

ENSA

Costa del Este, Business Park, Torre Oeste Piso 3

Panamá, Republica de Panamá

Central Telefónica: (507) 340-4600

Solicitud de Información (SDI)

Relacionada a:

Solución para Gestión de Clientes Utilities

Se aceptarán respuestas hasta que ENSA tome la decisión de adquirir alguna(s) solución(es)

Publicado en www.ensa.com.pa en julio del 2010

1.0 Introducción

1.1 ENSA

ENSA (Elektra Noreste, S.A.) es una empresa de distribución de energía eléctrica en la República de Panamá, establecida en 1998 como producto de la Ley 6 de 1997 relacionada a la prestación de los servicios públicos de electricidad. Actualmente sirve a más de 300,000 clientes en el área de concesión que sirve con un capital humano de más de 500 colaboradores. Mas información está disponible en el sitio Web www.ensa.com.pa.

1.2 Unidades Gestoras de la SDI

La Gerencia de Tecnología Informática (GTI) es la unidad a cargo de liderar la puesta en marcha y soporte de soluciones de tecnología informática en ENSA y es la unidad dentro de ENSA que está publicando la presente SDI y son los partícipes principales en el presente SDI.

1.3 Objetivos de la SDI

1.3.1 Qué y para qué es una SDI de la GTI de ENSA?

La intención de la presente SDI es recopilar suficiente información sobre soluciones de gestión de clientes para utilities en apoyar las estrategias de automatización visionadas por ENSA. ENSA espera adquirir información general de la aplicabilidad y del alcance que pudieran ofrecer soluciones existentes que se consideren apoyen las mejores prácticas de la industria.

ENSA busca establecer una lista de proveedores potenciales capaces de ofrecer y entregar tales soluciones y dimensionar los recursos necesarios para su adquisición y puesta en marcha.

Esta SDI busca revisar la industria de tecnología de información en lo que se refiere a aplicaciones que apoyan las mejores prácticas de la industria de utilities para obtener información que la ayude a formular adecuadamente proyectos en el tema.

Esta SDI no significa, ni implica un compromiso por parte de ENSA con algunos los participantes, ni la elaboración o publicación de una solicitud de propuesta (SDP) en el futuro.

1.3.2 *Cuál es el alcance de lo que ENSA busca automatizar?*

Se desea evaluar una solución que incluye tanto la aplicación para automatizar la integración de aplicaciones para sus desarrollos e implementaciones de aplicaciones, portales y servicios web.

Entre las expectativas a ser cubiertas por ENSA tenemos las funciones de un CRM orientada a utilies, a través de la trazabilidad del ciclo comercial:

- Actividades Front Office (atención al cliente, administración de incidencias, ofertas, convenios, contratos)
- Actividades Back Office (inspecciones, reclamos, cortes, desconexiones, reconexiones, lectura y facturación)
- Manejo de energía pre-pago y recaudación de otros cargos o servicios
- Otras actividades como cobros y manejo de campañas
- Acceso a datos confiables en línea para la atención al cliente

Entre las funcionalidades básicas esperadas están:

- Fron-end web con una interfaz de acceso única y amigable
- Control de acceso por perfiles de usuarios
- Reportes y gráficos
- Independencia de proveedor: cambios en base a reglas de negocio que puedan ser mantenidas sin dependencia del fabricante y/o implementador
- Diseño para interfase con otros sistemas (incluyendo web services)
- Flexibilidad ante cambios regulatorios o de política comercial
- Capacidad de desarrollar nuevos productos que aporten valor al cliente
- Facilidades de comunicación: Outlook, chat, SMS, IVR, otros

Otras operaciones disponibles en la aplicación a evaluar serían:

- Balance de energía

- Workforce management y acciones en campo en línea
- Control de materiales
- Autofacturación para contratistas
- Generación de documentos digitales
- Automatización de acciones para laboratorio de medidores
- Depósito de imágenes y adjuntos

1.3.3 *Qué información busca ENSA de las respuestas a la SDI?*

La información que busca ENSA debe poder identificar a un proveedor como potencial socio en la puesta en marcha de la solución. El formato y cantidad de contenido se deja al criterio de quien responde, sin embargo las experiencias, el alcance en implementaciones similares anteriores y el perfil de la empresa que respalda tales soluciones son de particular interés durante esta SDI.

