



SONLINC

Erfamøde oktober 2014

VI

-Direktør Kaspar Mondrup

-Produktdirektør Henrik H. Hansen



AFFALDVARME AARHUS



Grindsted El- og Varmeværk
Grindsted Vandværk



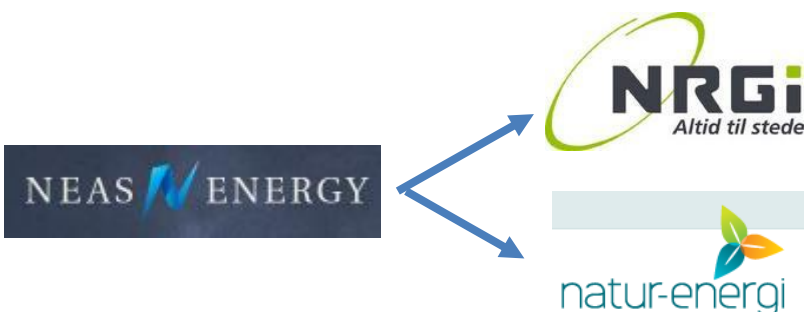
Energi Danmark*



aarhusvand



Velkommen til de nye selskaber

The logo for e.on, featuring the text "e.on" in a bold, red, lowercase sans-serif font.The logo for NGF nature energy, featuring the text "NGF" in a small blue font above the word "nature" in a green sans-serif font, and "energy" in a blue sans-serif font below it.The logo for SONLINC, featuring the word "SONLINC" in a bold blue sans-serif font, with a small blue square icon to the left of the "O". Below it is the tagline "- forsyning i system" in a smaller black font.



ERFA: Sektorens fokusområder

- ✓ Inddrivelse
- ✓ Regulering
- ✓ Kvalitet i service og produkt
- ✓ Afregning
- ✓ Kunden i fokus
- ✓ Digitalisering



SONLINC

Erfa-katalog efterår 2014

demokratisk
skabe
frihed
indgår
miljø
respekt
fællesskab
tankegang
hjemligt
naturligt
forpligtende
medindflydelse
tilstræbes
præger holdninger
samværelse
tillid
andres





DataHub
Engrosmodel





Indblik i Sonlincs kvalitets og testmetoder.
Intelligent sagshåndtering





NetCompany
Martin Houlberg 20år /100 proj



Forenkling af arbejdsgange for dokumenter, der sendes på tvær i virksomhed
Aarhusvand



Nye og eksisterende services, der kan anvendes gennem SonWin.
nets



Effektivisering af arbejdsgange i forbindelse med Netselskaberne skilles ud som selvstændige selskaber



Sparring IT-Drift / Always on
Miracle
IT-Craft

Sonlinc Strategi 2014

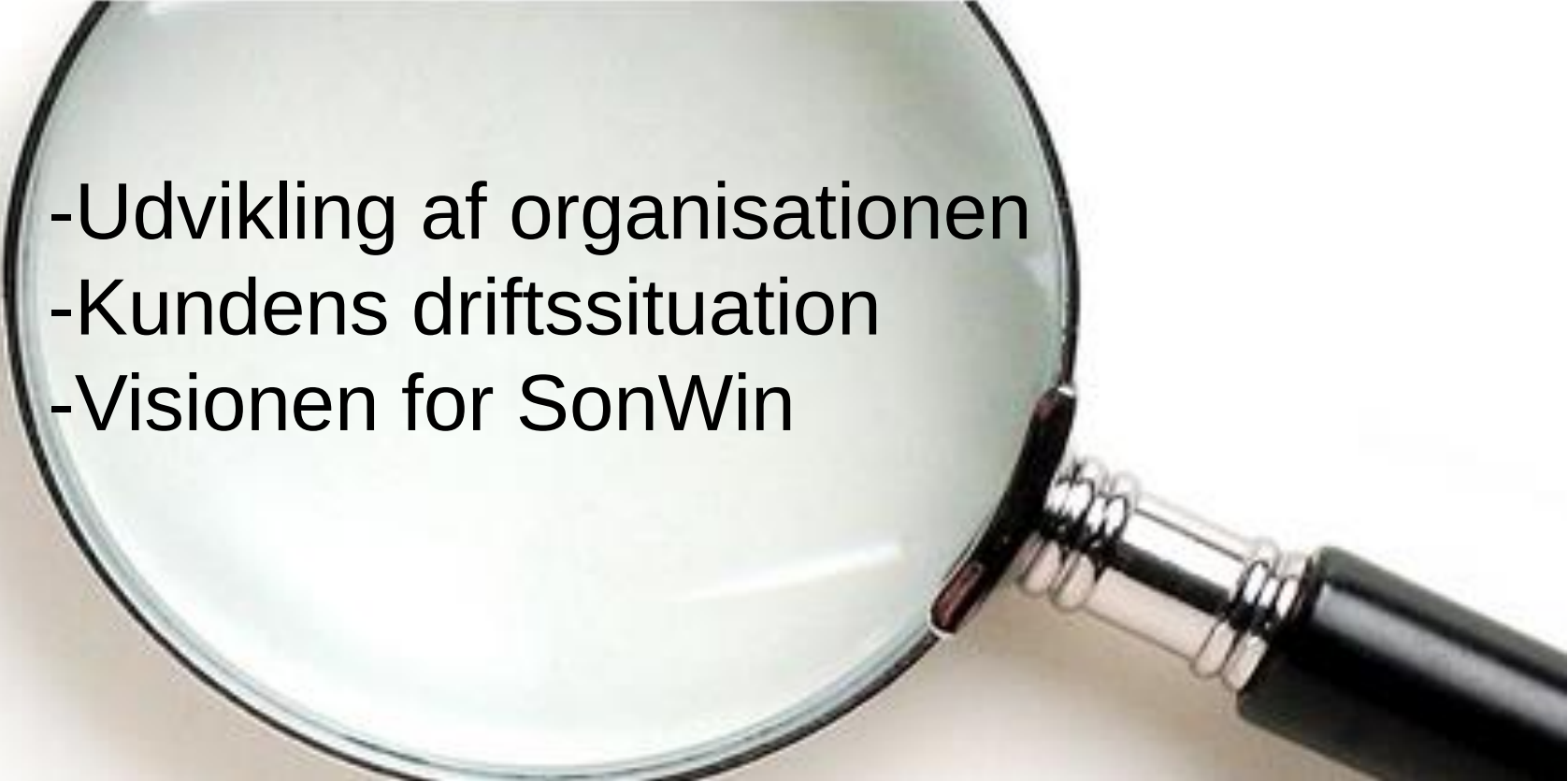




Fokusområder 2014

- **Udvikling af organisationen**
- **Ensartethed i produktion, leverance og kvalitet**
- **Koordinering internt**
- **Kundeinvolvering**



