



---

**WDROŻENIE PROJEKTU**

**ENERGA E-COMMERCE PLATFORM**

---

**ZAPYTANIE O INFORMACJĘ (RFI)**

Marzec 2020 r.

## SPIS TREŚCI

1. Informacje podstawowe .....	3
1.1. Własność dokumentu .....	3
1.2. Informacje na temat Grupy ENERGA.....	3
2. Opis przedmiotu Zapytania.....	3
2.1. Informacje ogólne .....	4
2.2. Główne zagadnienia do procesów.....	5
3. Wymagania dotyczące odpowiedzi.....	7
4. Informacje dodatkowe.....	8
5. Załączniki .....	8

## 1. INFORMACJE PODSTAWOWE

### 1.1. WŁASNOŚĆ DOKUMENTU

Niniejszy dokument stanowi własność Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. (dalej: EITE), która w zakresie tego zapytania reprezentuje ENERGA-OBRÓT SA. (EOB). Kopiowanie lub rozpowszechnianie tego dokumentu, w całości lub częściowo, w jakiegokolwiek formie, jest niedozwolone bez uprzedniej zgody.

Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. ma prawo zażądać w dowolnym momencie zwrotu wszystkich kopii tego dokumentu.

### 1.2. INFORMACJE NA TEMAT GRUPY ENERGA

Grupa ENERGA jest jedną z czterech grup elektroenergetycznych w Polsce. Siedziba spółki zarządzającej – Energa SA znajduje się w Gdańsku. Podstawowa działalność spółek Grupy obejmuje dystrybucję, wytwarzanie oraz obrót energią elektryczną, ciepłą i gazem. Jesteśmy jednym z trzech największych dostawców energii elektrycznej w Polsce. Zasilamy w energię elektryczną ponad 2,9 mln klientów indywidualnych i biznesowych. Eksploatujemy ponad 184 tys. km linii energetycznych.

Wizja Grupy ENERGA zakłada stworzenie zwartej, efektywnej i innowacyjnej Grupy Kapitałowej, która dzięki współdziałaniu i wzajemnemu wspieraniu się wszystkich podmiotów Grupy jest liderem w zakresie jakości usług i obsługi na polskim rynku mediów użytkowych, stale podnoszącym swoją efektywność.

## 2. OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA

1. W związku z prowadzoną na rzecz ENERGA-OBRÓT S.A. analizą rynku wykonawców, posiadających kompetencje projektowania nowoczesnych rozwiązań sprzedażowo-obslugowych, w tym:
    - a. kompetencje w zakresie analizy i projektowania procesów biznesowych,
    - b. projektowania interakcji użytkownika,
    - c. definiowania wymagań funkcjonalnych, niefunkcjonalnych;
- zapraszamy Państwa do przedstawienia informacji obejmujących zarówno opis sposobu realizacji przez Państwa projektu, Państwa referencje i doświadczenie w realizacji tożsamyh projektów, określenie zespołu dedykowanego do jego realizacji, ale również

warunki kosztowe i harmonogram dla realizacji projektu zmian w obszarze cyfrowej obsługi Klienta, wg poniższej wskazanych informacji ogólnych.

2. Zmiany te, poza zastąpieniem istniejących rozwiązań technologicznych, mają w swym zakresie analizy i zmiany w obszarze procesów operacyjnych związanych z dostarczeniem usług Klientom w zdalnych kanałach obsługi i sprzedaży.
3. Zamiar dokonania zmian wynika z chęci osiągnięcia następujących celów:
  - a. obniżenie kosztu obsługi Klienta poprzez przeniesienie obsługi Klienta do kanałów samoobsługowych, w sposób minimalizujący konieczność kontaktu Klienta z EOB w innych kanałach obsługi,
  - b. podniesienie satysfakcji Klientów EOB z korzystania z narzędzi cyfrowych udostępnianych przez EOB,
  - c. przygotowanie EOB do oferowania nowych produktów i usług, wykraczających poza dotychczasowe portfolio produktów.

## 2.1. INFORMACJE OGÓLNE

### 1. Cele:

- 1.1. Dotychczasowe obserwacje wskazują, iż posiadane przez EOB rozwiązania (np. serwis [www.energa24.pl](http://www.energa24.pl)) nie są optymalne pod kątem wygody, intuicyjności, stabilności dla Klientów, którzy wskazują na liczne niedomagania istniejących rozwiązań. Dlatego też wątek CX stanowi ważny element projektu.
- 1.2. W obszarze zainteresowania EOB jest także udostępnienie Klientom rozwiązania mobilnego. W tym obszarze celem projektu analitycznego jest określenie korzyści, zakresu funkcjonalnego aplikacji mobilnej.

