

conga



RESSOURCE

Le guide indispensable du Contract Management

Table des matières

Comment bâtir un avantage stratégique grâce au Contract Management	3
L'importance des contrats pour votre entreprise	4
Parcourir le cycle de vie du contrat	5
Un CLM pour tous les types de contrats	14
Éviter les écueils courants en matière de gestion des contrats	14
5 écueils courants en matière de gestion des contrats	15
Une solution efficace de Contract Management accélère la conclusion des affaires et élimine les risques	16
4 étapes pour exceller dans la gestion des contrats	17
Pourquoi choisir Conga comme solution de Contract Management	19
Témoignages de clients ayant choisi notre solution de Contract Management	20
Conclusion	21

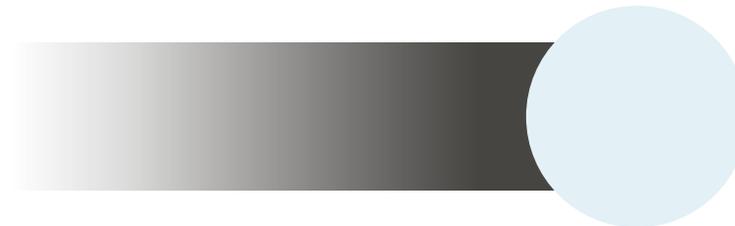
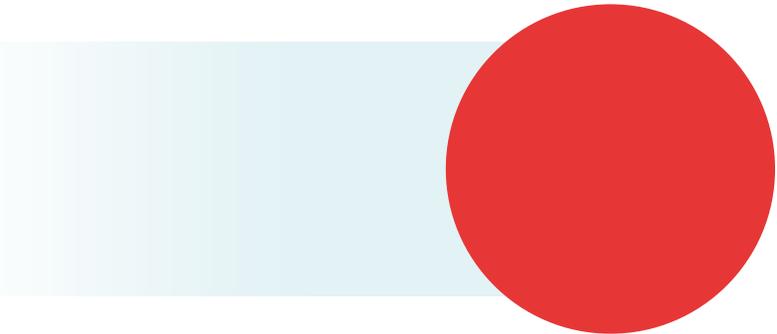
Comment bâtir un avantage stratégique grâce au Contract Management

La gestion des contrats vous apparaît peut-être comme relevant uniquement du service juridique ou du service financier. Pourtant, si vous concluez des affaires, vous êtes plus concerné par les contrats que vous ne le pensez. En effet, les contrats régissent plus de 80 % des transactions et de la valeur des affaires. Chaque entreprise devrait par conséquent s'intéresser de très près à leur contenu.

Les contrats constituent la sève d'une entreprise. Ils décrivent ses droits et ses obligations ainsi que les droits et obligations de ses clients, de ses fournisseurs et de ses partenaires.

Si votre système de Contract Management (CLM) n'est pas encore intégré dans un processus métier complet, vous laissez passer des occasions de simplifier votre fonction vente, d'uniformiser les modalités contractuelles, d'accroître votre efficacité et d'éliminer des risques pour votre organisation.

Consultez ce guide pour connaître les étapes du cycle de vie du contrat et savoir comment une solution efficace de gestion des contrats peut vous aider à maximiser la valeur de vos affaires et à rationaliser vos processus.



“ Le Contract Management intéresse toutes les entreprises, quels que soient leur taille et leur secteur d'activité. Grâce à la mise en œuvre d'une solution de Contract Management, il est possible d'améliorer considérablement la gestion du chiffre d'affaires, de réduire les coûts de façon notable et d'accroître largement l'efficacité. Une solution de Contract Management bien pensée et automatisée contribue par ailleurs à limiter la responsabilité de l'entreprise et renforce sa conformité aux exigences légales. ”

« Magic Quadrant » de Gartner pour les solutions de Contract Management.
Patrick Connaughton, Kaitlynn Sommers, Marko Sillanpaa et Micky Keck, 25 février 2020

L'importance des contrats pour votre entreprise

Vos revenus et vos coûts reposent sur vos données contractuelles.

Un contrat, c'est un peu la carte routière d'une transaction commerciale. Il indique combien votre client doit vous payer et pendant combien de temps, si la responsabilité de remplacer les produits défectueux vous incombe, quand le client peut passer à autre chose, etc. Une erreur dans ce domaine peut alourdir vos obligations, donc votre passif, nuire considérablement à votre résultat net et dégrader l'expérience que vous offrez à vos clients.

Les clauses d'un contrat sont remplies de termes juridiques d'une importance stratégique pour votre entreprise. Les dates de début et de fin de la relation commerciale, les conditions de paiement, les niveaux de service et de support client ainsi que la valeur de chaque entente sont tous des éléments consignés dans vos contrats. Non seulement il importe que vous connaissiez le contenu de ces derniers, mais l'information qu'ils contiennent peut simplifier considérablement le travail au quotidien de vos équipes juridique, financière et commerciale, ainsi que de votre équipe de direction.

Les contrats facilitent la conduite de vos affaires.

Un contrat clarifie les attentes de chaque partie et les instructions que toutes les parties doivent suivre. Les sociétés qui disposent d'une

bonne visibilité et d'une solide capacité à faire des prévisions peuvent exploiter leurs données contractuelles à leur avantage. Une bonne visibilité sur les contrats permet notamment de calculer précisément un chiffre d'affaires prévisionnel, d'analyser les tendances pour stimuler les ventes et soutenir la négociation, de gérer efficacement les risques et d'assurer une bonne coordination du travail des équipes commerciales et des équipes juridiques. Grâce à une saine gestion des contrats, il devient facile de repérer des opportunités de rationalisation et d'optimiser à la fois votre cycle de vente et votre gestion du chiffre d'affaires.