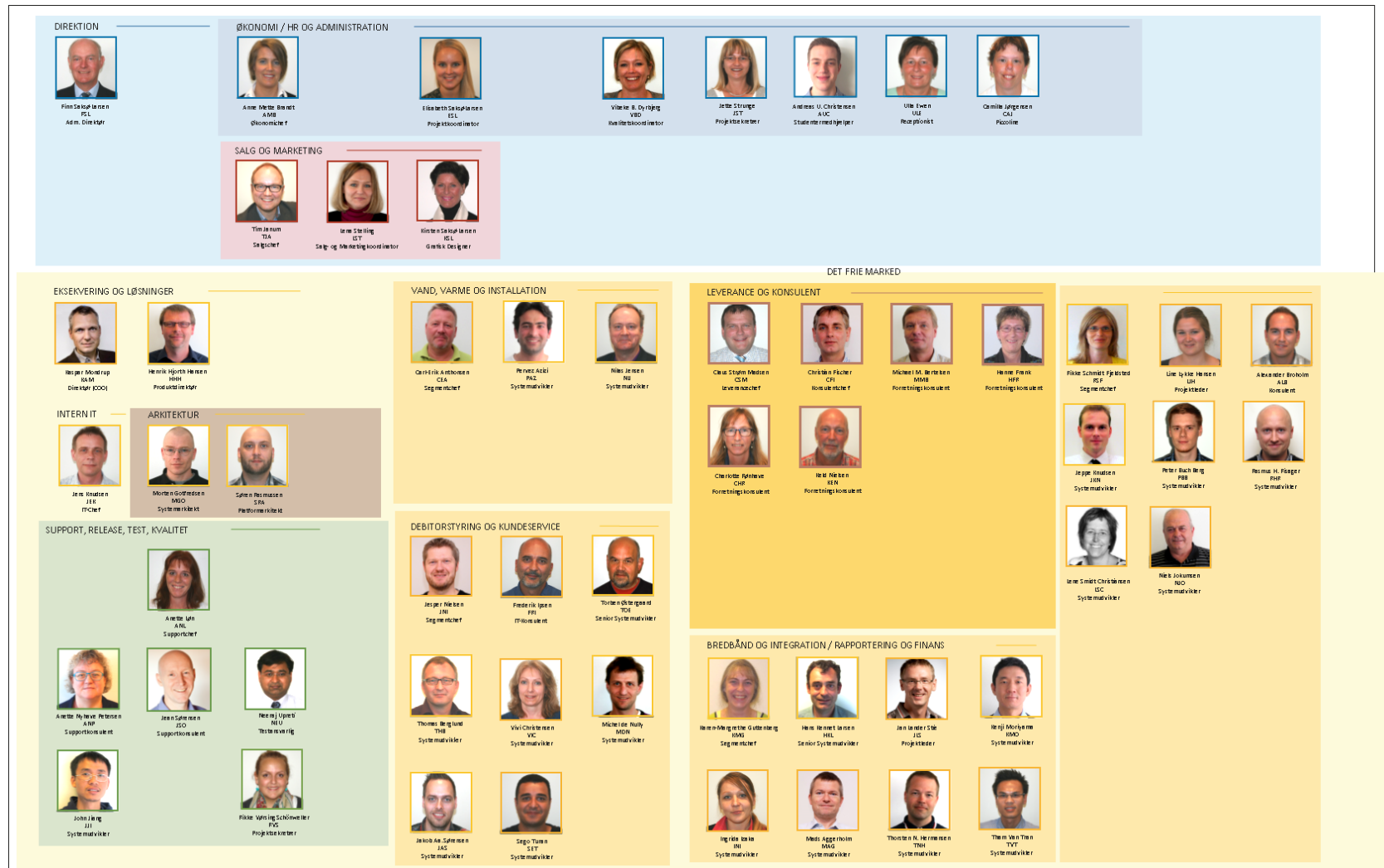
- 
- Udvikling af organisationen
 - Kundens driftssituation
 - Visionen for SonWin



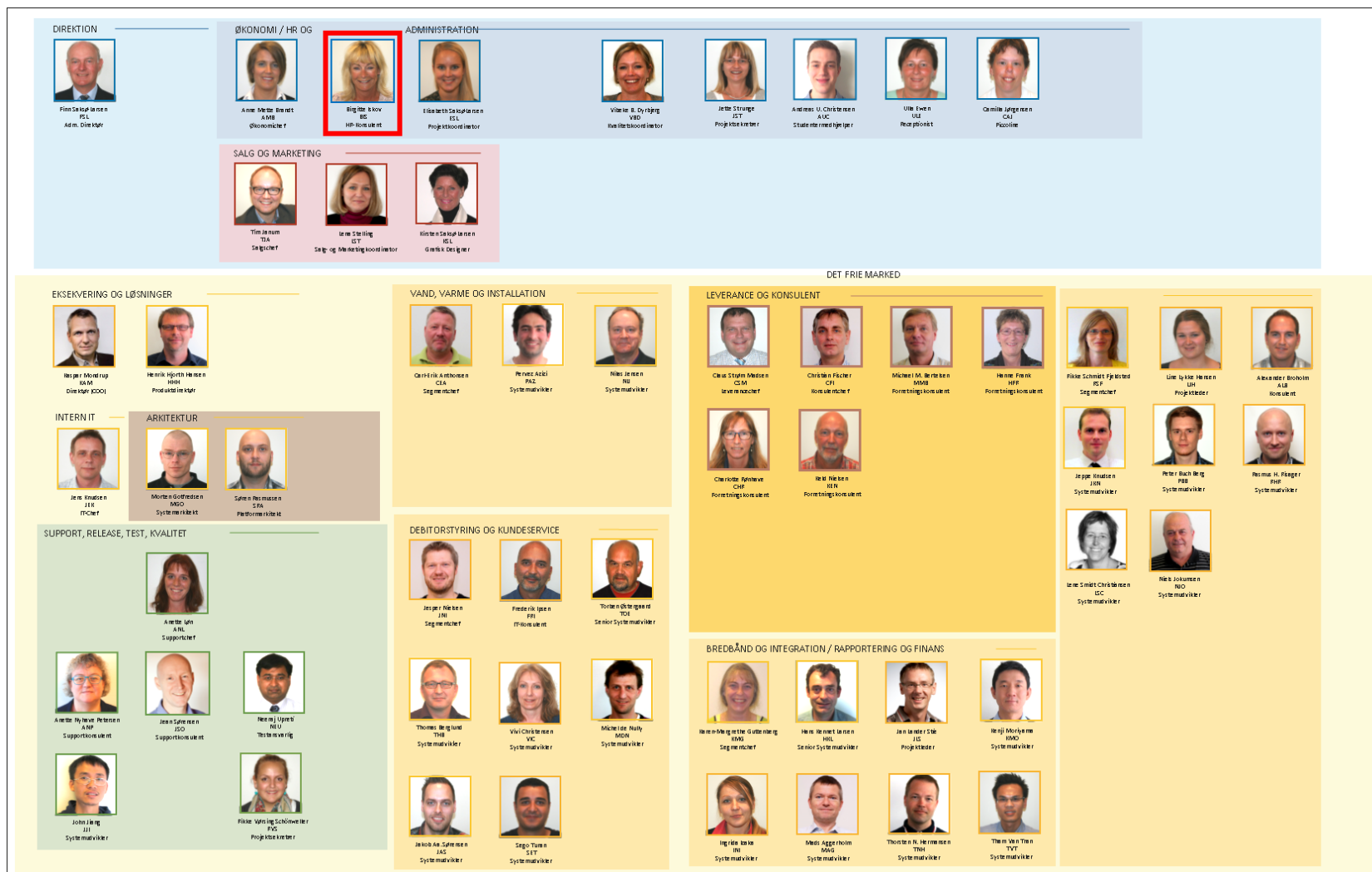
-Udvikling af organisationen

- 
- The background of the slide features a blue-toned image of a business meeting. In the foreground, a man in a suit is seen from the side, gesturing with his hand while talking to a woman in a business suit. Behind them, a group of other business professionals are standing and talking. The background is decorated with faint, stylized icons of upward-pointing arrows and line graphs, suggesting a focus on growth and business performance.
- Antal medarbejdere 55 -> 67+5
 - Projektlederkompetencer
 - Segment projektledelse/konsulent 3
 - Udviklere +7
 - Konsulenter +3
 - Kundernes driftssituation 6->12
 - Controller og Metoder +2
 - Styrkelse i HR kompetencer 1

