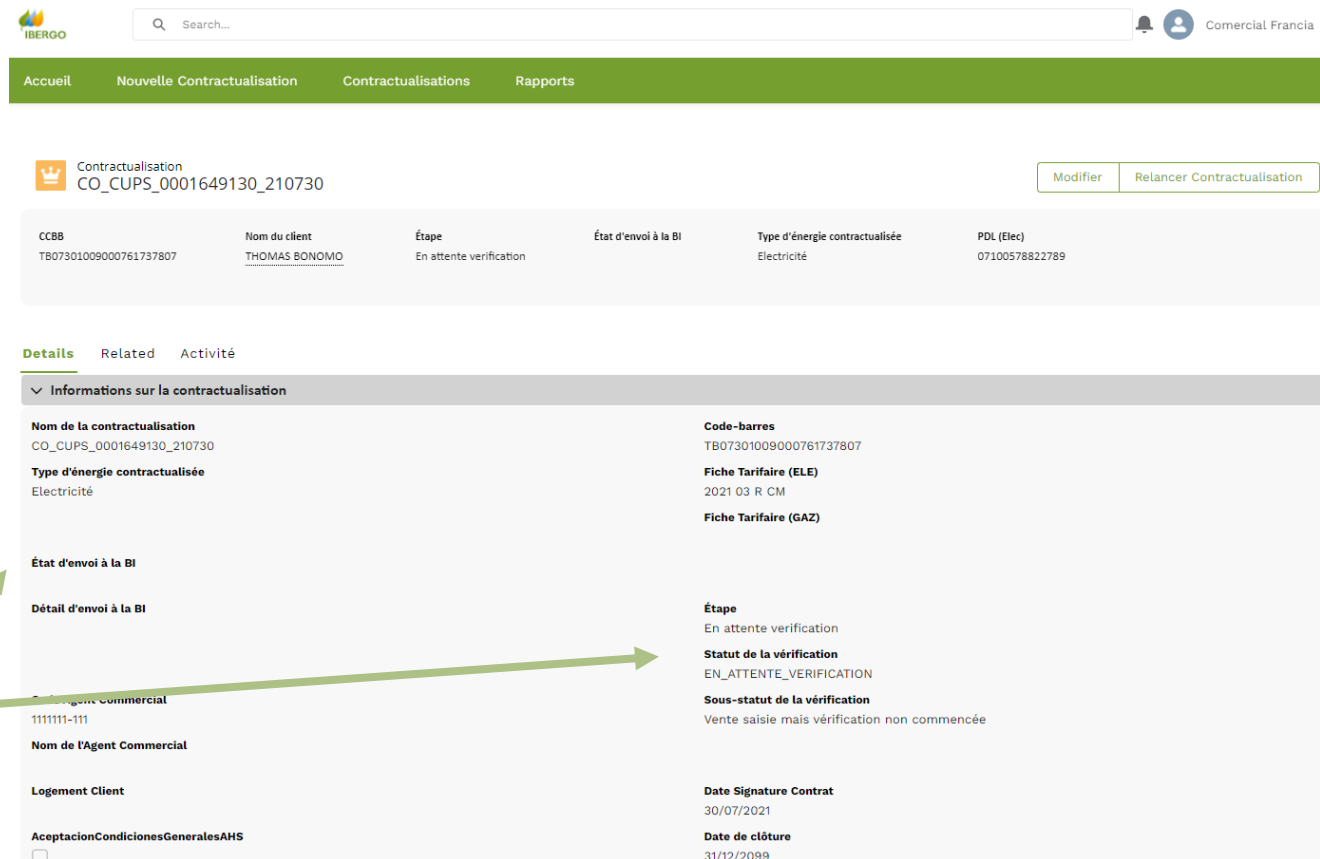


Enfin, le client reçoit un mail avec le contrat qu'il aura souscrit ainsi que les CGV des services sélectionnés. Le formulaire de rétraction permet au client de se rétracter dans un délai de 14 jours.



Cet écran sera le dernier que vous verrez au cours de votre vente. Celui-ci constitue un **récapitulatif du contrat**. Vous y trouverez toutes les **informations renseignées** pendant sa création. De plus, c'est ici que vous trouverez **l'état de validation de ce contrat**.

Il est donc possible de connaître l'étape de ce contrat sur cette page.



IBERGO Search... Commercial Francia

Accueil Nouvelle Contractualisation Contractualisations Rapports

Contractualisation
CO_CUPS_0001649130_210730

Modifier Relancer Contractualisation

CCBB	Nom du client	Étape	État d'envoi à la BI	Type d'énergie contractualisée	PDL (Elec)
TB07301009000761737807	THOMAS BONOMO	En attente verification		Electricité	07100578822789

Details Related Activité

Informations sur la contractualisation

Nom de la contractualisation CO_CUPS_0001649130_210730	Code-barres TB07301009000761737807
Type d'énergie contractualisée Electricité	Fiche Tarifaire (ELE) 2021 03 R CM
	Fiche Tarifaire (GAZ)
État d'envoi à la BI	Étape En attente verification
Détail d'envoi à la BI	Statut de la vérification EN_ATTENTE_VERIFICATION
Agent Commercial 1111111-111	Sous-statut de la vérification Vente saisie mais vérification non commencée
Nom de l'Agent Commercial	Date Signature Contrat 30/07/2021
Logement Client	Date de clôture 31/12/2099
AceptacionCondicionesGeneralesAHS <input type="checkbox"/>	

ATTENTION !

Pour les contrats plus anciens, il est possible que l'état affiché sur cette page ne soit pas actualisé car il n'existe pas de retour d'information entre cette plateforme et l'E2E. Il est donc préférable de consulter l'état du contrat depuis l'E2E.

Description de l'application

Contractualisations

Cet écran vous permet d'avoir une **vue globale des ventes en cours** et obtenir des **informations clés sur celles-ci**. C'est ici que vous pourrez notamment retrouver **vos ventes** et accéder à leur **résumé** (dernier écran).

Accueil Nouvelle Contractualisation **Contractualisations** Rapports

Contractualisations
Récemment visualisés ▼

50+ éléments • Mis à jour il y a quelques secondes

Recherchez dans cette liste

	Nom de la contractualisation	Étape	Nom du client	Compte Canal	Préno...	Télépho...	Portable	Compte bancaire - IBAN	
1	CO_CUPS_0001649130_210730	En attente verification	THOMAS BONOMO	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial		0761737807	FR7630001007941234567890185	▼
2	CO_CUPS_0001649109_210729	Vente non finalisée sans produits	Thomas BONOMO	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial		0761737807		▼
3	CO_CUPS_0001649106_210729	Vente non finalisée sans produits	Thomas BONOMO	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial		0761737807		▼
4	CO_CUPS_0001649099_210729	KO récupérable BI	PEPE Tablet	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial		0712345678		▼
5	CO_CUPS_0001648984_210726	Vente non finalisée avec produit(s)	m j	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial		0767047877		▼
6	CO_CUPS_0001648884_210722	En attente verification	jaime DOS	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial	0974637211		FR7713456664674567JUI908712	▼
7	CO_CUPS_0001648856_210721	Vente non finalisée avec produit(s)	jaime DOS	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial	0974637211			▼
8	CO_CUPS_0001648748_210719	Vente non finalisée avec produit(s)	jaime Test	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial	0974637211			▼
9	CO_CUPS_0001643066_210322	Vente non finalisée sans produits	T T	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial		0312345678		▼
10	CO_CUPS_0001206867_200709	Vente non finalisée sans produits	YO DIEGO	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial	0142455555	0653888788		▼
11	CO_CUPS_0001648715_210719	Vente non finalisée sans produits	test test	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial		0612345678		▼
12	CO_CUPS_0001648658_210716	Vente non finalisée sans produits	TEST TEST	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial		0612345678		▼
13	CO_CUPS_0001648656_210716	Vente non finalisée avec produit(s)	T T	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial	0312345678			▼
14	CO_CUPS_0001648652_210716	Vente non finalisée avec produit(s)	a	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial	0312345678			▼
15	CO_CUPS_0001648646_210716	Vente non finalisée avec produit(s)	TEST T	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial	0312345678			▼
16	CO_CUPS_0001648642_210716	Vente non finalisée avec produit(s)	test eeest	CANAL PRUEBAS FRANCIA	Comercial		0612345678		▼