4 façons dont les contrats peuvent simplifier la conduite de vos affaires

- 1 Une formulation claire des attentes de chaque partie
- 2 Un bon contrôle des ressources
- 3 Une optimisation des flux de revenus et des flux de coûts
- 4 Une rationalisation des processus métier

Parcourir le cycle de vie du contrat

La gestion des contrats ne se résume pas à s'occuper de vos documents. Certes, on pourrait comparer une solution basique de gestion des contrats à la version électronique d'un classeur. Cependant, un classeur ne vous aide pas à savoir ce qu'il contient; il n'aide pas non plus votre entreprise à tirer le meilleur parti des contrats qu'il renferme. Pour exploiter vraiment vos contrats, vous devez maîtriser l'ensemble du cycle de vie du contrat.

La gestion du cycle de vie du contrat va de la réponse à une demande à l'exécution du contrat et à son placement dans un référentiel, en passant par la rédaction et la négociation. Une gestion des contrats efficace passe par une bonne compréhension de chaque étape du processus contractuel, y compris tous les processus qui alimentent, génèrent ou exploitent les données contractuelles. Nous allons voir en détail à quelles fonctions et quels processus clés touche un contrat tout au long de son cycle de vie.

Le cycle de vie du contrat

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1.
Demande | 5.
Exécution |
| 2.
Rédaction de
l'ébauche | 6.
Respect des
obligations |
| 3.
Négociation | 7.
Conformité |
| 4.
Approbation | 8.
Modification et
renouvellement |



Termes clés et flux du processus contractuel

1. La demande : un utilisateur demande l'établissement d'un contrat.

Le processus contractuel débute lorsque quelqu'un dans votre entreprise demande l'établissement d'un nouveau contrat. Dans bien des entreprises, le processus de demande de contrat est peu structuré et plutôt décousu. Si les templates de contrats ne sont pas regroupés au même endroit ou s'ils ne sont pas accessibles facilement, les utilisateurs s'inspireront au cas par cas d'anciennes versions de contrats, ce qui peut exposer l'entreprise à des risques financiers et à des risques de conformité.

Un processus de demande de contrat peu structuré, au cours duquel les renseignements nécessaires à l'établissement du contrat sont le plus souvent transmis de vive voix ou par e-mail, sera par ailleurs lent et peu efficace.

L'utilisation d'un assistant de génération de contrats en libre-service permet d'automatiser le processus de demande d'établissement du contrat. Grâce à cet outil, divers groupes au sein de l'entreprise indiquent de quels contrats ils ont besoin, et les responsables de la création des contrats – qui sont le plus souvent au service juridique – traitent leur demande conformément à des accords de niveau de service conclus avec les équipes métier.

Le cycle de vie du contrat

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1.
Demande | 5.
Exécution |
| 2.
Rédaction de l'ébauche | 6.
Respect des obligations |
| 3.
Négociation | 7.
Conformité |
| 4.
Approbation | 8.
Modification et renouvellement |



2. La rédaction : vous générez le contrat.

Au moment d'établir le contrat, il s'agit d'éliminer les tâches manuelles et de réduire le plus possible le temps nécessaire, sans exposer toutefois l'entreprise à des risques évitables. Si votre service juridique doit intervenir chaque fois que votre entreprise souhaite établir un contrat standard, votre processus de gestion des contrats et vos cycles de vente seront sans cesse ralentis, et de façon coûteuse. En effet, l'heure d'un juriste coûte très cher en raison des compétences extrêmement spécialisées qu'il doit détenir. C'est pourquoi il vaut mieux recourir à des templates pour la plupart des contrats habituels et les clauses les plus courantes.

Ainsi, vos ressources à forte valeur ajoutée peuvent concentrer leurs efforts sur les cas particuliers, par exemple, les ententes stratégiques complexes ou non récurrentes, ce qui permet de gagner du temps sur l'intégralité du processus et d'en améliorer l'efficacité pour tous les contrats.

Une solution de Contract Management vous permet d'automatiser le processus d'établissement des contrats. Les templates préapprouvés par vos juristes peuvent être réutilisés à l'infini, sans que ces derniers aient à intervenir, ou presque.

Par ailleurs, vos équipes juridiques travaillant habituellement dans Microsoft Word ou un autre logiciel de traitement de texte, il est important de leur fournir un outil qui s'intègre à Word pour les aider à adopter une solution de CLM.

Le cycle de vie du contrat

- | | |
|--|---|
| 1.
Demande | 5.
Exécution |
| 2.
Rédaction de
l'ébauche | 6.
Respect des
obligations |
| 3.
Négociation | 7.
Conformité |
| 4.
Approbation | 8.
Modification et
renouvellement |



3. La négociation : les parties déterminent les modalités du contrat

Quand on pense aux contrats, on pense surtout à la phase de négociation, mais il faut se garder de croire que cette négociation se limite à la question du prix. Le contrat précise tout ce qui caractérise une transaction commerciale : les niveaux de services, les obligations, les options de renouvellement ou de résiliation, la propriété intellectuelle, la publicité à donner et des dizaines d'autres éléments. Or, toutes ces modalités peuvent faire l'objet d'une négociation. La négociation vous permet de vous assurer que les clauses correspondantes seront libellées de façon à produire les effets les plus avantageux possible pour votre entreprise, tout en demeurant acceptables par l'autre partie.