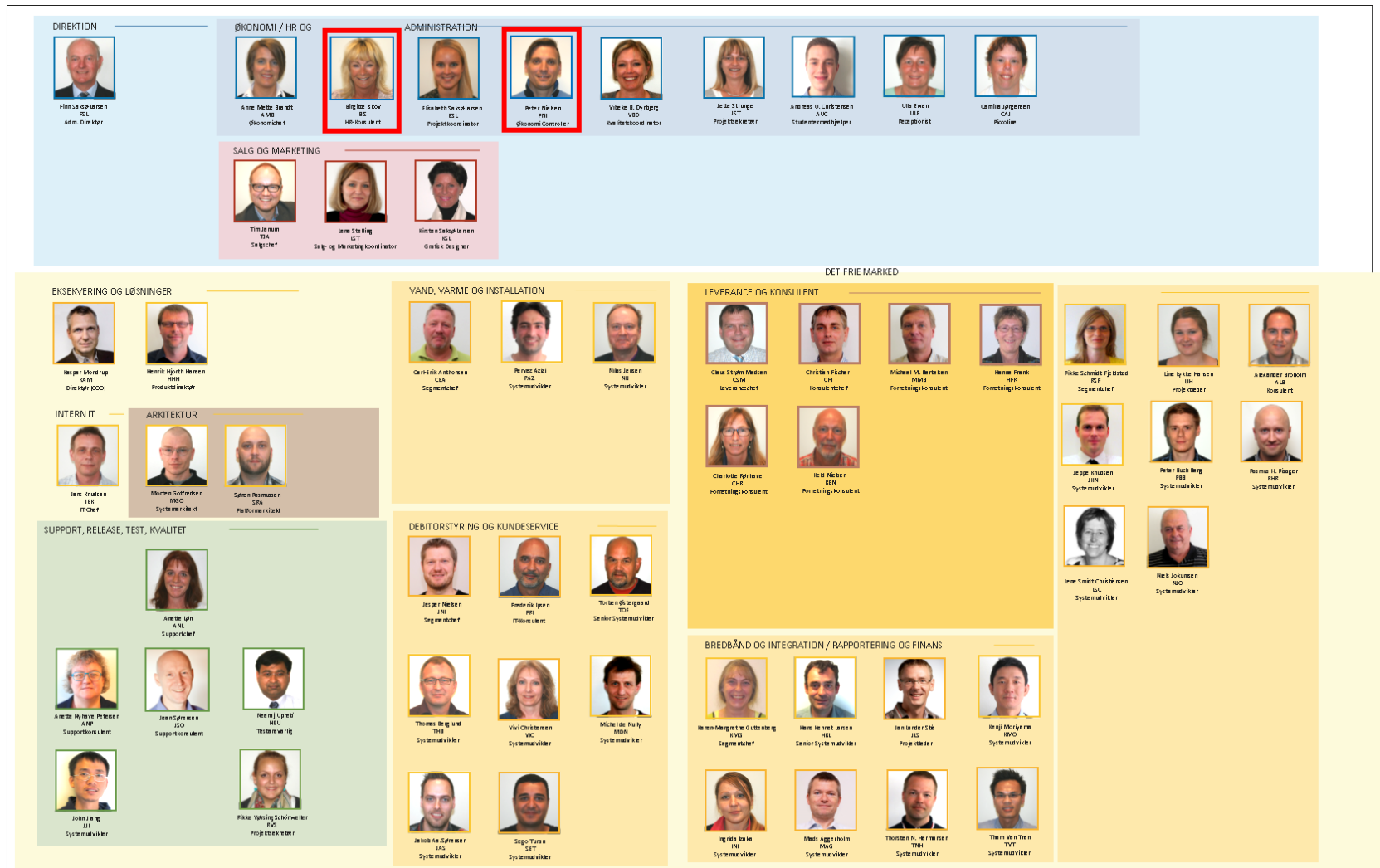
Sonlinc organisation – udvikling 2014



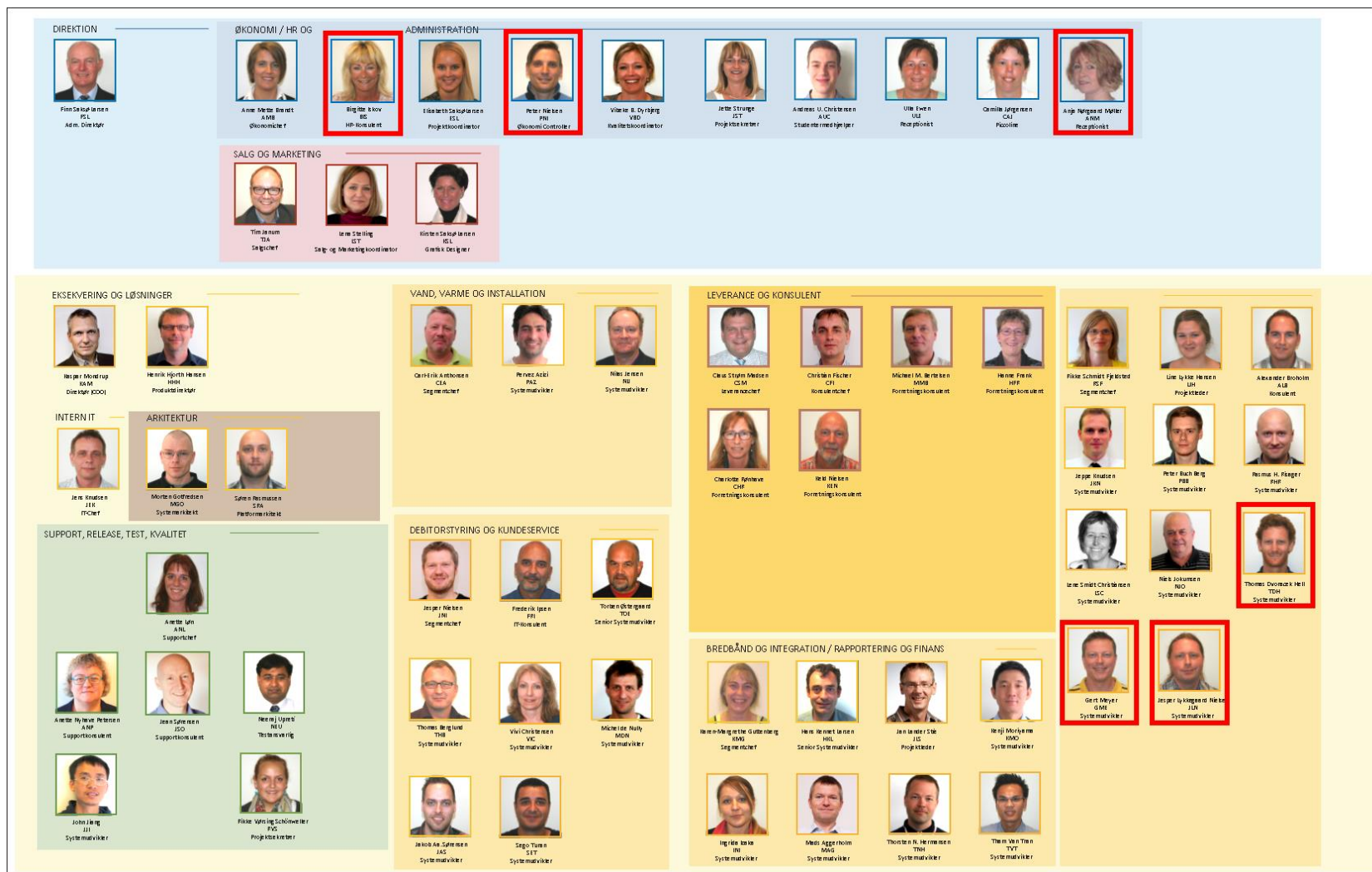