### 2. Ramowy zakres projektu

- 2.1. Początkiem planowanych prac jest przeprowadzenie Analizy Biznesowej, obejmującej:
  - a. Określenie grup Klientów objętych kanałem cyfrowym,
  - b. Definicja procesów biznesowych ze szczególnym uwzględnieniem interakcji i doświadczenia Klienta, na poziomie poszczególnych kroków (ekranów), w postaci diagramów i opisu,
  - c. Zebranie wymagań funkcjonalnych i нефункциональных,

- d. Definicja zakresu danych niezbędnych do wykonania danego kroku w procesie (ekranu), w celu dalszego projektowania usług integracyjnych z innymi systemami (CRM, billing),
- e. Określenie KPI dla kanałów cyfrowych,
- f. Określenie Business Case projektu (określenie korzyści i szacowanie kosztu wdrożenia).

2.2. Elementem analizy biznesowej będzie także określenie zakresu i scenariusza dostarczenia usług cyfrowych dla użytkowników korzystających z urządzeń mobilnych.

### **3. Zakres procesów biznesowych**

3.1. W toku dotychczasowych prac EOB identyfikuje następujące procesy jako procesy przewidziane do udostępnienia w kanale cyfrowym:

- a. Rejestracja (aktywacja) obsługi przez Klienta, zgody marketingowe, RODO,
- b. Zawarcie umowy, podpisanie POE,
- c. Zmiana taryfy/oferty,
- d. Prezentacja informacji dla Klienta (saldo, zużycie, analiza trendu etc., dokumenty),
- e. Publikacja treści (np. komunikaty o planowanych wyłączeniach, usuwanych awariach),
- f. Płatność za usługi EOB (w tym zagadnienie operatora płatności),
- g. Aktywacja i obsługa rozliczeń rzeczywistych,
- h. Doładowanie prepaid,
- i. Aktywacja FV elektronicznej (w tym określenie korzyści Klienta z e-faktury),
- j. Określenie ścieżek zgłaszania problemów (pytania, reklamacje) przez Klientów,
- k. Sprzedaż produktów i usług (istniejących i możliwych w przyszłości – koncepcje).

#### **2.2. GŁÓWNE ZAGADNIENIA DO PROCESÓW**

1. Rejestracja (aktywacja) obsługi przez Klienta, zgody marketingowe, RODO.

1.1. Zasadniczymi zagadnieniami jest proces uruchamiania przez Klienta obsługi w kanałach zdalnych (aktywacja/założenie konta w systemie), przechowywanie treści zgód i regulaminów jakie akceptował, oraz obszar RODO.

2. Zawarcie umowy.

- 2.1. Konsument (nie będący Klientem EOB) powinien mieć możliwość założenia konta w systemie, rozpoczęcia procesu zawierania umowy. Po zawarciu umowy musi nastąpić połączenie konta w systemie e-commerce z kontem w systemie CRM.
3. Prezentacja informacji dla Klienta (saldo, zużycie, dokumenty).
  - 3.1. System musi umożliwiać prezentację informacji związanych z zużyciem energii, wysokością salda, wartościami FV, aktywnymi usługami i produktami.
  - 3.2. Prezentacja ta powinna być możliwa (poprzez wybór z menu) zarówno na poziomie konta Klienta (zbiorczo dla wielu punktów poboru energii) lub w kontekście wybranego PPE.
4. Płatność za usługi EOB (w tym zagadnienie operatora płatności).
  - 4.1. System musi umożliwiać dokonywanie opłat za usługi EOB, zarówno z poziomu FV jak i poziomu salda Klienta.
5. Aktywacja i obsługa rozliczeń rzeczywistych.
  - 5.1. Obsługa usługi Rozliczenia Rzeczywiste polega na:
    - 5.1.1. Aktywacji usługi (aktywacja w systemie CRM).
    - 5.1.2. Dezaktywacji usługi (zarówno w wariancie, w których Klient jedynie zgłasza taką chęć a proces realizowany w backoffice lub, jeśli to się okaże możliwe, w pełni automatycznie).
    - 5.1.3. Podanie wartości odczytu z licznika.
  - 5.2. Platforma musi obsługiwać kontrolę terminowości podawania odczytu (np. raz na miesiąc), wysyłką powiadomień (monit, windykacja) oraz kontrolować poprawność podanych danych przez Klienta (np. zużycie podawane nie może być niższe niż ostatni znany w bilingu stan licznika).
  - 5.3. Aktywacja usługi i dezaktywacja powiązana jest z datami trwania okresu rozliczeniowego Klienta.
6. Doładowanie prepaid.
  - 6.1. System musi umożliwiać doładowanie kont prepaid. Klient aktywuje kartę prepaid w systemie, system dokonuje powiązania numer karty z numerem licznika, a następnie doładuje konto (podaje numer karty i kwotę doładowania).
7. Aktywacja FV elektronicznej.
  - 7.1. System powinien pozwalać na aktywację usługi FV elektronicznej oraz jej dezaktywację.