Trouver Contrat

- 1) Depuis l'écran d'accueil, cliquez sur l'onglet « Contractualisations »
- 2) Utilisez la barre de recherche pour trouver le contrat recherché (nom client, nom contrat...)
- 3) Cliquez sur le nom du contrat pour accéder à son résumé

Modifier une contractualisation non signée par le client

Depuis le résumé de votre contrat, vous pourrez modifier une **vente non finalisée**, c'est-à-dire que le client n'a toujours pas signée.

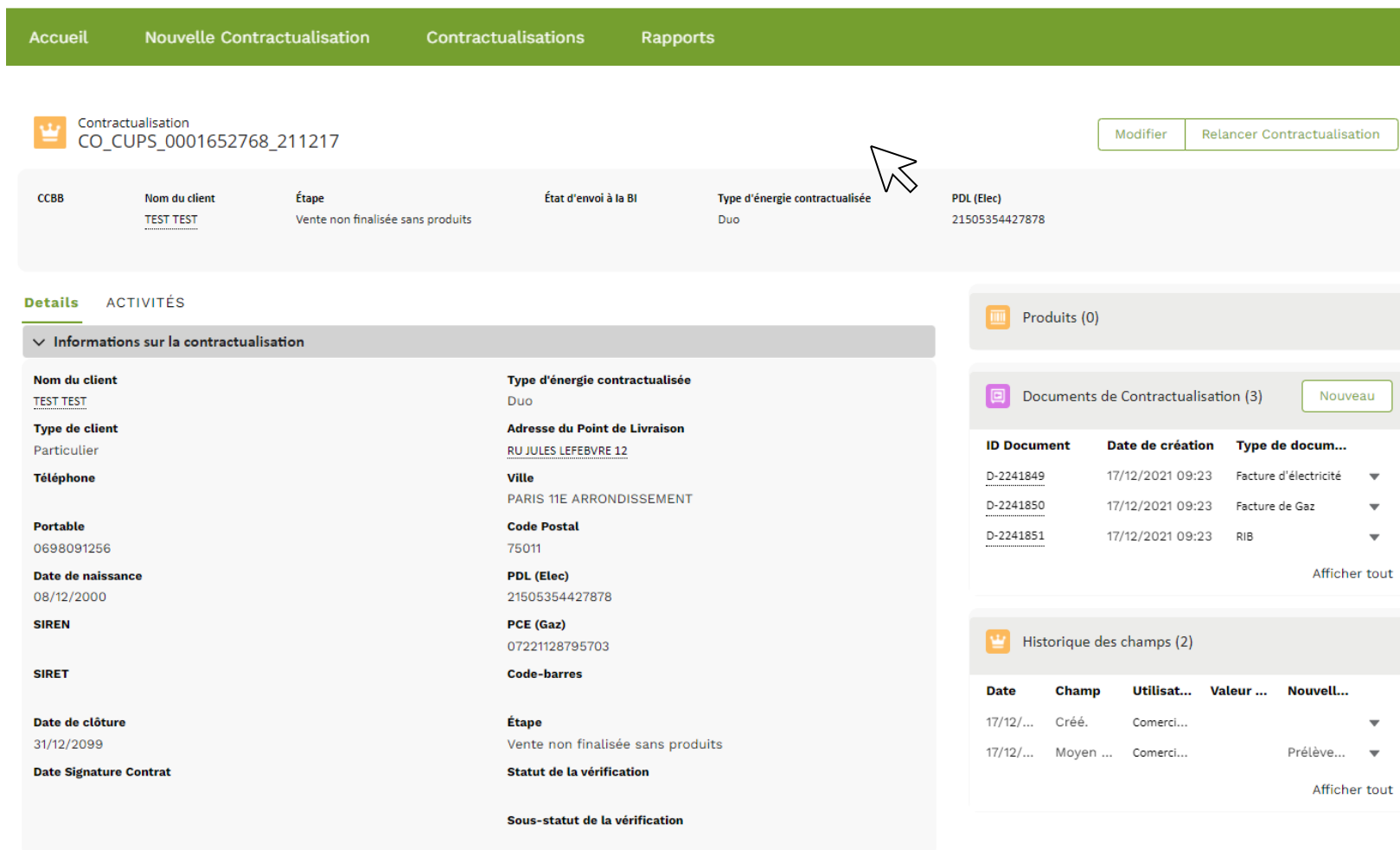
Pour ce faire, cliquez simplement sur le bouton « **Modifier** ».

ATTENTION !

Après signature et seulement avant l'appel de vérification : seules les données de contact (email et téléphone) peuvent être modifiées.

Si l'appel de vérification a déjà eu lieu : le client devra faire ses modifications soit via son espace client, soit en appelant le Service Clients.

Aucune autre donnée ne peut être modifiée sans la signature d'un nouveau contrat.



The screenshot displays the 'Contractualisations' section of the IBERDROLA web application. At the top, a navigation bar includes 'Accueil', 'Nouvelle Contractualisation', 'Contractualisations', and 'Rapports'. Below this, a summary card for contract 'CO_CUPS_0001652768_211217' shows 'Type d'énergie contractualisée' as 'Duo' and 'PDL (Elec)' as '21505354427878'. A mouse cursor points to the 'Modifier' button. Below the summary, a 'Details' section is expanded to show 'Informations sur la contractualisation'. This section is divided into two columns of fields: 'Nom du client' (TEST TEST), 'Type de client' (Particulier), 'Téléphone', 'Portable' (0698091256), 'Date de naissance' (08/12/2000), 'SIREN', 'SIRET', and 'Date de clôture' (31/12/2099) on the left; and 'Type d'énergie contractualisée' (Duo), 'Adresse du Point de Livraison' (RU JULES LEFEBVRE 12), 'Ville' (PARIS 11E ARRONDISSEMENT), 'Code Postal' (75011), 'PDL (Elec)' (21505354427878), 'PCE (Gaz)' (07221128795703), 'Code-barres', 'Étape' (Vente non finalisée sans produits), 'Statut de la vérification', and 'Sous-statut de la vérification' on the right. To the right of the details, there are sections for 'Produits (0)', 'Documents de Contractualisation (3)' (listing documents D-2241849, D-2241850, and D-2241851), and 'Historique des champs (2)' (listing field changes on 17/12/2021).