Au cours de la phase de négociation, il faut commencer par utiliser la version la plus à jour de chaque clause, puis garder une trace de tous les changements apportés par l'autre partie. Vous pourriez utiliser les fonctions de suivi des modifications de Word pour cela. Cependant, cet outil n'a pas été conçu pour le traitement de documents par de multiples intervenants. De plus, l'autre partie peut facilement insérer un changement dans un document Word sans que vous ne vous en aperceviez. Un logiciel de gestion des contrats vous permet de suivre en temps réel les changements apportés, offre à toutes les équipes une visibilité complète sur le contrat et garantit l'exactitude et l'uniformité des libellés tout au long de la phase de négociation. Comme un gestionnaire de contrats ou un juriste passe le plus clair de son temps à travailler dans Word, il sera important que votre système de Contract Management permette aux utilisateurs de procéder aux tâches liées à la négociation directement dans l'outil qu'ils connaissent le mieux

Le cycle de vie du contrat

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1.
Demande | 5.
Exécution |
| 2.
Rédaction de
l'ébauche | 6.
Respect des
obligations |
| 3.
Négociation | 7.
Conformité |
| 4.
Approbation | 8.
Modification et
renouvellement |



4. L'approbation : les contrôles internes garantissent l'excellence du résultat

En matière d'approbation, la difficulté consiste en partie à trouver le juste équilibre entre l'excès de surveillance et le manque de surveillance. Dans ce domaine, le dilemme entre la rapidité et le contrôle se fait sentir avec une acuité particulière. Le salaire de vos équipes commerciales et les revenus de votre entreprise dépendent de l'achèvement du contrat, mais en fonction de l'importance de celui-ci, il se peut que vous souhaitiez le faire examiner de plus près par vos équipes juridiques ou par la direction, pour assurer la protection de vos intérêts.

Votre système de gestion des contrats doit absolument comporter des fonctions facilitant l'obtention des approbations et l'exécution des contrôles nécessaires pour protéger les intérêts de l'entreprise, tout en offrant une certaine souplesse afin de faire passer le contrat par le chemin le plus court vers la signature d'une entente.

Votre système de gestion des contrats doit absolument comporter des fonctions facilitant l'obtention des approbations et l'exécution des contrôles nécessaires pour protéger les intérêts de l'entreprise, tout en offrant une certaine souplesse afin de faire passer le contrat par le chemin le plus court vers la signature d'une entente.

Le cycle de vie du contrat

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1.
Demande | 5.
Exécution |
| 2.
Rédaction de l'ébauche | 6.
Respect des obligations |
| 3.
Négociation | 7.
Conformité |
| 4.
Approbation | 8.
Modification et renouvellement |



5. L'exécution : le contrat signé entre en vigueur et est placé dans un référentiel.

L'exécution du contrat est l'étape au cours de laquelle le contrat entre en vigueur. Une solution de signature électronique peut faire passer le délai d'approbation d'un contrat de plusieurs jours à quelques minutes, sans compter qu'elle permet le suivi du processus de signature grâce aux journaux d'audit.

Une fois le contrat signé, ses modalités deviennent autant d'instructions pour les différentes parties concernées. À cette étape, il est essentiel de disposer d'un processus fluide pour l'exécution des modalités du contrat et le début de la constatation des produits.

Que devient le contrat lui-même au moment de l'exécution?

L'idéal consiste à le ranger avec les autres contrats, là où il sera facile d'y accéder en cas de litige ou de changement à apporter. Malheureusement, dans bien des entreprises, les contrats finissent dans un classeur quelque part au service juridique, ou dans un quelconque disque dur.

Si vous gérez vos contrats ainsi, vous passez à côté des nombreuses occasions de faire croître votre chiffre d'affaires que vous offre la gestion des contrats, sans compter que vous courez certains risques. Car après tout, on ne peut pas gérer ce qu'on a perdu.

Le cycle de vie du contrat

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1.
Demande | 5.
Exécution |
| 2.
Rédaction de
l'ébauche | 6.
Respect des
obligations |
| 3.
Négociation | 7.
Conformité |
| 4.
Approbation | 8.
Modification et
renouvellement |



6. Le respect des obligations : chaque partie au contrat tient ses promesses.

À l'étape du respect des obligations, il est temps de se mettre au travail. En vertu d'un contrat de vente, vous devrez livrer des biens et services, respecter des échéances et produire des rapports, parmi de nombreuses autres choses. D'un autre côté, ce contrat vous donne droit à la réception d'un paiement, à condition que vous respectiez votre part de l'entente.

Il arrive cependant que le respect de toutes ces obligations ne soit pas si simple.

Dans ce cas, une entreprise a le choix entre plusieurs comportements :

1. Fermer les yeux et espérer que tout se passe bien;
2. Embaucher un administrateur chargé de gérer le chaos à l'aide d'un tableur extraordinairement compliqué;
3. Intégrer son système de gestion des contrats avec ses systèmes de front et back office, afin de transmettre les contrats aux équipes commerciales, au service à la clientèle, à l'équipe de gestion des commandes et aux équipes opérationnelles, pour action.

Une fois que votre outil de gestion des obligations sera solidement rattaché à votre CRM et à votre ERP, vous ne risquerez plus de manquer une échéance ni de perdre la trace d'un paiement.

Le cycle de vie du contrat

- | | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| 1.
Demande | 5.
Exécution |
| 2.
Rédaction de l'ébauche | 6.
Respect des obligations |
| 3.
Négociation | 7.
Conformité |
| 4.
Approbation | 8.
Modification et renouvellement |



7. La conformité : l'entreprise respecte toutes les exigences en vigueur en matière de production de rapports et de recherche et toutes les obligations gouvernementales.

En même temps que vous serez en train de remplir les obligations qui découlent des contrats, vous devrez accomplir bien d'autres choses avec vos données contractuelles. Vous devrez par exemple produire régulièrement des rapports à l'intention d'interlocuteurs internes, voire de tiers, relativement aux contrats et à la manière dont vous respectez vos obligations. Vous pourriez devoir également produire certains contrats afin de répondre aux exigences du secteur, de vous conformer à la réglementation gouvernementale ou de vous défendre en cas de litige.

Pour répondre à tous ces besoins, il vous faut un référentiel doté de fonctions avancées de recherche et de production de rapports.

