

Załącznik nr 4 do RFI – self-service dla klientów Energa Obrót SA

Koncepcja Architektury Wdrożenia nowego serwisu selfcare Energa Obrót S.A. (Projekt E26 Etap 1)

Spis treści

1. Wstęp	2
2. Słownik pojęć i skrótów	2
3. Architektura AS-IS	3
4. Architektura TO-BE	3
4.1. Założenia i ograniczenia	3
4.1.1. Założenia i ograniczenia ogólne	3
4.1.2. Wyłączenia	4
4.1.3. Pryncypia architektoniczne Grupy Energa	4
4.2. Kontekst Systemu TO-BE (ETAP 1)	4
4.3. Kontekst Systemu TO-BE (ETAP 2 PLANOWANY)	5
4.4. Komponenty rozwiązania i ich rola	5
4.5. Zarządzanie danymi podstawowymi	6
4.6. Integracja systemu z otoczeniem	6
5. Dokumenty powiązane	8
6. Załączniki	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.

1. Wstęp

Celem przedsięwzięcia jest wdrożenie nowego systemu self-service na bazie wdrożonego rozwiązania Magnolia CMS (witryna energa.pl) i wygaszenie obecnie działającego portalu 24.energa.pl.

Zakłada się w kolejnych etapach przedsięwzięcia (poza zakresem niniejszego dokumentu) budowę funkcjonalności dla klientów rynku biznesowego EOB.

2. Słownik pojęć i skrótów

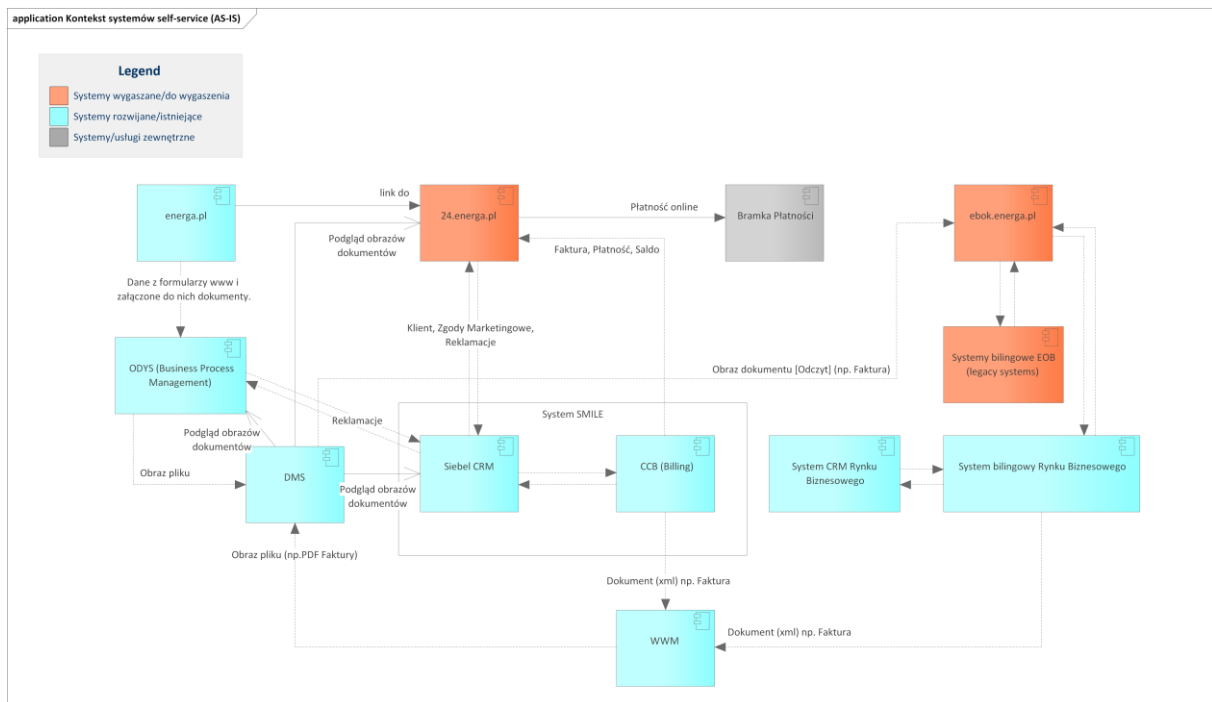
EOB/Klient	ENERGA OBRÓT S.A.
EITE	ENERGA INFORMATYKA I TECHNOLOGIE SP. Z O.O.
rynek masowy klienta EOB	zbiór klientów EOB, w głównej mierze gospodarstwa domowe (bez ograniczenie do).
rynek biznesowy klienta EOB	Zbiór klientów EOB, w głównej mierze duże, średnie i małe przedsiębiorstwa, instytucje państwowe, klienci strategicznie istotni w ocenie EOB.
Magnolia CMS	System zarządzania treścią; open-source; więcej informacji na stronie projektu: https://www.magnolia-cms.com/
E24	Obecnie działający produkcyjnie portal dla klientów EOB z segmentu rynku masowego.
ESB	Korporacyjna Magistrala Usług (ang. Enterprise Service Bus) - dodatkowa warstwa pośrednia w wielowarstwowej architekturze systemów informatycznych umożliwiającą zastosowanie koncepcji SOA (Architektura zorientowana na usługi) w środowisku korporacyjnym