Description de l'application

Les différents états de la vente

ETAT	DESCRIPTION	ACTIONS POSSIBLES
Vente non finalisée sans produits	Vente commencée, non finalisée. Aucun produit n'a été ajouté.	Pour relancer la vente, cliquer sur le nom de la contractualisation et sur le bouton Modifier.
Vente non finalisée avec produit(s)	Vente commencée, non finalisée. Des produits ont été ajoutés.	Pour relancer la vente, cliquer sur le nom de la contractualisation et sur le bouton Modifier.
KO récupérable Delta	Réponse de Delta suite à la réception de la vente : une erreur existe mais peut être corrigée.	Pour relancer la vente, veuillez prendre en compte l'information manquante (voir page suivante) puis contacter le support avec l'outil de ticketing.
KO non récupérable Delta	Réponse de Delta suite à la réception de la vente : une erreur existe mais ne peut pas être corrigée. La vente est perdue.	Le commercial doit recontacter le client et voir si une nouvelle offre peut être saisie.
KO récupérable BI	Réponse de BI suite à l'envoi de la vente : une erreur existe mais peut être corrigée (voir champ "Actions à corriger").	➤ Lire la page 39 pour comprendre l'action à mener.
KO récupérable Données Manquantes	La vente a été finalisée mais des données obligatoires ont été supprimées a posteriori empêchant la vente d'être prise en compte par BI (Exemple : pièce jointe ou produit absents).	Pour relancer la vente, cliquer sur le nom de la contractualisation, une fois dans le résumé de la vente, ajouter les données obligatoires dans « Produits » et / ou « Documents de Contractualisation » et cliquer sur « Relancer Contractualisation ».
KO Documentaire Delta	Delta indique que le document associé à la vente contient une erreur.	Pour relancer le document, cliquer sur le nom de la contractualisation, aller au niveau de « Documents de Contractualisation ». Cliquer ensuite sur "ID Document", modifier le document, le joindre et cliquer sur "Relancer Contractualisation".
Vente en cours d'enregistrement	Vente envoyée à Delta qui est en cours de vérification manuelle (max 72h).	N/A
Vente Contractualisée Delta	Nouvelle vente enregistrée avec succès dans Delta.	N/A
Vente non finalisée_offre expirée	Vente commencée, non finalisée, des produits ont été ajoutés et 15 jours ont passé. L'offre est conservée seulement durant quinze jours, au cas où la fiche tarifaire change.	Pour relancer la vente, cliquer sur le nom de la contractualisation et sur le bouton Modifier. Important : changer le produit sélectionné avant de finaliser la vente.
Traitement Delta	Etat utilisé par l'équipe Support de Delta.	N/A
Approbation passive	Etat utilisé par l'équipe Support de Delta.	N/A

→ **Delta** : outil de facturation interne à Iberdrola Energie France

→ **BI** : outil permettant d'envoyer la vente de Salesforce à Delta

Quand la vente est rejetée, on parle de “KO”.

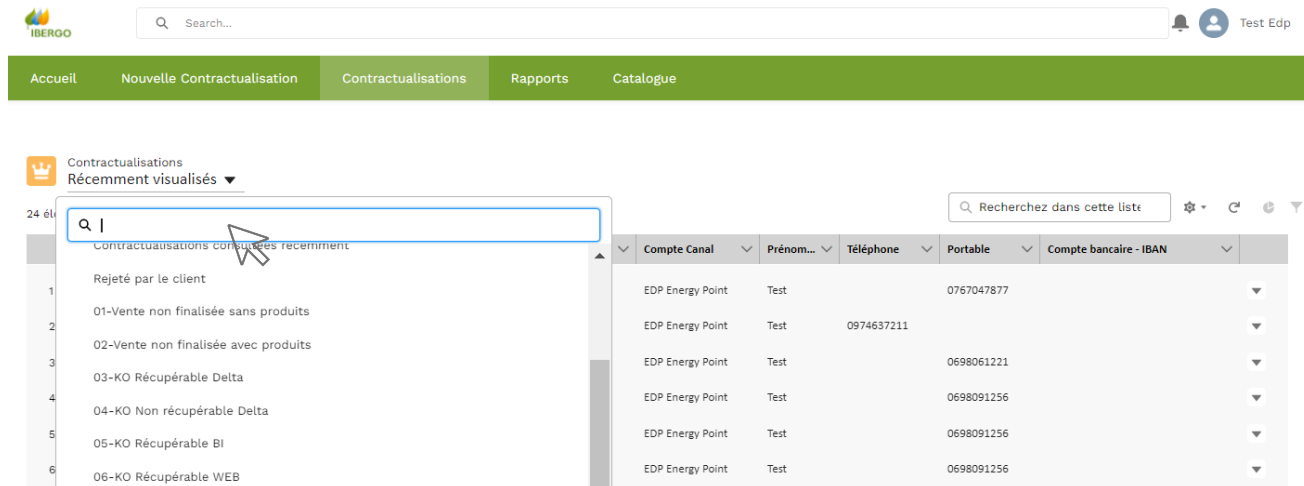
Ces KO, ou rejets, sont différenciés selon leur origine et sont ainsi classés en plusieurs catégories.

Les KO peuvent apparaître une fois toutes les données saisies, dans le récapitulatif de la vente.

Comme vu dans les différents états de la vente, en fonction du type de données erronées, il existe deux statuts de KO remontés :

- KO Récupérable : l’erreur peut être corrigée (référez vous à la page 46 afin de savoir qui contacter).
- KO Non Récupérable : l’erreur ne peut pas être corrigée dans le formulaire → la vente est perdue.

Il est donc important de veiller à consulter régulièrement les états des ventes grâce au filtre de la page initiale pour assurer la bonne contractualisation de chaque vente :



The screenshot shows the IBERGO web application interface. At the top, there is a search bar and a user profile dropdown for 'Test Edp'. Below this is a navigation menu with options: Accueil, Nouvelle Contractualisation, Contractualisations, Rapports, and Catalogue. The 'Contractualisations' section is active, showing a dropdown menu for 'Récemment visualisés' with a search filter. The search filter is currently empty, and a mouse cursor is pointing at it. Below the search filter, there is a table with columns: Compte Canal, Prénom..., Téléphone, Portable, and Compte bancaire - IBAN. The table contains several rows of data, including 'EDP Energy Point' and 'Test'.

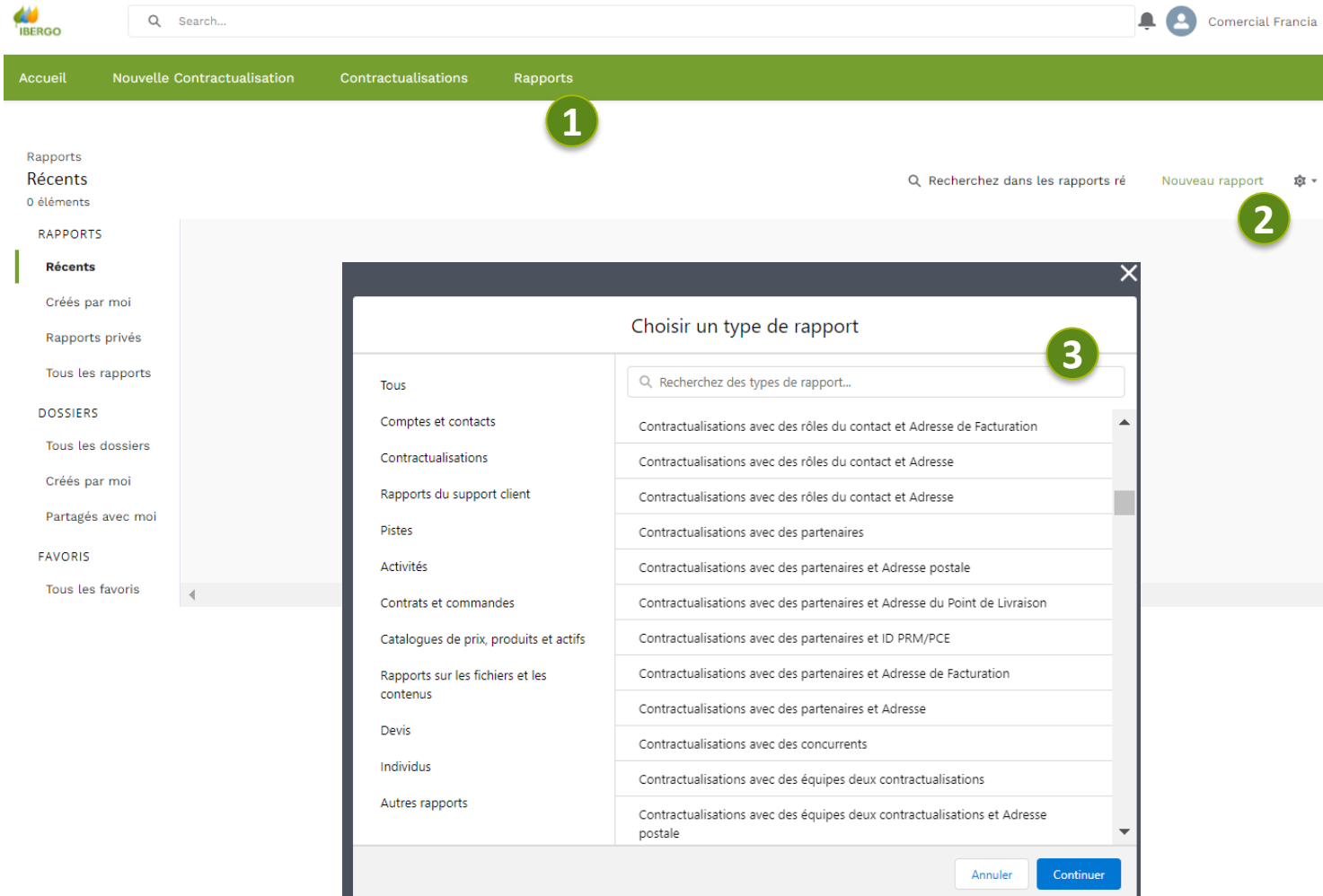
	Compte Canal	Prénom...	Téléphone	Portable	Compte bancaire - IBAN
1	EDP Energy Point	Test		0767047877	
2	EDP Energy Point	Test	0974637211		
3	EDP Energy Point	Test		0698061221	
4	EDP Energy Point	Test		0698091256	
5	EDP Energy Point	Test		0698091256	
6	EDP Energy Point	Test		0698091256	