Vous devez pouvoir y lancer des recherches par modalité commerciale, par clause ou par obligation à remplir, ou des recherches plein texte. Sans référentiel, non seulement la recherche d'information dans tous vos contrats vous coûtera cher, mais elle consommera aussi beaucoup de temps et pourra s'avérer frustrante.

La capacité à trouver rapidement l'information voulue parmi vos contrats afin de prendre les mesures qui s'imposent vous permettra de réaliser des économies, de gagner du temps et de réduire votre risque global, et vous évitera de dilapider les ressources de votre entreprise pour autre chose que ses activités essentielles.

Le cycle de vie du contrat

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1.
Demande | 5.
Exécution |
| 2.
Rédaction de l'ébauche | 6.
Respect des obligations |
| 3.
Négociation | 7.
Conformité |
| 4.
Approbation | 8.
Modification et renouvellement |



8. La modification et le renouvellement : des changements sont apportés au contrat avant que celui-ci soit renouvelé et que le cycle recommence.

Votre objectif est d'envoyer au client un renouvellement de son contrat avant que celui-ci arrive à échéance. Vous entamerez alors un nouveau cycle : rédaction, négociation, approbation, etc. Bref, le cycle du contrat recommencera. Si vous gérez vos contrats sans l'aide d'un logiciel, vous risquez de perdre le fil de ces renouvellements. Vous pourriez devoir vous dépêcher pour faire signer un nouveau contrat avant que le précédent n'expire, voire laisser par inadvertance un contrat arriver à échéance.

Parfois, votre contrat ne pourra être renouvelé qu'après avoir subi des modifications, parce que votre société a été rachetée ou parce qu'une loi récemment entrée en vigueur exige que vous mettiez à jour le libellé de tous vos contrats. Dans de tels cas, vous devrez modifier les contrats et informer les clients des changements apportés.

Non seulement votre logiciel de gestion des contrats doit vous permettre de faire des recherches et de générer des rapports, mais il doit aussi produire des alertes pour que vous soyez toujours informé de la nécessité d'un renouvellement ou d'une modification. Comme à l'étape de la conformité, un système manuel compliquera considérablement la gestion des renouvellements et des modifications.

Le cycle de vie du contrat

- | | |
|------------------------------|--|
| 1.
Demande | 5.
Exécution |
| 2.
Rédaction de l'ébauche | 6.
Respect des obligations |
| 3.
Négociation | 7.
Conformité |
| 4.
Approbation | 8.
Modification et renouvellement |



Un CLM pour tous les types de contrats

Contrats vendeurs et contrats acheteurs

Il existe d'autres types de contrats que les contrats de vente; votre système de gestion des contrats doit vous permettre de gérer n'importe quel type de contrat. Les contrats « vendeurs » que vos équipes commerciales concluent ont certes une grande importance, mais les contrats « acheteurs » ont aussi une valeur, sans compter qu'ils génèrent des besoins particuliers et s'appuient sur des processus spécifiques.

Les contrats d'acquisition sont le meilleur moyen pour vos équipes de l'approvisionnement et du service financier de suivre de près les dépenses de votre entreprise. En plaçant la gestion du cycle de vie du contrat au centre de leur processus d'achat, vous aidez ces équipes à accélérer la conclusion d'ententes avec les fournisseurs, mais aussi à négocier efficacement et à suivre la conformité des fournisseurs avec précision.

Nous vous recommandons d'évaluer des solutions qui puissent gérer ces deux types de contrats; ainsi, vous éviterez le cloisonnement des processus et la redondance des outils. Pour bien des entreprises, le processus d'achat et le processus de vente sont intimement liés; si c'est votre cas, votre solution de gestion des contrats devra impérativement s'adapter à tous les types de contrats afin de vous offrir une visibilité sur tous vos contrats. Sinon, vous vous priverez d'une vision globale. Or, il peut s'avérer dangereux de ne pas avoir tout sous les yeux.

Contrats généraux

Enfin, d'autres types d'équipes ont aussi besoin de contrats, pour gérer les employés, la propriété intellectuelle, le parc immobilier, par exemple. Ces contrats dits « généraux » concernent les RH, les services opérationnels, l'IT et la recherche et développement, sans oublier, bien sûr, les services juridiques. Une solution de gestion du cycle de vie du contrat, surtout si elle est dotée de fonctions en libre-service, simplifie la demande d'établissement de contrats par ces équipes, ainsi que la rédaction, la négociation, l'exécution et le renouvellement de ces contrats ou leur mise en conformité.

Éviter les écueils courants en matière de gestion des contrats

Plus vite vous établissez un contrat, plus vite vous percevez les revenus correspondants. La précision des contrats élimine la nécessité de les modifier souvent et réduit le nombre de litiges à prévoir. Un processus efficace de gestion des contrats rassure les directeurs des affaires juridiques et les hauts dirigeants.

L'automatisation de la gestion des contrats offre de nombreux avantages. Elle peut aussi engendrer certains problèmes.

Voici un survol des cinq problèmes les plus courants d'inefficacité du processus de gestion du cycle de vie des contrats et quelques suggestions pour régler ces problèmes.

5 écueils courants en matière de gestion des contrats

1. Privilégier la rapidité ou le contrôle?

La nécessité d'arbitrer entre rapidité et contrôle rend particulièrement délicat le Contract Management. Étant donné l'importance que revêtent les contrats, le service juridique tient généralement à les examiner à la loupe, ce qui va souvent à l'encontre de l'objectif des équipes commerciales, qui souhaitent presser le service juridique pour conclure rapidement les ententes. L'enjeu pour l'entreprise consiste alors à établir les contrats rapidement tout en exerçant un contrôle suffisant pour gérer efficacement les risques.