Sonlinc organisation - Administration



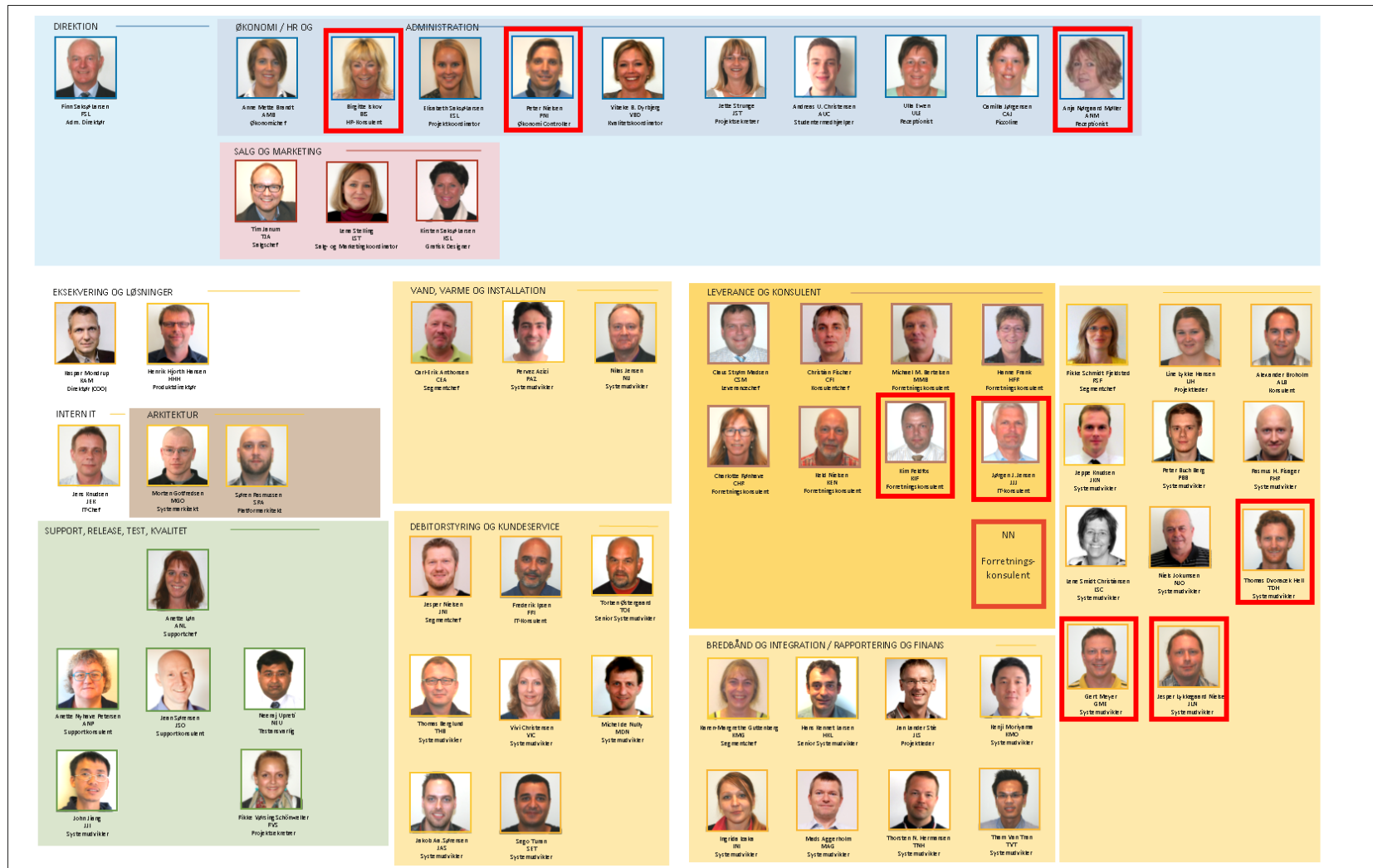
Sonlinc organisation - Administration



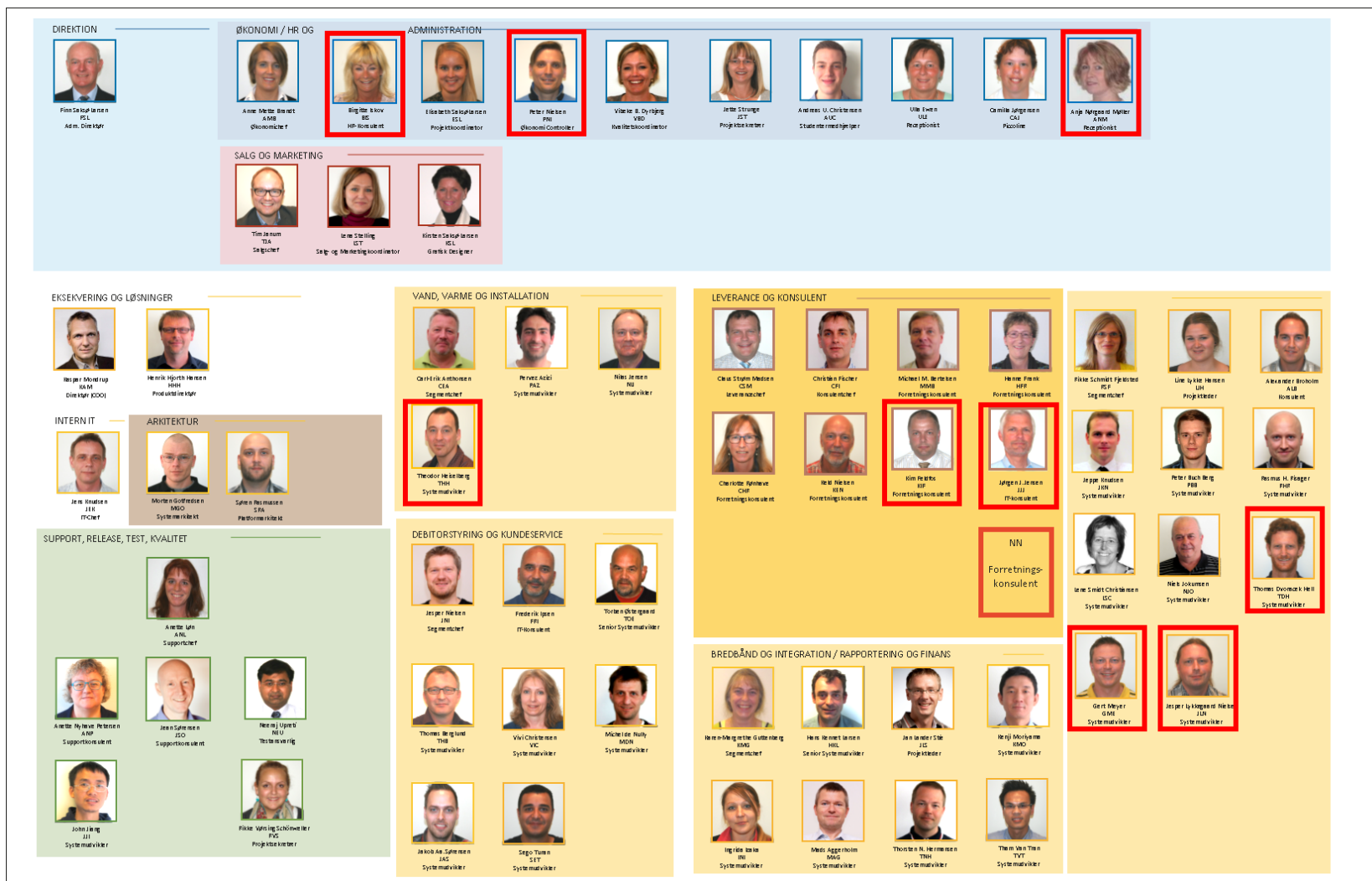