CATALOGUE DES KO À SUIVRE PAR LES PARTENAIRES ET ACTIONS À MENER

ETAPE / TYPE DE KO	DETAIL DU KO	DESCRIPTION	ACTION À MENER PAR LE PARTENAIRE
KO_RECUPERABLE_DELTA	KO_COMPTE_BANCAIRE	L'IBAN renseigné n'existe pas.	→ Vérifier l'IBAN renseigné sur le RIB du client. Si correct, contacter le client pour demander un nouveau RIB.
	KO_COMPTE_BANCAIRE IBAN_DÉJA_UTILISÉ	IBAN DÉJÀ UTILISÉ Un même RIB/IBAN ne peut être utilisé que pour 3 clients différents (6 contrats maximum au total : 3 clients x 2 énergies).	Rappeler le client pour renseigner un autre IBAN afin de relancer la vente.
		IBAN BLOQUÉ Certains RIB/IBAN détectés comme frauduleux ne peuvent pas être saisis.	La vente est définitivement perdue car considérée comme frauduleuse.
KO_RECUPERABLE BI	Agent sans autorisations	Le code agent du commercial est erroné.	→ Revoir et modifier le code agent de la vente, puis relancer.
	Code canal agent erroné	Incohérence entre le code agent et le code canal renseignés.	→ Attribuer la vente au bon canal puis relancer.
	Agent non autorisé [Service]	Le code agent renseigné ne correspond pas à un canal autorisé à vendre le service.	→ Supprimer le service et relancer la vente.
	Autre	Erreur ponctuelle autre	→ Escalader au support en créant un ticket.
KO_NON_RECUPERABLE_DELTA	PDL_PCE_MAL	Le PDL et/ou le PCE saisi dans SF contient une erreur, après vérification sur le portail distributeur (ENEDIS/GRDF).	→ Le commercial peut recontacter le client et voir si une nouvelle offre peut être saisie.
	Doublon	Le PDL/PCE saisi est déjà chez Iberdrola. Il s'agit généralement d'une double contractualisation.	Si le client indique qu'il a déjà été client Iberdrola par le passé, remonter à Iberdrola les infos PCE/PDL avec nom et prénom du client pour permettre une nouvelle contractualisation. Sinon, la vente est impossible.

Description de l'application

Rapports



The screenshot shows the IBERGO web application interface. At the top, there is a search bar and a user profile for 'Comercial Francia'. Below this is a navigation bar with the following items: Accueil, Nouvelle Contractualisation, Contractualisations, and Rapports. The 'Rapports' item is highlighted with a green circle containing the number '1'. On the left side, there is a sidebar menu with categories: Rapports Récents (0 éléments), RAPPORTS (Récents, Créés par moi, Rapports privés, Tous les rapports), DOSSIERS (Tous les dossiers, Créés par moi, Partagés avec moi), FAVORIS (Tous les favoris). In the main area, there is a search bar for reports and a 'Nouveau rapport' button, both highlighted with green circles containing the number '2'. A modal window titled 'Choisir un type de rapport' is open, showing a list of report types. The modal has a search bar and a list of options, with the third option highlighted by a green circle containing the number '3'. The modal also has 'Annuler' and 'Continuer' buttons at the bottom.

Type de rapport
Tous
Comptes et contacts
Contractualisations
Rapports du support client
Pistes
Activités
Contrats et commandes
Catalogues de prix, produits et actifs
Rapports sur les fichiers et les contenus
Devis
Individus
Autres rapports

Type de rapport
Contractualisations avec des rôles du contact et Adresse de Facturation
Contractualisations avec des rôles du contact et Adresse
Contractualisations avec des rôles du contact et Adresse
Contractualisations avec des partenaires
Contractualisations avec des partenaires et Adresse postale
Contractualisations avec des partenaires et Adresse du Point de Livraison
Contractualisations avec des partenaires et ID PRM/PCE
Contractualisations avec des partenaires et Adresse de Facturation
Contractualisations avec des partenaires et Adresse
Contractualisations avec des concurrents
Contractualisations avec des équipes deux contractualisations
Contractualisations avec des équipes deux contractualisations et Adresse postale