3. Architektura AS-IS

Na dzień 02.10.2020r. w architekturze EOB działają dwa systemy klasy self-service oznaczone jako systemy do wygaszenia (planowana budowa nowego rozwiązania i migracja danych):

1. ebok.energia.pl (portal dla klientów EOB z segmentu rynku masowego i biznesowego).
2. 24.energia.pl (portal dla klientów EOB z segmentu rynku masowego).

W 2019r. wdrożony została nowa wersja portalu energia.pl oparta o Magnolia CMS.



4. Architektura TO-BE

4.1. Założenia i ograniczenia

4.1.1. Założenia i ograniczenia ogólne

- 4.1.1.1. System należy oprzeć o posiadane przez EOB rozwiązanie Magnolia CMS.
- 4.1.1.2. Zakłada się, że na obecnym etapie zbudowane zostanie rozwiązanie pozwalające w pełni wygasić system 24.energia.pl (tzw. e24) i obsłużyć klientów rynku masowego EOB.

Etap 1 tranzycji: Wygaszenie 24.energia.pl, budowa funkcjonalności dla klientów rynku masowego w tym migracja danych do nowego rozwiązania (niniejsze przedsięwzięcie).

Etap 2 tranzycji: Wygaszenie ebok.energia.pl i budowa funkcjonalności dla klientów rynku biznesowego (planowane przedsięwzięcie po uruchomieniu produkcyjnym produktu Etapu 1).

- 4.1.1.3. Integracja z systemami EOB musi zostać zrealizowana zgodnie z wytycznymi opisanymi w dokumencie „S_01 - Standard Integracji Systemów w Grupie

Kapitałowej Energa” (integracja co do zasady poprzez ESB (WS/SOAP); dokument dołączony do niniejszego dokumentu).