Sonlinc organisation – Det frie marked



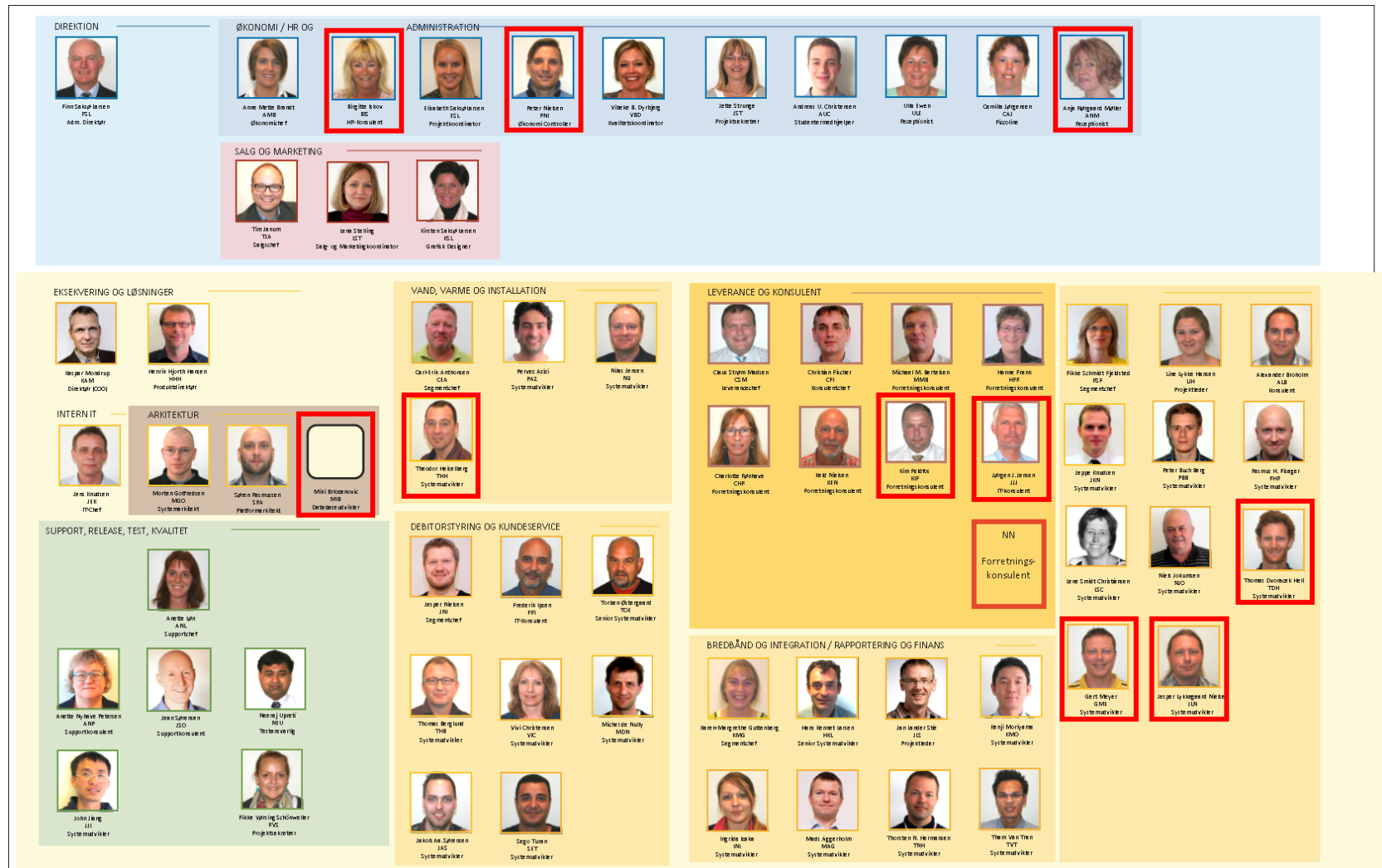
Sonlinc organisation – Leverance og konsulent