Créer un rapport

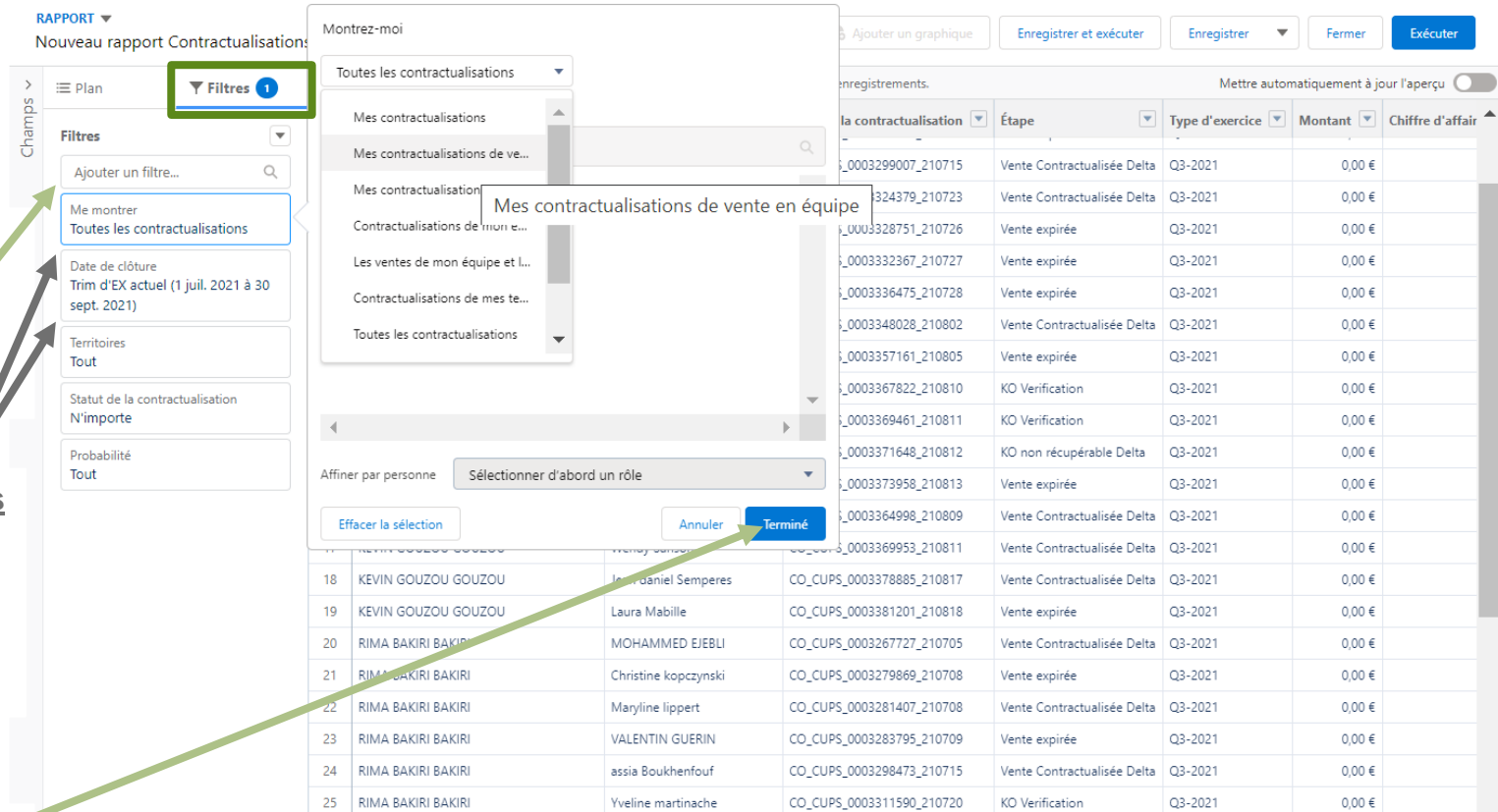
- 1) Depuis l'écran d'accueil, cliquez sur « Rapports »
- 2) Cliquez sur « Nouveau rapport »
- 3) Dans la liste « Sélectionner le type de rapport », sélectionner Contractualisations > Puis Contractualisations. puis cliquer sur continuer.

Lors de la création d'un rapport, il est possible d'y appliquer des filtres afin d'affiner la liste des contractualisations.

Vous pouvez chercher un champ dans la barre de recherche puis lui attribuer les valeurs que vous souhaitez

Veillez sélectionner toutes les contractualisations dans « Me montrer », et sélectionner toutes les dates dans « dates de clôture »

Une fois les valeurs des champs sélectionnées, cliquez sur « Terminer »



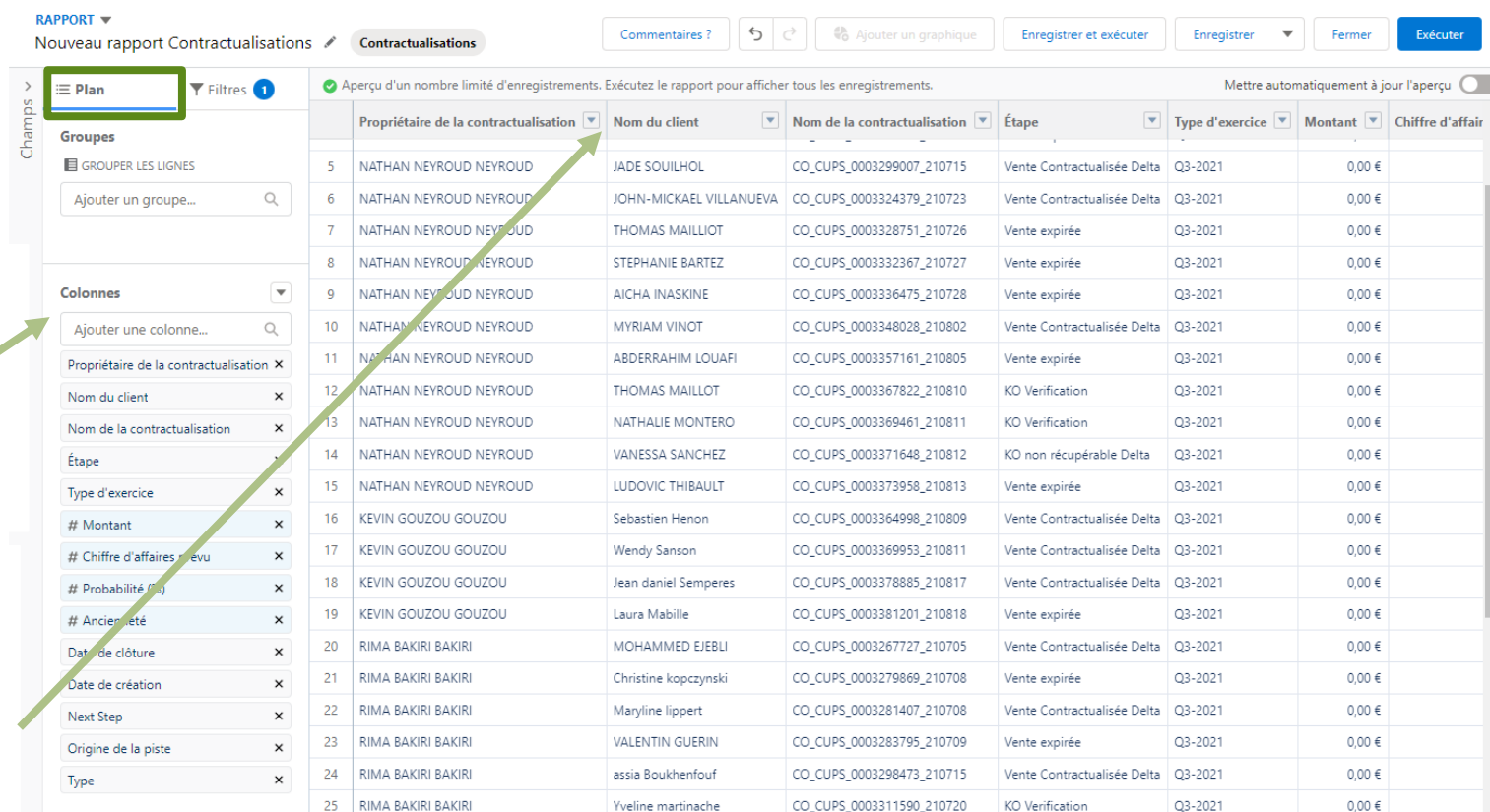
The screenshot shows the 'Rapport' creation interface. On the left, a 'Filtres' sidebar is visible with a search bar and several filter categories: 'Me montrer' (with 'Toutes les contractualisations' selected), 'Date de clôture' (with 'Trim d'EX actuel (1 juil. 2021 à 30 sept. 2021)' selected), 'Territoires' (with 'Tout' selected), 'Statut de la contractualisation' (with 'N'importe' selected), and 'Probabilité' (with 'Tout' selected). A dropdown menu is open for 'Me montrer', showing 'Toutes les contractualisations' as the selected option. Below the filters, there are buttons for 'Annuler' and 'Terminé'. The main area displays a table of contractualizations with columns for 'la contractualisation', 'Étape', 'Type d'exercice', 'Montant', and 'Chiffre d'affair'. The table contains 25 rows of data, including names like 'KEVIN GOUZOU GOUZOU' and 'RIMA BAKIRI BAKIRI', and various contract numbers and stages.