2. Manque de visibilité

Si le service juridique penche généralement pour le contrôle dans ce dilemme, c'est pour éviter un manque général de visibilité sur les modalités et la valeur d'un contrat ainsi que sur les obligations qui y sont rattachées. On peut en effet difficilement maîtriser ce qu'on ne connaît pas. Le manque de visibilité peut devenir un véritable problème, car les contrats décrivent les modalités de l'échange de valeur. Or, l'incapacité à tirer la valeur attendue d'une entente représente une perte sèche pour votre entreprise. Le manque de visibilité est particulièrement dommageable dans le cas de contrats arrivant à échéance et devant être renouvelés.

3. Incohérence des formulations juridiques

L'uniformité de la terminologie et de la phraséologie employées dans vos contrats a son importance. Tout écart par rapport à des formulations standardisées peut engendrer un risque ou de la confusion.

Si vous n'êtes pas en mesure de vérifier l'exactitude du libellé de vos contrats, ou de repérer les différences observables d'un contrat à l'autre, vous risquez de devoir faire intervenir systématiquement vos avocats. De telles incohérences peuvent également entraîner une non-conformité ou un manque à gagner.

4. Cloisonnement de l'information et processus fondé sur des tâches manuelles

Il est déjà difficile de gérer l'ensemble du processus contractuel pour plusieurs services d'une même entreprise. Imaginez ce que représente la gestion des contrats lorsque vous devez en outre tenir compte de plusieurs emplacements géographiques, de plusieurs fuseaux horaires ou de plusieurs langues. La capacité à centraliser l'information et à suivre en temps réel les modifications apportées à chaque document est essentielle. La gestion manuelle des contrats entraîne des erreurs humaines, de nombreux ralentissements du cycle des contrats et une faible maîtrise du processus contractuel, qui peuvent accroître considérablement vos risques. L'automatisation de la gestion des contrats aide les entreprises à améliorer leur maîtrise du processus ainsi que leur visibilité sur les contrats et à accélérer de beaucoup l'établissement des contrats.

5. Incapacité à effectuer des changements

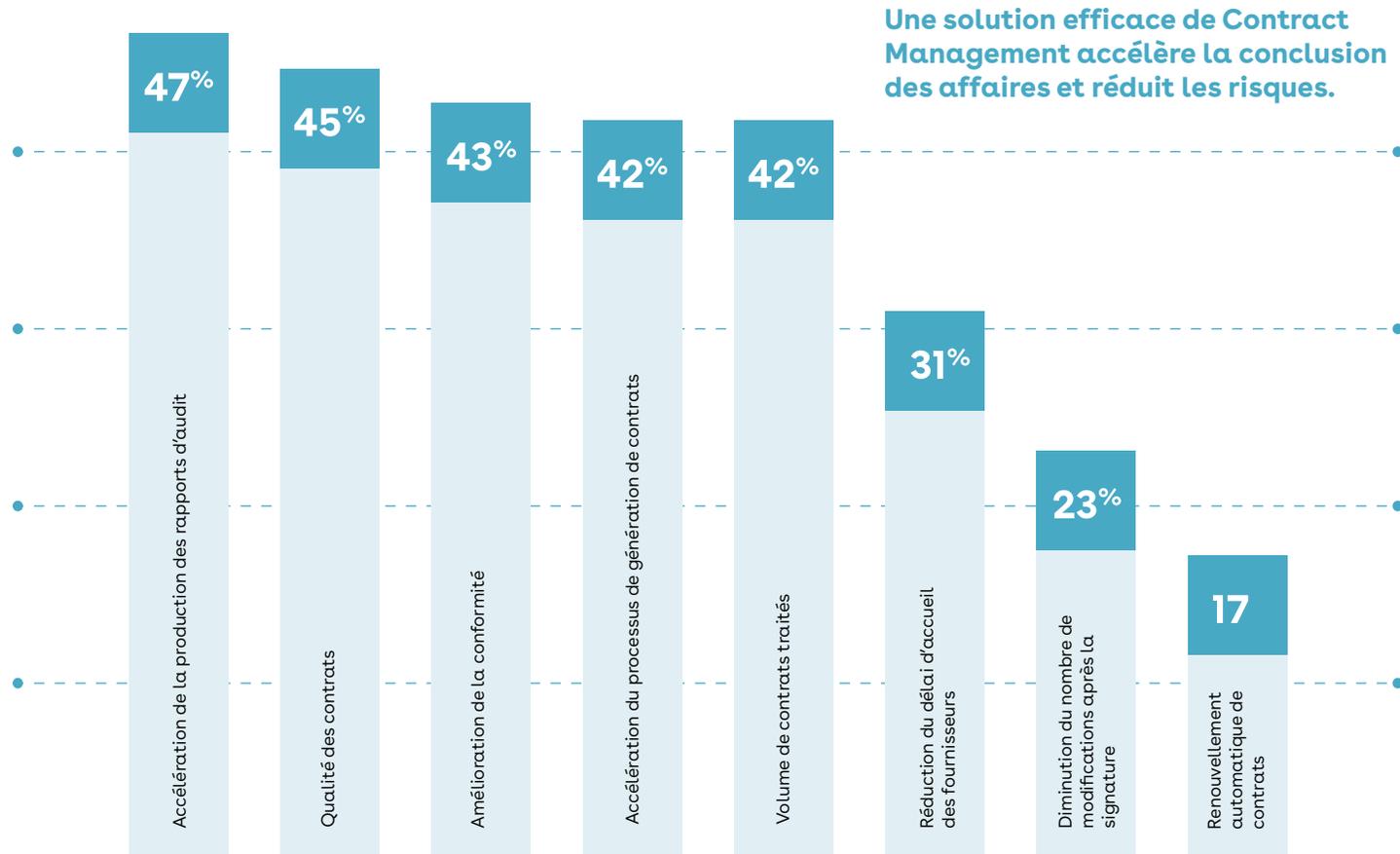
La relation avec votre client devient encore plus précieuse dès lors que l'affaire est conclue; il est donc important que vous disposiez d'un mécanisme pour gérer les changements à venir. Vous devez connaître les dates de renouvellement, les modifications de prix, les nouvelles dispositions légales et tous les autres événements qui font que vous devez parler à votre client d'un aspect ou d'un autre de votre relation contractuelle.