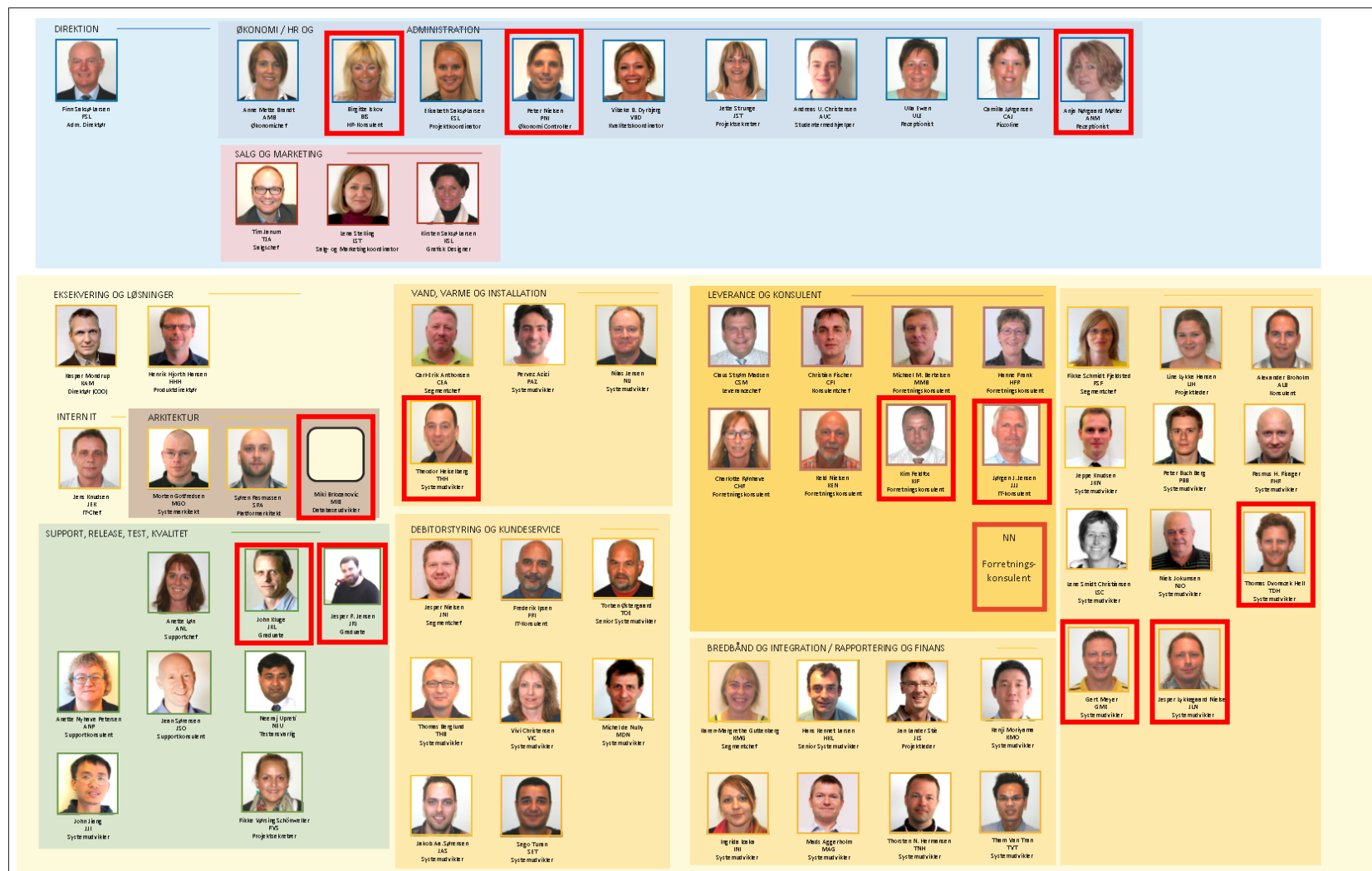
Sonlinc organisation – Distribution og målere



Sonlinc organisation – Eksekvering og løsninger



Sonlinc organisation – Support, release, test og kvalitet





- Antal personer 55 -> 72
- Kundernes driftssituation 6->12
- Samlet fokus på kvalitet, test og support



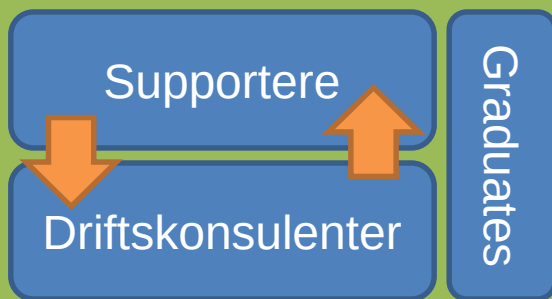
-Kundens driftssituation

Kundens driftssituation



Kvalitets- og Release Manager

Driftsstøtte herunder support



Test og Release



F1-Hjælp
Best Practice
FAQ

Opkvalificering

Testscripts

Nye kunder

Mål:

- Samlet fokus på kundens drift
- Antallet af oprettede servicemål skal halveres
- Support skal selv kunne løse alle spørgsmål og supportsager
- Kunden skal guides til hvor oplysningen findes



- **Forventningsafstemning**

- I forbindelse med at aftalen laves, fx tilbuddet eller foranalysen skrives
 - Dækkende kvalitetskriterierne
 - Tilbud og/eller foranalyse gennemgås med kunden
- I udviklingsfasen
 - Ved at løsningen løbende afstemmes via fx WebCast
 - Uoverensstemmelse noteres, vurderes og produktbeskrivelsen opdateres, herunder kvalitetskriterierne
- Efter softwareleverancen
 - Det sikres at kunden sætter funktionaliteten i drift

- **Færre fejl i Release'n**

- Kvalitetskriterierne skal indgå i testdokumentet og testen heraf skal være dokumenteret.
- Kvalitetskriterierne skal være testet med kunderne. I forbindelse med Erfa-Tilbud skal der i tilbuddet være beskrevet hvilken kunde der på vegne af de andre som tester kvalitetskriterierne.