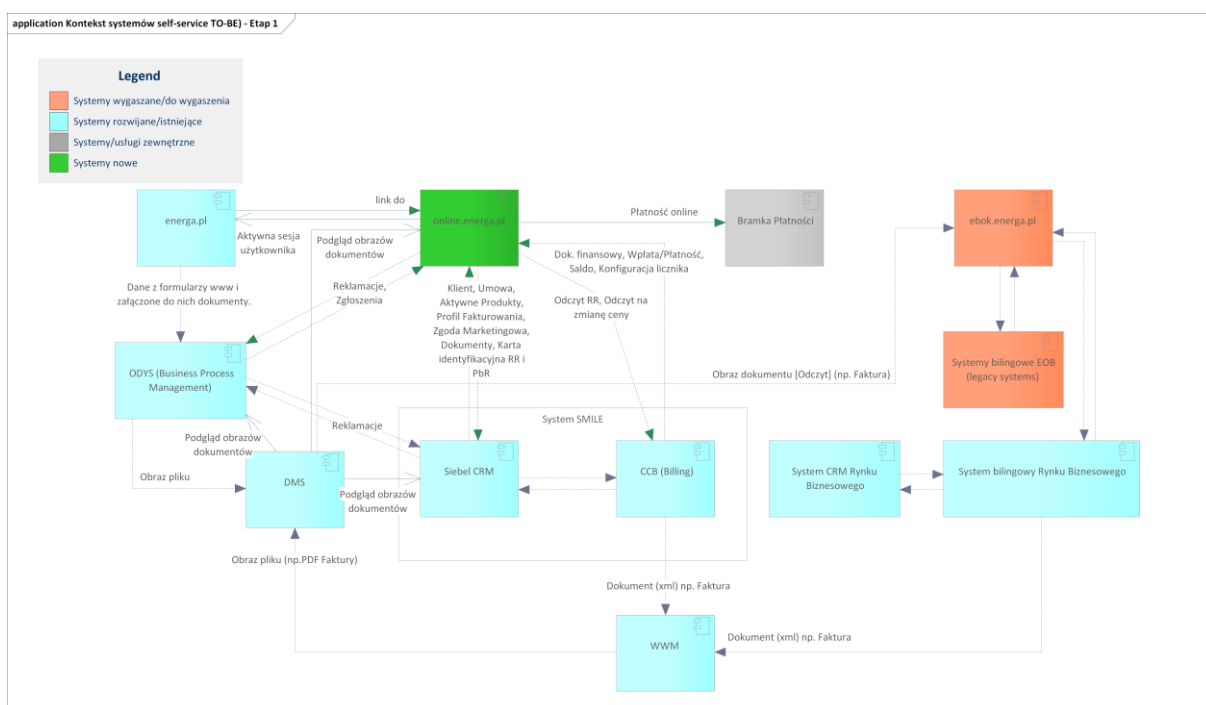
4.1.2. Wyłączenia

4.1.2.1. Wyłącza się na tym etapie z zakresu budowę funkcjonalności dla rynku biznesowego. Planowe do realizacji po zakończeniu Etapu 1.

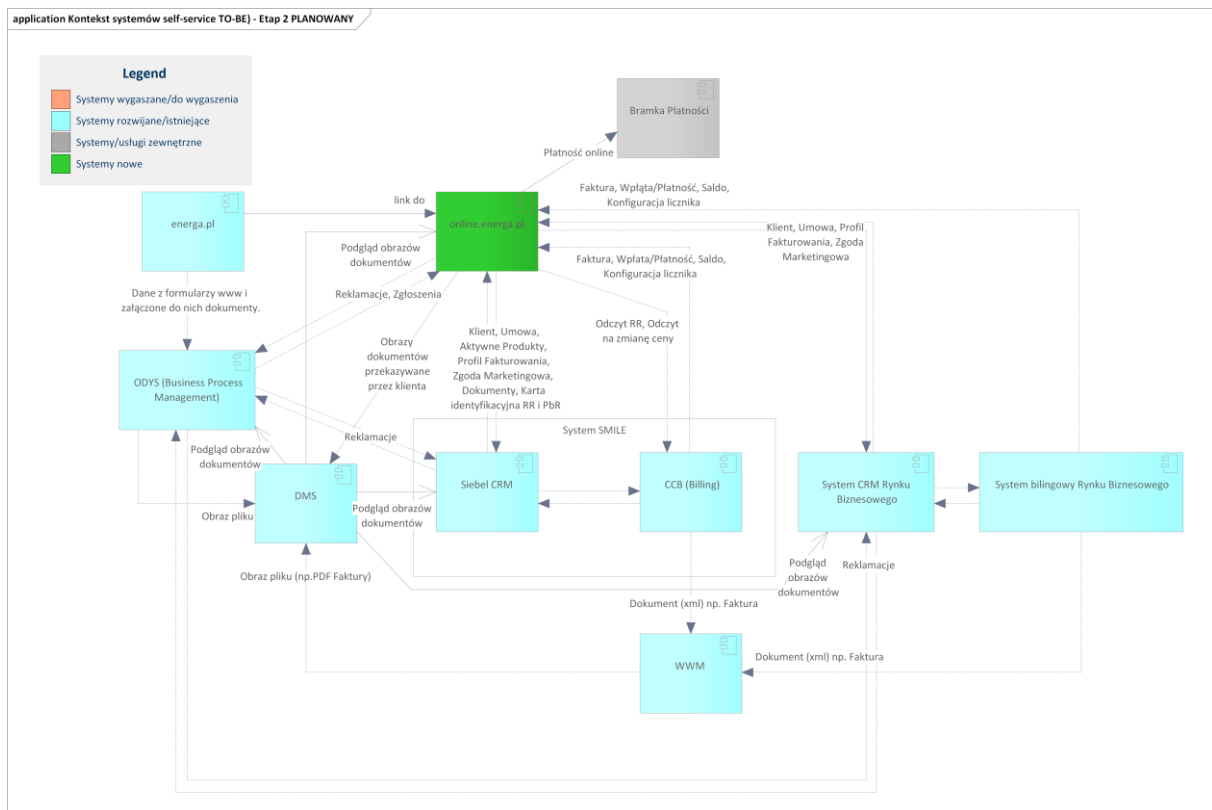
4.1.3. Pryncypia architektoniczne Grupy Energa

4.1.3.1. Zakłada się realizację zgodnie z obowiązującymi na dzień 02.11.2020r. Standardami IT w Grupie Energa. (dołączone do niniejszego dokumentu).