Rapports – Personnalisation du Rapport : Champ à afficher

Il faut maintenant choisir les champs que vous voulez afficher dans votre rapport.

Vous pouvez chercher un champ en particulier dans la liste prédéfinie dans la section « Colonnes » ou encore effectuer une recherche par nom dans l'outil de recherche

Pour ajouter un champ dans votre rapport, il suffit de faire glisser le nom de la colonne correspondante dans le rapport au niveau du titre des autres colonnes et de le relâcher à l'endroit où vous désirez que votre colonne apparaisse.



The screenshot shows a report configuration interface for 'Contractualisations'. At the top, there are buttons for 'Commentaires?', 'Ajouter un graphique', 'Enregistrer et exécuter', 'Enregistrer', 'Fermer', and 'Exécuter'. Below these, a 'Plan' button is highlighted with a green box. The main area is divided into 'Champs' (Fields) and 'Colonnes' (Columns). The 'Colonnes' section contains a list of predefined fields with search icons. A green arrow points from the 'Propriétaire de la contractualisation' field in the 'Colonnes' list to the corresponding column header in the table below. The table displays 25 rows of data with columns for 'Propriétaire de la contractualisation', 'Nom du client', 'Nom de la contractualisation', 'Étape', 'Type d'exercice', 'Montant', and 'Chiffre d'affair'.

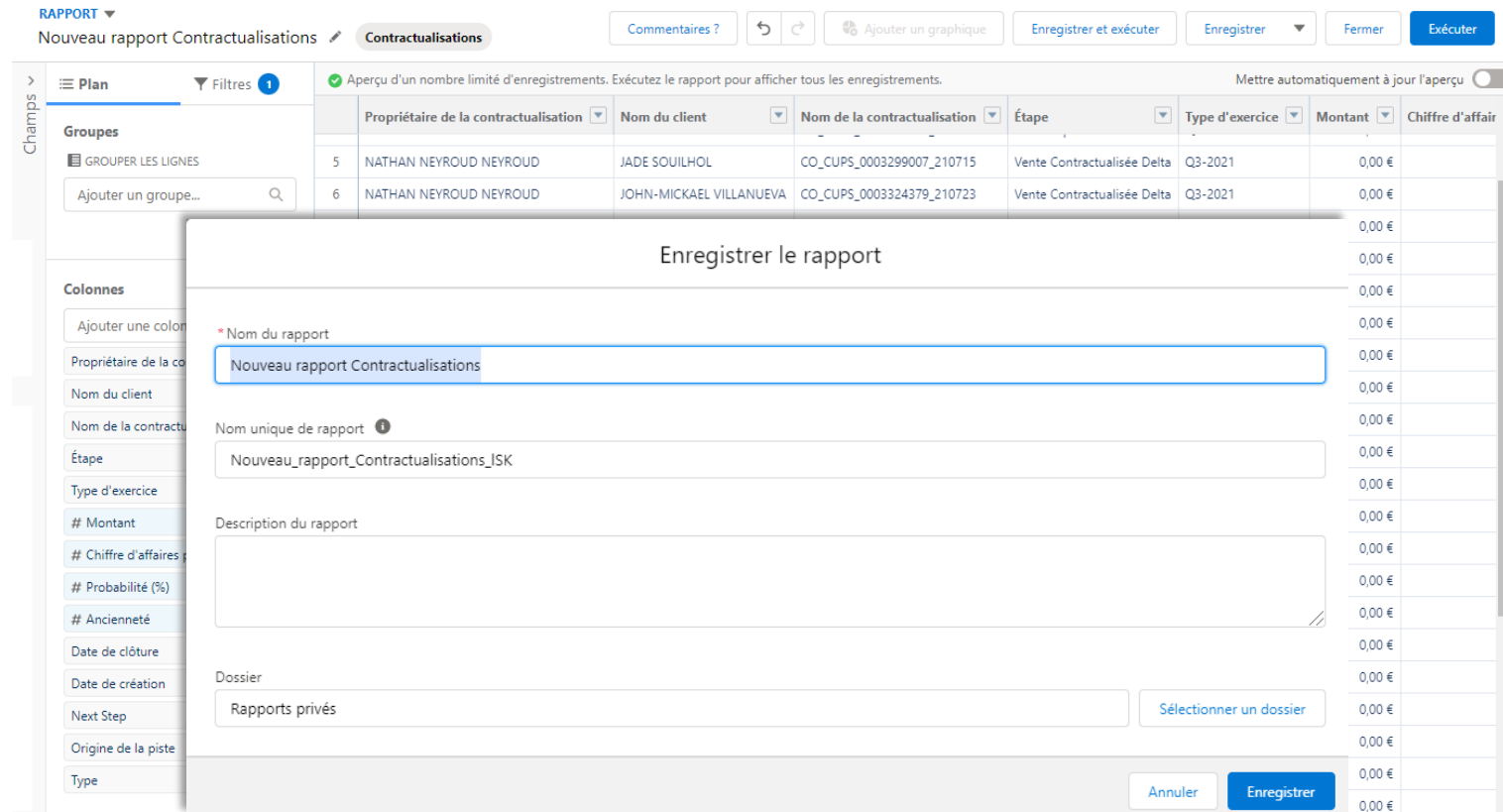
	Propriétaire de la contractualisation	Nom du client	Nom de la contractualisation	Étape	Type d'exercice	Montant	Chiffre d'affair
5	NATHAN NEYROUD NEYROUD	JADE SOUILHOL	CO_CUPS_0003299007_210715	Vente Contractualisée Delta	Q3-2021	0,00 €	
6	NATHAN NEYROUD NEYROUD	JOHN-MICKAEL VILLANUEVA	CO_CUPS_0003324379_210723	Vente Contractualisée Delta	Q3-2021	0,00 €	
7	NATHAN NEYROUD NEYROUD	THOMAS MAILLIOT	CO_CUPS_0003328751_210726	Vente expirée	Q3-2021	0,00 €	
8	NATHAN NEYROUD NEYROUD	STEPHANIE BARTEZ	CO_CUPS_000332367_210727	Vente expirée	Q3-2021	0,00 €	
9	NATHAN NEYROUD NEYROUD	AICHA INASKINE	CO_CUPS_0003336475_210728	Vente expirée	Q3-2021	0,00 €	
10	NATHAN NEYROUD NEYROUD	MYRIAM VINOT	CO_CUPS_0003348028_210802	Vente Contractualisée Delta	Q3-2021	0,00 €	
11	NATHAN NEYROUD NEYROUD	ABDERRAHIM LOUAFI	CO_CUPS_0003357161_210805	Vente expirée	Q3-2021	0,00 €	
12	NATHAN NEYROUD NEYROUD	THOMAS MAILLOT	CO_CUPS_0003367822_210810	KO Verification	Q3-2021	0,00 €	
13	NATHAN NEYROUD NEYROUD	NATHALIE MONTERO	CO_CUPS_0003369461_210811	KO Verification	Q3-2021	0,00 €	
14	NATHAN NEYROUD NEYROUD	VANESSA SANCHEZ	CO_CUPS_0003371648_210812	KO non récupérable Delta	Q3-2021	0,00 €	
15	NATHAN NEYROUD NEYROUD	LUDOVIC THIBAUT	CO_CUPS_0003373958_210813	Vente expirée	Q3-2021	0,00 €	
16	KEVIN GOUZOU GOUZOU	Sebastien Henon	CO_CUPS_0003364998_210809	Vente Contractualisée Delta	Q3-2021	0,00 €	
17	KEVIN GOUZOU GOUZOU	Wendy Sanson	CO_CUPS_0003369953_210811	Vente Contractualisée Delta	Q3-2021	0,00 €	
18	KEVIN GOUZOU GOUZOU	Jean daniel Sempes	CO_CUPS_0003378885_210817	Vente Contractualisée Delta	Q3-2021	0,00 €	
19	KEVIN GOUZOU GOUZOU	Laura Mabilie	CO_CUPS_0003381201_210818	Vente expirée	Q3-2021	0,00 €	
20	RIMA BAKIRI BAKIRI	MOHAMMED EJEBLI	CO_CUPS_0003267727_210705	Vente Contractualisée Delta	Q3-2021	0,00 €	
21	RIMA BAKIRI BAKIRI	Christine kopczynski	CO_CUPS_0003279869_210708	Vente expirée	Q3-2021	0,00 €	
22	RIMA BAKIRI BAKIRI	Maryline lippert	CO_CUPS_0003281407_210708	Vente Contractualisée Delta	Q3-2021	0,00 €	
23	RIMA BAKIRI BAKIRI	VALENTIN GUERIN	CO_CUPS_0003283795_210709	Vente expirée	Q3-2021	0,00 €	
24	RIMA BAKIRI BAKIRI	assia Boukhenfouf	CO_CUPS_0003298473_210715	Vente Contractualisée Delta	Q3-2021	0,00 €	
25	RIMA BAKIRI BAKIRI	Yveline martinache	CO_CUPS_0003311590_210720	KO Verification	Q3-2021	0,00 €	