Forbedring af Software-leverancen

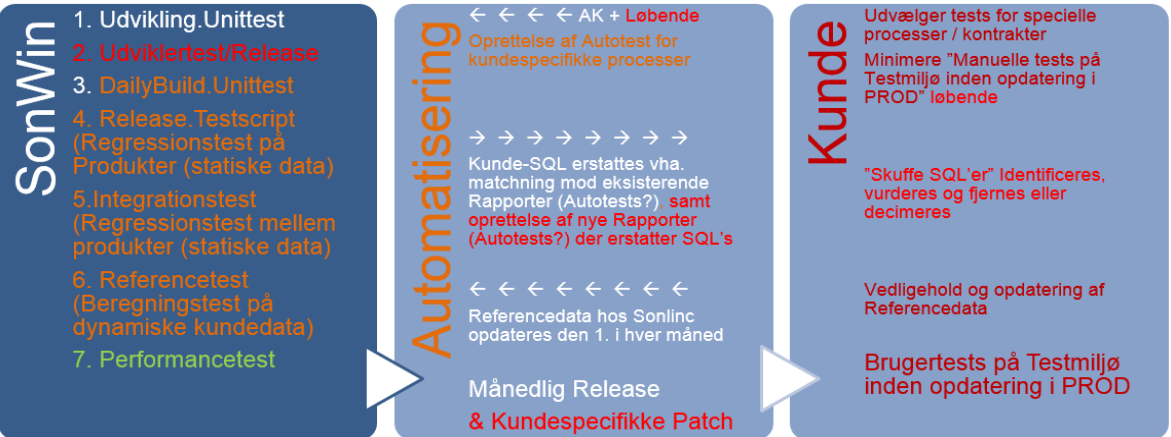


• Test af Software-leverancen

• Forenkling af kundens test

Testnavn	Også kaldet	Niveau'er	Beskrivelse	Ansvarlig
1 Udvikling.Unittest	Unittest	Komponent	Kodetest: Bruger værktøjet "Unittest" i forbindelse med udviklingen af nye funktionaliteter Relevante Tests ophøjes til DailyBuild	Segmenterne
2 Udviklertest	Releasetest	Komponent (DLL) (Sonlinc)	Forretningstest: Udvikler udfører disse efter Code Freeze og BYG af MSI (og 3 dage frem "Torsdag" med). Testbeskrivelser i Sag.tprojekt->Bilag Foretages på kundedata, helst sammen med kunden	Segmenterne
3 DailyBuild	Unittest	Komponent & Produkt	Kodetest: Profylaktisk (Forebyggende) test (i Jenkins) der udføres fortløbende og konstant over tid	Test & Release (JJI)
4 Release.Testscript	Regressionstest eller Testpartner	Produkter (MSI) (SonWin)	Forretningstest: Foretages med værktøjet "Testpartner" (på skærbilleder) eller "Unittest" (i Jenkins) efter Code Freeze inden Release og på Statistiske data. Mål -> % ? Status? Relevante Tests ophøjes til DailyBuild + Manuelle på de test der endnu ikke er Aut.	Test & Release (NEU)
5 Integrationstest	Regressionstest	Integration mellem Produkter	Forretningstest: Foretages med værktøjet "Testpartner" (på skærbilleder) eller "Unittest" (i Jenkins) efter Code Freeze inden Release og på Statistiske data. Mål -> % ? Status? Relevante Tests ophøjes til DailyBuild + Manuelle på de test der endnu ikke er Aut.	Test & Release (NEU)
6 Referencetest	Beregningstest "Testsas"	Alle	Forretningstest: Udføres på kundedata, Dynamiske (Referencedata f.eks 300 Ref.) Kan indeholde både 3, 4 & 5 (-> 100% kunder) Nye data (TestSas) trækkes fra kunde i ugen efter sidste Release	Test & Release (NEU)
7 Performancetest		Alle	Er ikke formaliseret endnu, NEU vurderer ud fra erfaring (KPI'er skal defineres) Nøgleprocesser: Markedskommunikation (DataHub), ReferenceSWIE n-> 270.000 kunder Svartider: Opslag & Skærbilleder (Måltal)	Test & Release (NEU /PST)

Kunder	SE	SE	SE	SE	Status	Planlagt	Ansv.	Kommentar
EF	xx	xxx			1. Udviklingstest 1. uge afholdt 1. sept	2. gennemgang test EF (Planl. afholdt)	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
SE	x	xxx	xx		Udviklingstest: 1. uge afholdt	Der skal afholdes "Testas" (Planl. afholdt)	KAM	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
EN		xxx	x		CSM Testas	N/A	PST	Agnet
TREFOR	x	xxx	x		Udviklingstest: 1. uge afholdt	Der skal afholdes "Testas" (Planl. afholdt)	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
E DK			?	xxx	Udviklingstest: 1. uge afholdt	Der skal afholdes "Testas" (Planl. afholdt)	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
NRGI			?	xxx	Energy Århus er ?	N/A	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
AVA (ÅK)	xx	xxx			Er i gang 3 tests modtaget	AK-plan sendes til Erik Petersen	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
Andre				xx				
Projekter:								
EONDK	x	x	x	x	Projekt gik i løb i uge 33	Angik til test (planl. afholdt) og test afholdt efter EF	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
NGF	x	xxx	x		Projekt gik i løb i oktober	Made med CFI og CSM ang. Autotest	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
Lejre		?			Projekt gik i løb i september	CSM	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
DCC	x				Made afholdt 11. sept AK-plan gennemgået og sendt til Erik Petersen	CSM, ALN	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF
SEF			xxx		Aftale med CFI	N/A	PST	Relevante tests ophøjes til EF plan (planl. afholdt) og test afholdt efter EF





- **Indrapportering**
 - Via telefon eller mail der sendes til Support.
 - Support opretter i den forbindelse selv sagen i SonWin TimeSag
 - Via telefon eller mail der sendes til Segmenterne eller Projektet
 - Segmenterne/Projektet opretter i den forbindelse selv sagen i SonWin TimeSag
 - Via kundeområdet
 - Via kundeområdet kan kunderne selv oprette, vedligeholde og lukke sager
 - Via SonWin (Dette er målet)
 - Via funktionen *swbrugrap* er det muligt for kunderne at oprette sager direkte fra SonWin.
- **Etablering af servicedesk**
 - Forbedre kvaliteten af de servicemål der oprettes
 - Der skal derfor oprettes servicedesk hos de kunder der ikke har en sådanne.
 - Hos de mindre kunder skal det være medarbejder hos kunden der forestår samme ansvarsområde.
- **Servicering af kundernes servicedesk**
 - De større kunder der etablere en servicedesk har selv et internt sagssystem.
 - Der skal arbejdes på en udbygning af funktionen *swbrugrap*, således at den kan arbejde sammen med kundernes interne sagssystem.



- Fejl og Mangler
 - Forebyggelse
 - Kommunikationen på sagerne
- Sagsraid hos kunderne
 - Dette fortsætter
- Interne sagsraid
 - Dette fortsætter

De andre opgaver under Kundens driftssituation



- **SonWin – Best Practice**
 - Der skal udarbejdes Best Practice, som kan tilgås fra F1-hjælpen som PDF'er
- **Opkvalificering af kunderne**
 - Kurser
 - Konsulentbistand
- **Italesættelse**
 - Internt og Eksternt
- **Validering af data**
 - Målet er at det minimerer sager oprettet i support
- **Fjernelse af SQL'er**

Opdateret kundeområde



SONLINC - forsyning i system

Kundeområde Log ud Kontakt

Driftstatus - Sonlinc

AKREDB virker ikke fra release 2014.08
Ny version af SonWin FilMail - 2.3.22.139
Release 2014.09 er frigivet
Tilbage melding på korrektionsberegning
Release 2014.08 er frigivet
Velkommen
Åbn alle (0 nye)
Marker alle som læste

Efter tilmelding kan drifts beskeder læses her

Support
Sager
ERFA
Webcasts
Samarbejdsvilkår
Driftstatus
Download

Driftstatus på frigivelse af nyeste release

SonWin Billing
Se kommentar vedr AKREDB

SonWin Invoice Engine
Alt OK

SonWin Market
Alt OK

SonWin XMLBasis
Alt OK

SonWin Power
Alt OK

SonWin TimeSag
Alt OK

SonWin Print

Tilmelding til Feed om Sonlinc Driftmeddelelser sker ved at trykke her. Følg vejledning på skærmen.

SonWin Host
menupunktet "ReleaseNotes", under Download.

Release 2014.09 er frigivet
Release 2014.09 er nu frigivet.

