



ROZWIĄZANIE DO BLB-1359 WIDOK 360 W SMILE

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ (RFI)

Wrzesień 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. Opis stanu istniejącego.....	4
2.2. Warunki wejściowe	5
2.3. Wymagania biznesowe.....	7
3. Wycena	7
2. Wymagania dotyczące odpowiedzi	7
3. Informacje dodatkowe	8
4. 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 S.A. 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 podnoszącą swoją efektywność.

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA

Na rzecz Naszego Klienta prowadzimy analizę rynku Wykonawców, mogących wdrożyć rozwiązanie umożliwiające podgląd danych klienta – pogrupowanych w sekcje – z jednego miejsca. Widok 360 ma pełnić funkcje tzw. pigułki informacyjnej o każdym kliencie Energa-Obrót S.A. Oprócz funkcji informacyjnej Widok 360 pozwałaby na wykonywanie akcji – najczęściej wykonywanych dla klienta w wyniku kontaktu z nim.

Rozwiązanie ma na celu ułatwienie pracy i skrócenie czasu pracy użytkowników z obszarów kontraktujących, konsultujących, obsługowych, obsługujących reklamacje, doradców.

Widok 360 miałby przejąć funkcję obecnego widoku 'Weryfikacja Klienta' w APEX i dodatkowo prezentować szerszy zakres danych dotyczących klienta.

2.1. OPIS STANU ISTNIEJĄCEGO

Częściowo funkcję oglądu danych klienta pełni obecny Apex - moduł 'Weryfikacja Klienta', który umożliwia prezentację danych klienta z systemów bilingowych (CCB, AUMS, Selen) i CRM-owych (Siebel, SRS), obsługowych (Odys, Genesys), selfservisowych (E24, ebok).

Aktualnie dane do widoku w Apex pobierane są z Centralnej Hurtowni Danych. Jednym z minusów tego rozwiązania jest prezentacja danych na dzień D-1, a także brak prezentacji danych rozliczeniowych, windykacyjnych, brak prezentacji danych z SEGA, brak możliwości wykonywania określonych działań wywołujących zmiany w systemie (np. restart i odblokowanie hasła E24, zmiana danych teleadresowych, aktualizacja Zgód klienta, zmiana sposobu dostarczania faktury).

W związku z powyższym, koniecznym jest zbudowanie widoku 360 wykraczającego poza ww. ograniczenia.

Bez podglądu danych klienta ww. osoby zmuszone są do analizowania i podglądu jego danych w kilku systemach, co nie tylko utrudnia i wydłuża pracę, ale również komplikuje wdrożenie i adaptację nowego pracownika do firmy i jej procesów.

Systemy, które wykorzystywane są przy kontakcie z klientem:

- Contman,
- DMS,
- WIENA,
- SIEBEL,
- CC&B,
- SEGA,
- AUMS,
- SELEN,
- ODYS,
- Energa24,
- Kalendarz ofert,
- PIKA,
- SWI/PWI/Portal sprzedawców ,
- Magento,
- Genesys,

- PLUM,
- nTPA,
- Windykator,
- SRS

2.2. WARUNKI WEJŚCIOWE

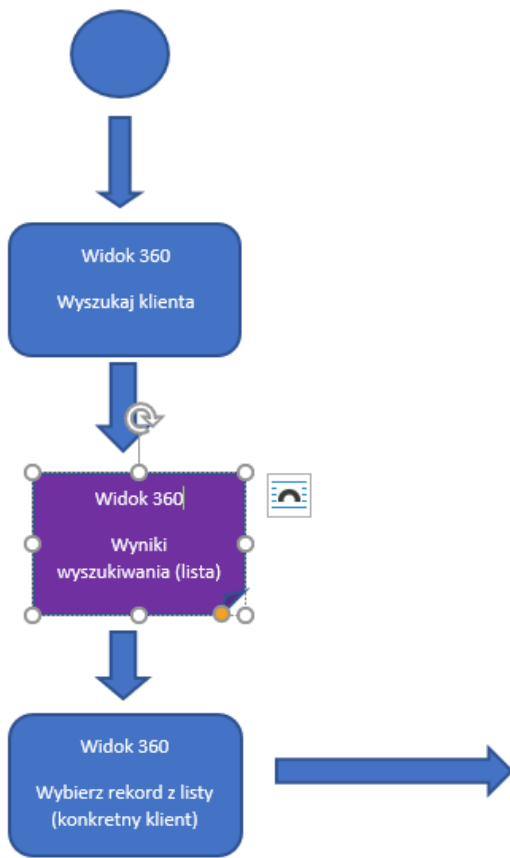
Widok 360 ma pełnić funkcje tzw. pigułki informacyjnej o każdym kliencie Energa-Obrót S.A. w SMILE.

Widok 360 miałby przejąć funkcję obecnego widoku 'Weryfikacja Klienta' w APEX i dodatkowo prezentowałby szerszy zakres danych dotyczących klienta. Pełniłby funkcję nie tylko informacyjną, ale również pozwalałby na wykonywanie różnych akcji – najczęściej wykonywanych dla klienta w wyniku kontaktu z nim.