Enfin, vous devrez enregistrer votre rapport.

Pour y parvenir, vous devrez cliquer sur le bouton enregistrer.

Un pop-up apparaîtra afin que vous renseignez :

1. Le nom du rapport (obligatoire)
2. Une description du rapport
3. Sélectionner le dossier dans lequel vous voulez que le rapport figure



The screenshot displays the 'Rapport' interface for 'Contractualisations'. At the top, there are buttons for 'Commentaires?', 'Ajouter un graphique', 'Enregistrer et exécuter', 'Enregistrer', 'Fermer', and 'Exécuter'. Below this is a table with columns: 'Propriétaire de la contractualisation', 'Nom du client', 'Nom de la contractualisation', 'Étape', 'Type d'exercice', 'Montant', and 'Chiffre d'affair'. Two rows are visible, both with a 'Montant' of 0,00 €.

A modal titled 'Enregistrer le rapport' is open in the foreground. It contains the following fields:

- Nom du rapport** (required): 'Nouveau rapport Contractualisations'
- Nom unique de rapport**: 'Nouveau_rapport_Contractualisations_ISK'
- Description du rapport**: (empty text area)
- Dossier**: 'Rapports privés' (with a 'Sélectionner un dossier' button)

At the bottom of the modal are 'Annuler' and 'Enregistrer' buttons.

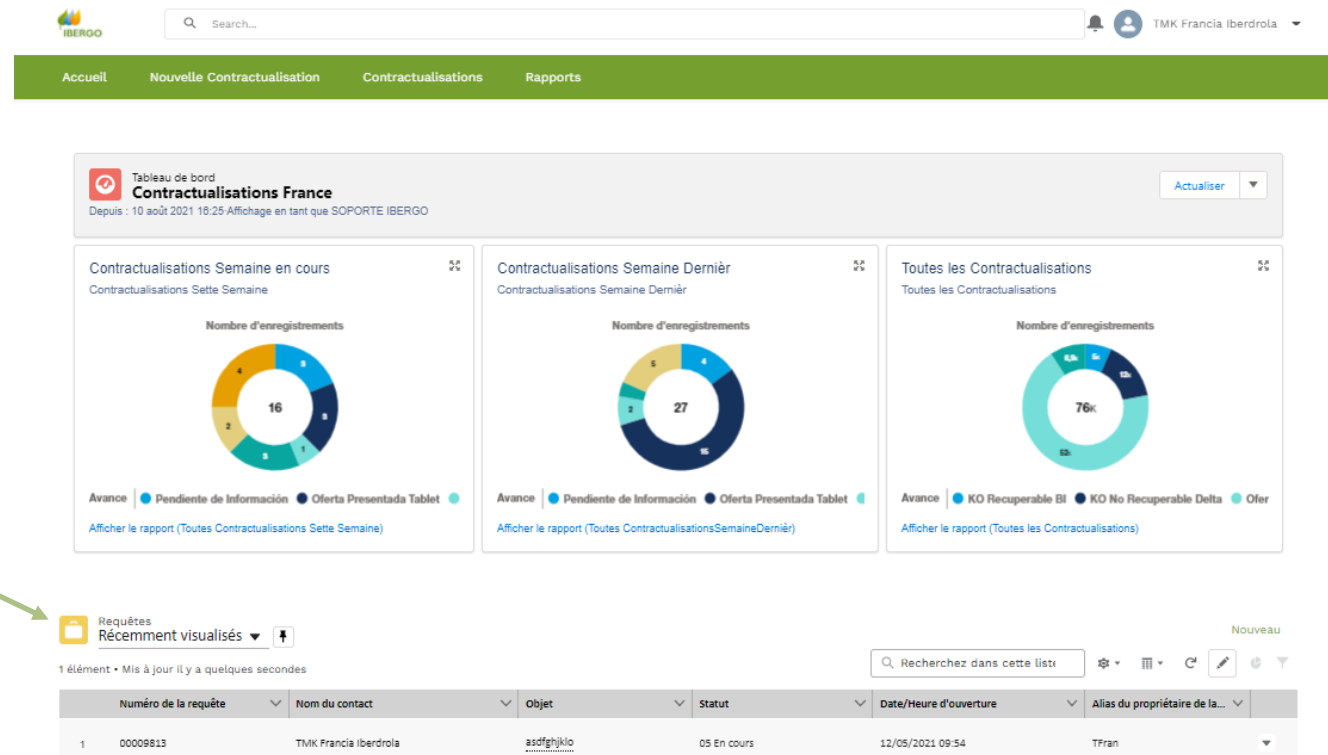
Support

- Il existe deux façons de contacter l'équipe Support des Ventes IBERDROLA :
 - L'outil de ticketing disponible directement via la page d'accueil Salesforce.
 - L'adresse email générique : supportcommercial@iberdrola.fr.
- En fonction de vos requêtes, vous devrez contacter un seul intermédiaire (voir slide suivante).
- Même si vos demandes sont traitées quotidiennement, les délais de réponse varient en fonction de l'urgence de vos requêtes. Merci de ne pas relancer ; le délai raisonnable de traitement étant de 5 jours ouvrés.
- S'il s'agit d'un bug généralisé ou d'une requête urgente qui empêche votre production, merci de contacter directement votre responsable IBERDROLA.
- Merci de toujours être attentif aux communications que nous vous envoyons via infocollaborateur@iberdrola.fr.

TYOLOGIE REQUÊTE	QUI CONTACTER ?
Problématiques accès Salesforce	Outil de ticketing
Déblocage PDL / PCE	Outil de ticketing
Modification Données Contrat (avant signature)	Outil de ticketing
KO récupérable BI	Outil de ticketing
Bug Salesforce	Outil de ticketing
Problématiques exports Salesforce	Outil de ticketing
Accès Maestro	supportcommercial@iberdrola.fr
Accès E2E	supportcommercial@iberdrola.fr
Question liée aux Produits & Services	supportcommercial@iberdrola.fr
KO récupérable DELTA	supportcommercial@iberdrola.fr
Question Statut Vente	supportcommercial@iberdrola.fr
Question Accréditation	supportcommercial@iberdrola.fr
Bug Maestro	supportcommercial@iberdrola.fr
Bug E2E	supportcommercial@iberdrola.fr

Cet écran est le **premier** que vous verrez en vous connectant à l'application. Il s'agit de **l'écran d'accueil**.