Si vous n'accordez pas suffisamment d'importance à votre communication au sujet du contrat, vous risquez de mettre en péril votre relation avec le client, surtout si la formulation d'une clause (ou l'absence de celle-ci) crée un risque pour celui-ci. Votre capacité à bien gérer le contrat, notamment en accompagnant les changements successifs et en pilotant soigneusement le processus de renouvellement, a une incidence directe sur la qualité de votre relation client et, par conséquent, sur le taux de rétention de votre clientèle.

« Un Contract Management inefficace peut coûter à une entreprise jusqu'à 9,2 % de son chiffre d'affaires. »

Tim Cummins | Président

International Association for Contract and Commercial Management



Pourcentages d'amélioration moyens déclarés par des clients d'Apttus (aujourd'hui Conga)

Source : étude d'impact relative à Conga Quote-to-Cash (QTC) menée en juin 2017 par un tiers indépendant, Satmetrix, auprès de plus de 200 clients Conga choisis au hasard. Les mesures de performance sont fournies à titre indicatif et sont tirées des résultats obtenus par le passé par un échantillon de clients. Les résultats sont fonction de différents facteurs propres à chaque client. Vos résultats réels peuvent être différents. Le nombre de répondants varie selon les questions. En mai 2020, Apttus et Conga ont uni leurs forces, en combinant leurs portefeuilles de solutions et leur clientèle, pour créer une toute nouvelle version de Conga.

4 étapes pour exceller dans la gestion des contrats

Pour éviter les écueils courants en matière de contrats et enregistrer de réels progrès, il vous faut une stratégie efficace de gestion des contrats. Nous vous présentons ci-après les quatre étapes de cette stratégie, qui sont à la portée de toute entreprise. Cette stratégie vous aidera à consolider progressivement votre réussite, à créer de la valeur pour votre entreprise et à convaincre les membres de votre entreprise des avantages d'une saine gestion des contrats.

Choisissez un fournisseur de solution de gestion des contrats dont le savoir-faire vous permettra d'atteindre l'excellence pour chacune des quatre phases. Ne passez pas trop de temps sur les fonctionnalités de l'outil. Votre fournisseur devrait pouvoir vous guider à chaque étape et mettre au service de votre réussite durable son expérience, sa qualité de service et l'apport d'une communauté.

Étape 1 : Regroupez tous vos contrats au même endroit.

À la base, la gestion des contrats consiste à regrouper tous vos contrats dans un même emplacement numérique, pour pouvoir libérer leur potentiel et apprécier d'un coup d'œil vos obligations et les exigences de mise en conformité. Même s'il ne s'agit pas encore véritablement de gestion des contrats, c'est un bon point de départ. La première étape consiste donc à prendre la situation en main en centralisant le contenu de vos contrats.

Une fois que vos contrats sont tous au même endroit, vous pouvez lancer des recherches sur leur contenu, gérer les autorisations d'accès, recevoir des alertes en cas d'événement important, etc. Vos contrats vous procurent déjà un avantage commercial, et ce n'est qu'un début.

Étape 2 : Définir des processus et des mesures de performance

Dans la plupart des cas, l'étape suivante consiste à automatiser la manière dont chaque personne dans l'entreprise intervient sur le cycle de vie du contrat. Créez des flux de tâches pour les demandes d'établissement de contrat et les approbations. Définissez et appliquez des niveaux de service et d'autres formes d'engagement des équipes à collaborer sur les contrats.

La réussite de cette étape donne lieu à une réduction appréciable des délais de traitement des contrats, donc à une augmentation du nombre d'affaires conclues et à une utilisation plus efficace du temps de toutes les parties concernées, dont les commerciaux, les équipes juridiques et financières et les dirigeants. Par ailleurs, le raccourcissement de la durée du cycle permet de simplifier l'expérience client.

À l'issue de ces deux étapes, vous aurez déjà fait un grand pas vers l'amélioration du chiffre d'affaires de votre entreprise. Certaines entreprises s'arrêtent là. Pourtant, celles qui chercheront à pousser leur avantage auront encore beaucoup à y gagner.

Étape 3 : Produire des contrats en toute intelligence

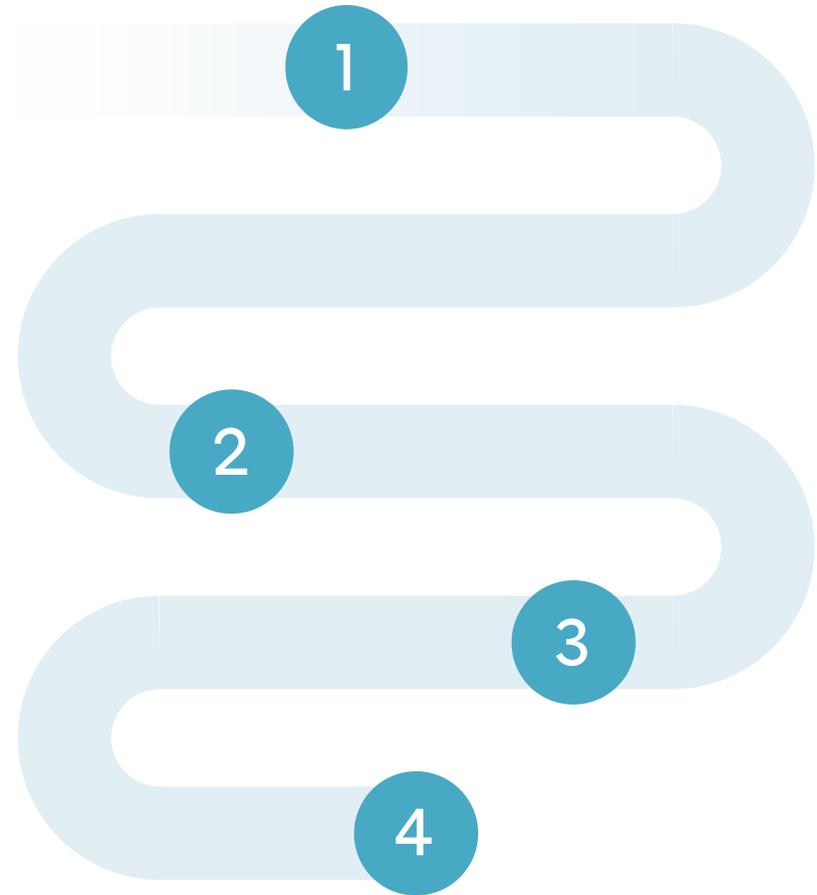
Il s'agit maintenant d'automatiser les processus de rédaction et de négociation au moyen de templates électroniques, de protocoles juridiques, d'assistants de génération de contrats en libre-service et de l'intégration de Microsoft Word avec votre logiciel de gestion des contrats. La réussite de cette étape permet de réduire encore le délai de traitement des contrats et aide votre entreprise à négocier avec efficacité.