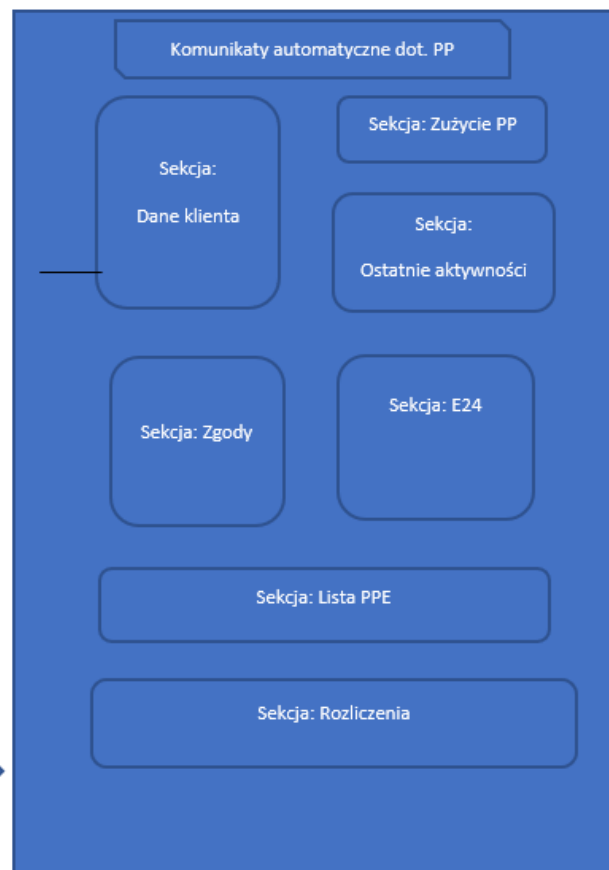
Docelowo cały rynek masowego odbiorcy z AUMS i Selen ma być przeniesiony do SMILE (realizowane są obecnie okna migracyjne do SMILE, zwiększające ilość klientów obsługiwanych w SMILE). Widok 360 ma zatem szansę prezentować zdecydowaną większość klientów, których dane zagregowane i obsługiwane będą w jednym systemie klasy billing i klasy CRM. Najbliższe migracje klientów również wpłyną na wzrost ilość klientów rozliczanych w SMILE.

Rysunek 1: Poglądowy Widok 360

Start procesu: Logowanie do Widoku 360



Prezentacja danych klienta w sekcjach



W zakresie realizacji rozwiązania w systemach SMILE spełnienie oczekiwań biznesowych co do rodzaju i zakresu danych prezentowanych w widoku 360, powinny być pobierane z systemów:

- Rozliczeniowych – CC&B,
- CRM-owych – SIEBEL,
- Obsługowych – SIEBEL, E24, ODYS, GENESYS, DMS.

Budowa rozwiązania dot. klientów SMILE oparta na systemie CRM SIEBEL jest rekomendowana przez architekturę.

W związku z tym, że Widok 360 zarekomendowany został do realizacji w SMILE, systemy źródłowe danych wskazane w poszczególnych sekcjach to Siebel, CC&B, E24, ODYS, GENESYS oraz DMS.

2.3. WYMAGANIA BIZNESOWE

Wymagania zostały zawarte w załącznikach:

Załącznik 2 - Widok 360_specyfikacja wymagań w SMILE,

Załącznik 3 - Specyfikacja wymagań_Widok 360,

Załącznik 4 - Mapa i funkcje_Widok 360.

3. WYCENA

Wycena obejmuje następujące elementy:

Lp.	Nazwa produktu/usługi
1	Analiza biznesowa i systemowa wymagań w celu zaprojektowania funkcjonalności dot. realizacji funkcjonalności Widoku 360 w SMILE w oparciu o wytyczne architektoniczne oraz bezpieczeństwa informatycznego.
2	Wykonanie projektu technicznego integracji, a także wykonanie testów wewnętrznych oraz nagłówków scenariuszy UAT. Wdrożenie i konfiguracja oprogramowania dla Widoku 360 w SMILE.
3	Wsparcie w testach technicznych, integracyjnych oraz akceptacyjnych oraz przeprowadzenie szkolenia w zakresie ww. oprogramowania.
4	Wsparcie w uruchomieniu produkcyjnym oprogramowania oraz podczas okresu stabilizacji.
5	Przygotowanie dokumentacji powdrożeniowej.

2. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ODPOWIEDZI

1. Odpowiedź na zapytanie należy przesłać drogą elektroniczną do dnia **30.09.2020** roku do godz. **14:00** na adres: Agnieszka.Gasior@energa.pl
2. Odpowiedź na zapytanie powinno zawierać, co najmniej:
 - a. Wypełniony arkusz wyceny dla

Lp.	Nazwa produktu/usługi	Wartość
1		
2		
3		

4		
---	--	--

3. Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem można zadawać w terminie do dnia **24.09.2020** 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.

3. 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
3. w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity z 11 września 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).
4. 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.
5. 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.
6. Prosimy o przedstawienie najbardziej korzystnej dla ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. odpowiedzi.

4. ZAŁĄCZNIKI

Integralną częścią niniejszego Zapytania o informację są wymienione poniżej Załączniki

Załącznik 1 - Arkusz pytań,

Załącznik 2_Widok 360_specyfikacja wymagań w SMILE,

Załącznik 3_Specyfikacja wymagań_Widok 360,

Załącznik 4_Mapy i funkcje_Widok 360.