Para asegurar el entendimiento a la información contenida en una respuesta a esta SDI, ENSA puede contactarles para ofrecerles la oportunidad de elaborar o tener una sesión interactiva, ya sea vía comunicación telefónica, comunicación electrónica, presentación remota, presencial o una reunión.

2.0 Información General de Atención al Cliente en ENSA

2.1 Características de nuestras operaciones:

- Seis centros de atención al cliente y centros de pagos externos en donde se reflejan el pago, donde se generan automáticamente órdenes de reconexión (en caso que el cliente presente corte del servicio)
- Agentes autorizados para los clientes que residen en Chepo, Darién, islas, Costa Arriba y Costa Abajo de Colón
- Pagos a través de banca en línea
- Débito de cuenta bancaria (pagos ACH) a través de 26 bancos de la localidad
- Pago directo a tarjeta Visa y MasterCard

Adicional, ENSA cuenta con:

- Un laboratorio de Metrología que es responsable de la calibración de los equipos de medición de energía eléctrica, cumpliendo con lo requerido por la norma nacional de la Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas
- Operaciones comerciales en campo que presentarán interacción directa con la solución gestión de clientes

2.2 Estructura

La GTI es una unidad gerencial dentro de la Dirección de Finanzas y Administración de ENSA.

3.0 Instrucciones para Responder a la SDI

3.1 Quiénes pueden responder?

Las respuestas de cualquier empresa con experiencia comprobable en la industria de energía capaz de sostener comunicaciones escritas y verbales en el idioma español o inglés son bienvenidas.

3.2 Cómo Responder

Un solo documento en formato electrónico (ya sea formato MS Word, MS PowerPoint o Adobe PDF) debe ser enviado a inouvet@ensa.com.pa y/o una copia en papel a:

ENSA

Costa del Este, Business Park, Torre Oeste Piso 3

Ciudad de Panamá, Rep. De Panamá

Attn: INDARA NOUVET, JEFE DE OFICINA DE PROYECTOS

REF: SDI Integrador de Aplicaciones

Las respuestas a la presente SDI podrán ser recibidas hasta que ENSA toma la decisión de adquirir alguna(s) solución(es).

Otras comunicaciones relacionadas deben ser enviadas a el(los) contacto(s) listados en la sección 3.8.

3.3 Contacto en Empresa que Responde a SDI

Las empresas que respondan a esta SDI deberán designar a una sola persona como contacto dentro de tal empresa para la recepción de toda la información

subsiguiente relacionada a esta SDI y/o persona a contactar, en caso de que ENSA desee hacerlo.

3.4 Formato de Respuestas a SDI

Aunque se aceptarán los formatos que cada empresa considere la mejor para los efectos de la SDI, lo siguiente será lo mínimo que ENSA para considerarla como respuesta a ésta:

- Una carta de cubierta, la cual debe resumir brevemente su respuesta y que lista los diversos documentos contenidos en la respuesta.
- El contenido de la respuesta en sí.
- Un glosario de cualquier término técnico utilizado que no sea intuitivo o que pueda ser ambiguo a lectores familiarizados con la industria de distribución eléctrica.

3.5 Distribución de Respuestas a SDI

Copias de toda la documentación serán distribuidas a diversas gerencias y colaboradores de ENSA.

3.6 Material Protegido bajo Derechos de Propiedad Intelectual.

Sus respuestas no deben incluir información de propiedad intelectual ni confidencial, pues en ENSA será tratada como información pública y se asumirá como tal. ENSA no se hará responsable por cualquier afectación producto de la divulgación de cualquier información incluida en las respuestas a esta SDI.

3.7 Reembolsos

ENSA no reembolsará a empresas por ningún costo relacionado a responder a esta SDI.

3.8 Preguntas?

Cualquier pregunta técnica sobre esta SDI debe ser enviada a:

ENSA

Costa del Este, Business Park Torre Oeste Piso 3

Ciudad de Panamá, Rep. De Panamá

Attn: INDARA NOUVET, JEFE OFICINA DE PROYECTOS
GERENCIA DE TECNOLOGIA

O via correo electrónico a inouvet@ensa.com.pa

Todas las preguntas deben ser formuladas por escrito y se considerarán información pública. ENSA se reserva el derecho de publicar sus preguntas y la respuesta a

èstos en su sitio web o via otros mecanismos que considere conveniente para el beneficio de todos los que ENSA considere respondieron a la SDI.