En effet, l'automatisation réduit le nombre d'erreurs et amenuise le risque contractuel, tout en maximisant l'utilité des lignes directrices rédigées par votre équipe juridique. Elle contribue par ailleurs à aligner les intérêts de votre équipe juridique avec ceux de votre équipe commerciale, en allégeant le besoin d'arbitrer entre vitesse et contrôle.

Étape 4 : Accélérer et intégrer la gestion des contrats dans l'ensemble des processus

Enfin, il vous reste à étendre les bienfaits de votre solution de gestion des contrats à d'autres systèmes connexes. En soi, la gestion des contrats offre déjà un important retour sur investissement, mais votre investissement sera d'autant plus rentable que vous l'intégrerez à une solution complète susceptible de transformer en profondeur votre fonction commerciale, votre chiffre d'affaires et votre gestion des documents. Ainsi, vous disposerez d'un maximum d'efficacité, de visibilité et de contrôle, depuis le début de votre processus de vente jusqu'à la constatation de vos produits, en passant par la gestion de votre cycle de vie du contrat, grâce à une circulation fluide et automatisée de vos données d'une étape à l'autre ou d'un service à un autre, ou encore de votre solution de CRM à votre système ERP.

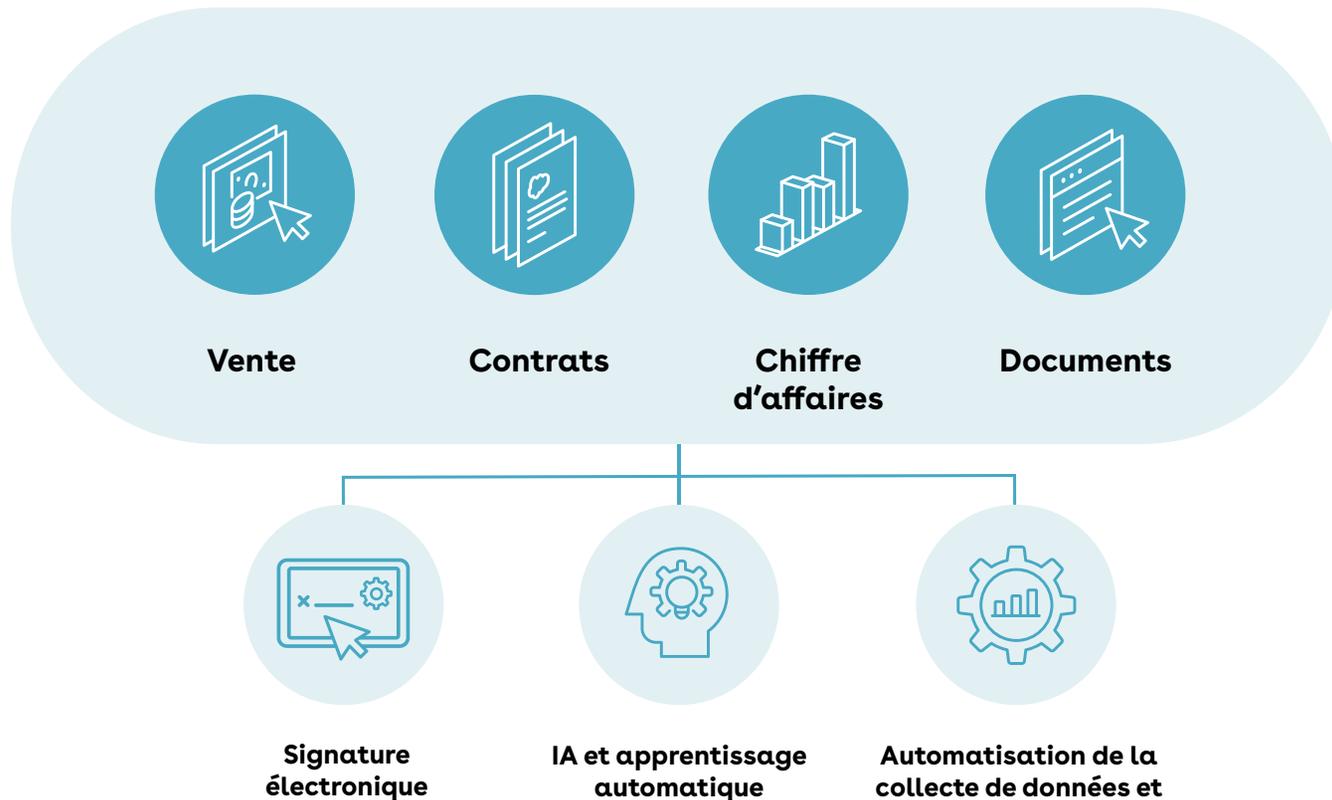
Pour réussir cette dernière étape, vous devrez placer votre logiciel de gestion des contrats au cœur d'une solution plus vaste, intégrée et dotée de fonctions intelligentes. Vous devrez également vérifier que le fournisseur de cette solution possède de l'expérience dans les systèmes ERP et CRM.