4.2. Kontekst Systemu TO-BE (ETAP 1)



4.3. Kontekst Systemu TO-BE (ETAP 2 PLANOWANY)



4.4. Komponenty rozwiązania i ich rola

Komponent	Opis pełnionej roli
online.energa.pl	Budowany system w ramach opisanego w niniejszym dokumencie przedsięwzięcia. Serwis dostępny dla klientów EOB umożliwiający samodzielnie uzyskać informacje na temat stanu realizacji zawartej umowy z EOB (m.in. saldo, aktywne usługi, opłacenie rachunków) jak i umożliwiający obustronny kontakt klienta z EOB (zgłoszenia, reklamacje, komunikaty).
Siebel CRM	System klasy CRM zarządzający relacjami z klientami rynku masowego EOB.
CCB	System bilingowy umów zawartych w ramach rynku masowego EOB.
ODYS	System obsługi procesów EOB (Business Process Management). System odpowiedzialny za takie procesy obsługi wniosków, zgłoszeń i reklamacji klientów EOB. Komponent wymaga dostosowania w zakresie komunikacji dwukierunkowej z self-service dla obsługi zgłoszeń i reklamacji klientów EOB (realizacja przez EITE).
DMS	Repozytorium dokumentów EOB (Document Management System), składający obrazy dokumentów (m.in. wystawione faktury i pochodne dokumenty, zawarte umowy).

KSD nonOSD	Korporacyjna Szyna Danych (ESB) Grupy Energa; podstawowe medium komunikacji pomiędzy systemami EOB.
Bramka Płatności	Usługa zewnętrzna płatności online.

4.5. Zarządzanie danymi podstawowymi

Encje biznesowe	Komponenty		
	Siebel CRM	CCB	ODYS
Klient	X		
Umowa	X		
Strona Umowy	X		
Zgoda klienta	X		
Profil fakturowania	X	X (kopia)	
Reklamacje	X (kopia)		X
Zgłoszenie klienta	X(kopia)		X
Rozliczenie (faktura+ płatności)		X	
Saldo		X	
Dokumenty finansowe		X	
Wpłaty		X	

4.6. Integracja systemu z otoczeniem

ID	Opis przypadku integracji	Informacje dodatkowe	Konsument	Dostawca usługi	Powiązane funkcje systemu opisane w projekcie funkcjonalnym
1	Pobranie danych klienta	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-101; FU-102; FU-103; FU-113; FU-604
2	Przekazanie informacji o połączeniu/rozłączeniu konta self-service z profilem fakturowania	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-102
3	Aktualizacja danych adresowych klienta	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-111
4	Aktualizacja wyrażonych zgód	Nowa integracja	E26	Siebel CRM	FU-111; F-611

5	Dodanie osoby kontaktowej	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-113
6	Dodanie odbiorcy faktury	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-113
7	Pobranie danych profili fakturowania klienta	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-102; FU-108; FU-112; FU-113; FU-114; FU-204; FU-205; FU-212; FU-213
8	Aktualizacja danych profilu fakturowania	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-112; FU-113; FU-114
9	Pobranie salda	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	CCB	FU-201
10	Pobranie danych dokumentów finansowych	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	CCB	FU-202; FU-203; FU-206; FU-209; FU-211; FU-213;
11	Pobranie listy wpłat i płatności	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	CCB	FU-202; FU-209
12	Pobranie listy dokumentów niefinansowych klienta	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-215
13	Pobranie obrazu dokumentu	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	DMS	FU-206; FU-208; FU-215
14	Przekierowanie do bramki płatniczej	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Bramka Płatnicza	FU-211; FU-213
15	Rozliczenie Rzeczywiste – Przekazanie odczytu licznika (symulacja i rozliczenie)	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	CCB	FU-212
16	Pobranie konfiguracji licznika	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	CCB	FU-212; FU-214
17	Pobranie Karty identyfikacyjnej produktów RR i PbR	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-212
18	Usługa PrePaid - Generowanie kodu do licznika przedpłatowego (iFrame)	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	BlueMedia (system zewnętrzny)	FU-213
19	Wprowadzenie odczytu na zmianę ceny	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	CCB	FU-214
20	Przekazanie zgłoszenia klienta, formularza sprzedażowego lub reklamacji.	Nowa integracja	E26	Odys	FU-301; FU-302
21	Przekazanie odpowiedzi do zgłoszenia klienta, formularza sprzedażowego lub reklamacji.	Nowa integracja	Odys	E26	FU-301; FU-302
22	Pobranie komunikatów operatorskich (RSS https://energa-operator.pl/)	Wykorzystanie istniejącego kanału RSS	E26	RSS EOP (system zewnętrzny)	FU-402
23	Pobranie aktywnych produktów klienta	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-204; FU-501
24	Aktualizacja sposobu dostarczenia faktury	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	E26	Siebel CRM	FU-204
25	Aktualizacja słownika zgód	Wykorzystanie usług i operacji istniejących	Siebel CRM	E26	FU-611

5. Dokumenty powiązane

1. Wstępny projekt funkcjonalny nowego serwisu selfcare EOB - Załącznik nr 3 - RFI self-service dla klientów EOB