Kommentarer: 0 30/09-2014 kl. 16:01



-Visionen for SonWin

Visionen for SonWin



Forretningsseminar

Styregruppe

Aarhus Vand, Energi Danmark, Energi Nord, Energi Fyn, SE, NRGi, TREFOR og Sonlinc

Programleder: Henrik Hjorth Hansen

Forandringsteams

Engrosmodellen

Kunden i centrum

Fakturering

Debitorstyring

Netselskabets rolle

Styring af processer

SonWin som indgang

Print og IT-Drift

Leverance

Grundprincipper

- Tættere skotter mellem aktørerne
- Minimere opgaver der ligger uden for SonWin
- Bedre overblik over kundens samlede engagement
- Forenkling af processen fra lead til kunde
- Større fokus på kundens rolle
- Adskillelse af pris og layout
- Dannelse af ordre pr forsyningsart, der samles til fakturaer til kunden
- Muligheden for at styre processen ved hjælp af workflows
- Enklere integrationer til andre systemer
- Moderniseret håndtering af print
- SonWin med fokus på aktørenes rolle
- Forenkling af nuværende funktioner
- Fjernelse af funktioner der ikke benyttes længere
- Kundedata og måledata skal kun findes én gang
- Justering af licensstruktur



- **Kunden i centrum**

- DFG
- Kunde-Wizard
- Leveringspligt
- XMLBasis

- **Debitorstyring**

- Lukning udført af netselskab på foranlediget af fremmed forsyningspligtselskab
- Moms på deposita
- Afdrags- og betalingsordninger
- Saldoliste

- **Fakturering**

- XMLbaseret fakturalayout
- Korrektionsberegning
- Afregningsparathed
- Aflæsningskontrol
- Tilbagevenderproblematikken
- DGF
- Den nye fakturabekendtgørelse

- **Netselskabets rolle**

- Nettoafregning
- Rådighedsbetaling
- Faktureringspriser
- Serviceydelser
- De nye skærbilleder

- **Styring af processer**

- Ikke startet op endnu

- **SonWin som indgang**

- Ikke startet op endnu

- **Print og IT-drift**

- SonWin Database
- Et SonWin-landskab
- Håndtering af print
- Kundeområde
- Engrosmodel

Visionen for SonWin – Engrosmodel



Styregruppen

- Projektproces

FT: Kunden i centrum

- Forenkling af flytteprocessen
- Kundenummeret i centrum af systemet ift målernr

FT: Netselskabets rolle

- Håndtering af målerskifte og udveksling af målerstande

FT: Fakturering

- Håndtering af de nye faktureringsselementer
- Elvarmeregistrering og fritagelse af afgifter
- Øget krav til fleksibilitet omkring afregningen
- Tilretning af fakturaen jf. fakturabekendtgørelsen
- Fakturering af flexforbrug
- Behovet for flere forfaldstidspunkter

FT: Leverance

- Løbende udbygning af test, herunder testdata der afspejler virkeligheden

FT: Indførsel af Engrosmodel

- Stamdata
- Opdeling i handels- og net-løsning
- Håndtering af korrektioner
- Udveksling af prisstruktur
- Datakommunikation
- Kontroller
- Migrering
- Performance

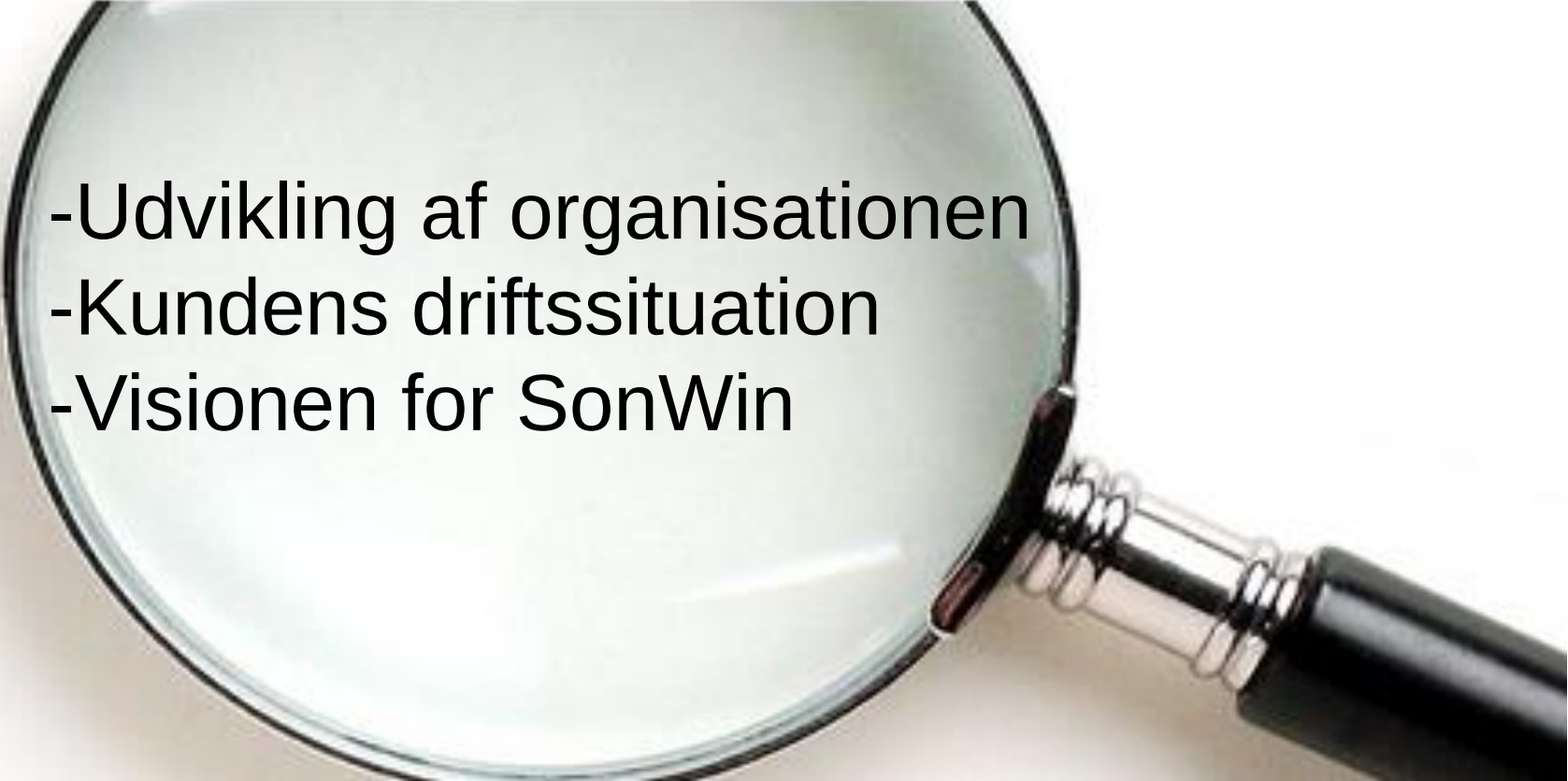


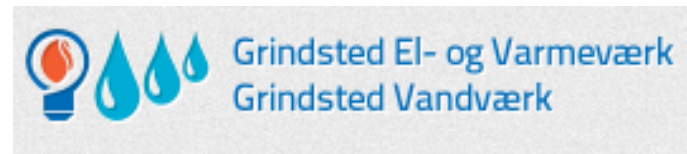
- Visionen for SonWin er en evolution

- Fx

- Forsendelseskanal til regningerne (bsend)
 - Regning via E-mail
 - SonWin Invoice Render – Dannelse af PDF-regninger
 - SonWin DocumentFlow
 - Skabeloner
 - Forsendelse
 - Segmentering
 - Arkivering



- 
- Udvikling af organisationen
 - Kundens driftssituation
 - Visionen for SonWin



aarhusvand



V.I.P.



SONLINC

- forsyning i system