C'est sur cet écran que vous aurez accès à **l'outil de requête**, vous permettant de contacter l'équipe support en ouvrant une requête lorsque vous rencontrez un **problème** ou une **anomalie**. (Voir slide suivante pour la description de l'outil de gestion de vos requêtes)



The screenshot shows the IBERDROLA dashboard interface. At the top, there is a search bar and a user profile for 'TMK Francia Iberdrola'. Below this is a navigation menu with 'Accueil', 'Nouvelle Contractualisation', 'Contractualisations', and 'Rapports'. The main content area is titled 'Tableau de bord Contractualisations France' and contains three donut charts showing the number of registrations for different contract statuses: 'Contractualisations Semaine en cours' (16), 'Contractualisations Semaine Dernier' (27), and 'Toutes les Contractualisations' (76k). A green arrow points from the text on the left to a 'Requêtes' (Requests) icon in the bottom left corner of the dashboard. Below the charts is a table of requests with the following data:

Numéro de la requête	Nom du contact	Objet	Statut	Date/Heure d'ouverture	Alias du propriétaire de la...	
1	00009813	TMK Francia Iberdrola	asdfghjklj	05 En cours	12/05/2021 09:54	Tfran

L'**outil de Requetes** vous permet de contacter l'équipe support lorsque vous rencontrez un **problème** ou une **anomalie**.

Pour contacter l'équipe support, vous devez créer une nouvelle requête en suivant la procédure ci-contre.

L'équipe support prendra rapidement connaissance de votre demande et reviendra vers vous **en répondant à votre requête**. Vous pourrez accéder à leur réponse en consultant votre demande depuis **l'outil de requête**.

1

Requetes
Récemment visualisés

1 élément • Mis à jour il y a quelques secondes

Recherchez dans cette liste

Numéro de la requête	Nom du contact	Objet	Statut	Date/Heure d'ouverture	Alias du propriétaire de la...
1 00009813	TMK Francia Iberdrola	asdfghjkl	05 En cours	12/05/2021 09:54	TFran

2

Nouvelle requête : Nouvelle requête : créée par l'utilisateur

Tratamiento del caso

Nom du contact

Objet

Description

* Statut

01 Nouveau

Priorité

Moyenne

Contrat

Recherchez dans les Contractualisations...

3

Annuler Enregistrer et Nouveau Enregistrer

Nouvelle Requête

- 1) Cliquez sur le bouton « **Nouveau** »
- 2) Remplissez le formulaire qui apparaît.
- 3) Enregistrez votre ticket en cliquant sur le bouton « **Enregistrer** »

- **Objet** : il s'agit du titre de votre ticket/requête. Soyez donc très succinct afin de permettre à l'équipe support de repérer votre ticket et d'identifier rapidement son sujet.
- **Description** : développer le problème rencontré dans cette partie. C'est l'occasion de donner plus de contexte et de détail à l'équipe support pour mieux répondre à votre demande.
- **Statut** : choisissez toujours « **Nouveau** ». Si vous choisissez une autre valeur, l'équipe support ne pourra pas voir votre requête. Le statut du ticket pourra évoluer par la suite (voir slide suivante).
- **Priorité** :
 - Haute
 - Moyenne
 - Faible
- **Contrat** : en cliquant sur l'icône « loupe », vous allez pouvoir attacher à votre ticket un lien vers le contrat dont il fait l'objet. Cette étape est primordiale pour la résolution du ticket que vous soumettez.

Les **statuts** ont pour but de vous donner de la visibilité sur la résolution de votre requête/ticket.

- En créant un ticket, il sera toujours sous le statut « **Nouveau** ».
- Lorsque l'équipe aura pris connaissance de votre requête, le statut passera :
 - Soit en « **En cours** » si l'équipe support travaille à sa résolution.
 - Soit en « **En attente de réponse utilisateur** » si l'équipe support a besoin d'une information en votre possession pour répondre à votre requête.
- Enfin, le statut passera en « **Résolu** » lorsque l'équipe support aura répondu à votre requête.
- Si votre requête ne concerne pas l'équipe support ou ne peut pas être satisfaite, le statut du contrat sera « **Rejeté** ».

Dans chacun des cas précédant, la réponse rédigée de l'équipe support sera renseignée dans le champs « **Réponse de l'équipe support** » (voir slide suivante) afin de vous fournir une réponse claire et précise.

Vous pourrez retrouver vos **requêtes** dans l'outil de ticketing et accéder au détail de ceux-ci en **cliquant sur leur numéro**

Requêtes
03 - Mes requêtes

46 éléments • Trié(s) par Statut • Filtré par Mes requêtes - Type d'enregistrement de requête • Mis à jour il y a une minute

Recherchez dans cette liste

Nouveau

	Numéro de la...	Nom du contact	Objet	Statut ↑	Contrat	Priorité	Date/Heure d'ouvert...
1	00013227	SYLVAIN POCHON	ERREUR SAISIE	En cours	CO_CUPS_0003307742_210719	Haute	02/08/2021 11:04
2	00013228	SYLVAIN POCHON	ERREUR SAISIE	En cours	CO_CUPS_0003325576_210723	Haute	17/08/2021 10:37
3	00013355	SYLVAIN POCHON	PROBLEME TECHNIQUE	En cours	CO_CUPS_0003367376_210810	Haute	18/08/2021 14:33
4	00013883	SYLVAIN POCHON	KO RECUPERABLE TB08261050540673610019	En cours	CO_CUPS_0003398516_210826	Haute	12/10/2021 12:19
5	00012948	SYLVAIN POCHON	problème technique	Résolu	CO_CUPS_0003266122_210705	Haute	12/07/2021 15:43
6	00012953	SYLVAIN POCHON	problème technique	Résolu	CO_CUPS_0003266122_210705	Haute	12/07/2021 16:31
7	00012954	SYLVAIN POCHON	problème technique	Résolu	CO_CUPS_0003272934_210706	Haute	12/07/2021 16:36
8	00013022	SYLVAIN POCHON	Contrat papier statut "Vente contractualisée Delta"	Résolu	CO_CUPS_0003268384_210705	Moyenne	19/07/2021 12:21
9	00013023	SYLVAIN POCHON	Contrat papier statut "Vente contractualisée Delta"	Résolu	CO_CUPS_0003268332_210705	Moyenne	19/07/2021 12:22
10	00013099	SYLVAIN POCHON	PCE Non contractualisable	Résolu	CO_CUPS_0003288483_210712	Haute	22/07/2021 16:50
11	00013100	SYLVAIN POCHON	Erreur saisie	Résolu	CO_CUPS_0003299027_210715	Haute	22/07/2021 17:15
12	00013101	SYLVAIN POCHON	Erreur de saisie	Résolu	CO_CUPS_0003297226_210715	Haute	22/07/2021 17:29
13	00013102	SYLVAIN POCHON	Saisie ATOUTS impossible	Résolu	CO_CUPS_0003266336_210705	Haute	22/07/2021 18:23
14	00013103	SYLVAIN POCHON	Erreur saisie	Résolu	CO_CUPS_0003270468_210706	Haute	22/07/2021 18:26
15	00013104	SYLVAIN POCHON	Erreur saisie	Résolu	CO_CUPS_0003270929_210706	Haute	22/07/2021 19:05
16	00013105	SYLVAIN POCHON	Problème saisie SF	Résolu	CO_CUPS_0003297325_210715	Haute	22/07/2021 19:11

**Merci pour votre
attention !**