8. Określenie ścieżek zgłaszania problemów (pytania, reklamacje) przez Klientów.
  - 8.1. System musi być gotowy do przyjmowania zgłoszeń od Klientów (skargi, reklamacje, etc.) z uwzględnieniem różnych typów formularzy. System musi umożliwiać złożenie przez Klienta kolejnego wniosku w kontekście wcześniej złożonych wniosków. Kontrola ta zakłada z systemami dziedzinowymi gdzie przechowywana jest informacja o stanie wniosków lub innych parametrach w kontekście Klienta umożliwiającą bądź nie działania Klienta.
9. Sprzedaż produktów i usług (istniejących i możliwych w przyszłości – koncepcje).
  - 9.1. System musi umożliwiać konfigurację ofert dla Klientów. Oferty te mogą mieć postać:
    - 9.1.1. Bezterminowej umowy na świadczenie usług
    - 9.1.2. Kontraktów (ofert) terminowych
    - 9.1.3. Produktów fizycznych (np. wyposażenie domu)
    - 9.1.4. Usług innych niż energetyczne (np. wynajem środków transportu)
    - 9.1.5. Usług partnerów trzecich
    - 9.1.6. Kombinacji powyższych.

### 3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ODPOWIEDZI

1. Odpowiedź na zapytanie o informację należy przesłać drogą elektroniczną do dnia **16.03.2020** roku, do godz. **14:00** na adres: [Agnieszka.Gasior@energa.pl](mailto:Agnieszka.Gasior@energa.pl)
2. Odpowiedź na zapytanie powinno zawierać, co najmniej:
  - a. Opis sposobu realizacji projektu, ze szczególnym uwzględnieniem procesu wytwórczego produktów projektu,
  - b. Wskazanie (opis) zrealizowanych projektów, ich charakteru z uwzględnieniem realizacji produktów tożsamyh z przedmiotem niniejszego zapytania,
  - c. Referencje,
  - d. Warunki kosztowe realizacji projektu, spełniające warunki opisane w tym RFI,
  - e. Harmonogram realizacji projektu,
  - f. Określenie zespołu (kompetencje, profil) dedykowanego do realizacji projektu,
  - g. Wypełniony arkusz informacji i wyceny (Załącznik nr 2) dołączony do udzielonej odpowiedzi.

3. Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem można zadawać w terminie do dnia **09.03.2020** roku do godz. **12:00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. 1 powyżej.
4. Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w Załączniku nr 1 do Zapytania.
5. Pytania i udzielone przez EITE odpowiedzi zostaną przesłane do wszystkich Wykonawców w miarę możliwości niezwłocznie, bez ujawniania zadającego pytania, z zastrzeżeniem jak poniżej.

#### 4. INFORMACJE DODATKOWE

1. Niniejszy dokument stanowi zapytanie informacyjne (RFI), które nie stanowi zaproszenia do złożenia oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeksu Cywilnego (tekst jednolity z 16 maja 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.).
2. Niniejsze Zapytanie o Informacje nie jest elementem jakiegokolwiek postępowania w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity z 11 września 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).
3. Złożenie odpowiedzi na niniejsze Zapytanie o Informację jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez podmiot składający odpowiedź na nieodpłatne wykorzystanie przez Zamawiającego wszystkich wskazanych w odpowiedzi na Zapytanie o Informację danych do ewentualnego przygotowania przez Zamawiającego opisu przedmiotu zamówienia, szacunkowej wartości zamówienia, warunków umowy lub innych dokumentów niezbędnych dla postępowania zakupowego z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie ujawni podmiotom trzecim tych danych, a także źródła ich uzyskania.
4. Każdy podmiot, który otrzymał niniejsze Zapytanie, samodzielnie ponosi wszelkie koszty w związku z udziałem w Zapytaniu. Za udział w Zapytaniu podmioty w nim uczestniczące nie otrzymują wynagrodzenia.
5. Prosimy o przedstawienie najbardziej korzystnej dla ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. odpowiedzi.

#### 5. ZAŁĄCZNIKI



Integralną częścią niniejszego Zapytania o informację są wymienione poniżej Załączniki.

Załącznik nr 1 - Arkusz pytań

Załącznik nr 2 – Arkusz informacji i wyceny