Pourquoi choisir Conga comme solution de Contract Management

Grâce à Conga Contract Lifecycle Management (CLM), une solution complète de gestion des contrats, dites adieu aux processus décousus de gestion des contrats, fondés sur des tâches manuelles. Conga CLM offre à vos clients internes et externes une expérience de meilleure qualité et vous aide à atteindre l'excellence à tous les niveaux de l'entreprise, à réduire les délais, à améliorer le résultat des négociations et à réduire les risques.

Conçu pour le cloud, Conga est entièrement compatible avec vos solutions de CRM et de signature électronique et simplifie vos opérations commerciales. Conga accompagne tous vos services dans la transformation de vos activités commerciales.



Témoignages de clients ayant choisi Conga CLM

Exceller dans la gestion du cycle de vie du contrat

Les clients de Conga ont tiré des avantages commerciaux concrets de l'utilisation d'une solution de Contract Management.

Voici quelques-uns de leurs témoignages.



Raccourcissement des délais du service juridique et réduction des coûts

Un des plus importants fournisseurs mondiaux de technologies bancaires et de paiement trouvait son processus de gestion des contrats, fondé sur des tâches manuelles, et son processus d'approbation peu efficaces. Par ailleurs, l'entreprise avait besoin de conserver des données contractuelles sensibles et voulait être capable de gérer un grand nombre d'accords concernant diverses divisions.

Non seulement Conga CLM pouvait répondre aux besoins urgents de l'entreprise en matière de gestion des contrats, mais elle constituait une solution complète pour soutenir sa croissance à venir.

Une fois que l'entreprise a eu regroupé toute l'information sur une plateforme unique, standardisée, il lui fut facile d'automatiser rapidement ses processus, grâce à quoi elle a raccourci les délais de 75 %, tout en économisant 1 M\$ de frais administratifs.

Accroissement de l'efficacité et augmentation du volume des ventes

Une grande entreprise technologique avait, avant qu'elle opte pour Conga CLM, un processus contractuel lent et laborieux au point qu'il fallait plus de 100 jours pour signer les nouveaux contrats. Après le paramétrage du nouveau système de gestion des contrats, cette entreprise a constaté que son nouveau système mondial d'établissement des contrats dépassait largement ses objectifs en matière d'efficacité. Le délai de traitement des nouveaux contrats a été ramené à moins de 25 jours et les délais d'approbation sont passés de plusieurs jours à quelques minutes seulement, ce qui représente une amélioration de 99,9 %. La standardisation des formulations et le stockage centralisé permettent désormais de produire des rapports utiles pour la veille économique effectuée par l'entreprise.

Grâce à ces gains d'efficacité et de temps, l'entreprise a accru le volume de ses propositions commerciales de 49 %.

Tirer le meilleur parti d'une gestion des contrats efficace

La gestion du cycle de vie du contrat au service des activités de votre entreprise

Les contrats sont au cœur de vos activités. Au 21^e siècle, pour maintenir votre compétitivité, vous avez besoin d'un système de gestion des contrats efficace. La gestion des contrats recouvre un certain nombre d'étapes qui forment un cycle complet; un logiciel de gestion des contrats peut vous accompagner avantageusement à chacune de ces étapes. À mesure que vous déployez votre solution de gestion des contrats, vous vous fixez des repères à certaines étapes, afin d'accroître encore l'utilité de la solution pour votre entreprise.

Une solution de gestion des contrats accélère le traitement de vos contrats et vous procure contrôle et visibilité; il aide votre entreprise à rationaliser ses cycles de vente et à gérer efficacement son chiffre d'affaires et ses relations. Le résultat? Vous augmentez vos revenus et vous améliorez votre compétitivité sur votre marché.

Pour savoir comment notre solution de gestion des contrats peut appuyer votre entreprise et favoriser l'atteinte de vos objectifs stratégiques:

[Consultez la page](#)

conga

À propos de Conga

Conga, leader mondial de la transformation des opérations commerciales, accompagne les entreprises dans la simplification et l'automatisation des processus de gestion des devis, des contrats et des documents essentiels à leurs opérations. Nous aidons nos clients à gagner en agilité pour s'adapter au changement et offrir à leurs clients une expérience connectée, tout en fluidité. Les entreprises choisissent Conga pour sa gamme complète de solutions et pour son expertise dans l'accompagnement des entreprises vers la transformation des processus et des documents relatifs à l'engagement clients, au cycle de création des devis (CPQ), à la gestion des contrats (CLM) et au cycle complet des opérations commerciales. Grâce à Conga, les entreprises font évoluer leurs opérations commerciales afin de simplifier la gestion du revenu et recueillir les éléments qui leur permettront de consolider leur croissance.

Conga, dont le siège social se trouve à San Matéo, en Californie, est aussi présente en Amérique du Nord, en Europe et en Asie.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur conga.com ou suivez notre compte Twitter: [@CongaHQ](https://twitter.com/CongaHQ).



Pour tout complément d'information

Écrivez à info@conga.com ou appelez votre bureau régional Conga pour vous entretenir avec un conseiller.

Siège social

1400 Fashion Island Blvd, Ste. 100
San Mateo, CA 94404
+1 650 445 7700

Bureaux dans le monde

APAC : +61 (2) 8417 2399
EMEA : +44 (0) 203 608 0165
Inde: +91 99090 49181

© Copyright 2021