**XX电网公司**

**业务需求规格说明书**

**(项目编号： )**

**V1.0**

**(征求意见稿)**

**XXX单位/部门**

**XXXX年XX月**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 文件编号： | | 生效日期： | | 受控编号： | |
| 密级： | | 版次：Ver | | 修改状态： | |
| 总页数 |  | 正文 |  | 附录 |  |
| 架构师： | | 审核： | | 批准： | |

文档修改记录

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 版本 | 日期 | 修改页 | 作者 | 批准人 |
| V1.0 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目 录

[1. 概述 6](#_Toc372714656)

[1.1. 背景 6](#_Toc372714657)

[1.2. 总体目标 6](#_Toc372714658)

[1.3. 编制说明 6](#_Toc372714659)

[1.3.1. 编写目的 6](#_Toc372714664)

[1.3.2. 术语与定义 6](#_Toc372714665)

[1.3.3. 参考资料 7](#_Toc372714666)

[2. 主要依据 7](#_Toc372714667)

[3. 现状分析 7](#_Toc372714668)

[3.1. 业务现状分析 7](#_Toc372714669)

[3.2. 信息系统现状分析 7](#_Toc372714673)

[4. 业务描述 8](#_Toc372714674)

[4.1. 业务目标 8](#_Toc372714675)

[4.2. 管理模式 8](#_Toc372714676)

[4.3. 组织单元 8](#_Toc372714677)

[4.4. 业务流程 8](#_Toc372714678)

[4.4.1. 流程清单 8](#_Toc372714684)

[4.4.2. 业务流程图 9](#_Toc372714685)

[4.4.3. 业务流程分项说明 10](#_Toc372714686)

[4.5. 业务活动 11](#_Toc372714687)

[4.5.1. 业务活动清单 11](#_Toc372714689)

[4.5.2. 业务活动分项说明 12](#_Toc372714690)

[4.6. 业务信息 12](#_Toc372714691)

[5. 共享融合需求分析 13](#_Toc372714692)

[5.1. 共享融合需求一 13](#_Toc372714693)

[6. 附录 13](#_Toc372714694)

[6.1. 业务信息详单 13](#_Toc372714695)

[6.2. 需求跟踪矩阵 14](#_Toc372714696)

图 表

[图1 XX 跨网省调动管理流程 9](#_Toc372714642)

[图2 设备主数据维护\_非项目新增 10](#_Toc372714643)

[图3 <网上营业厅>业务活动层级图 11](#_Toc372714644)

表 格

[表1名词解释 6](#_Toc372714645)

[表2 引用的制度及规范 7](#_Toc372714646)

[表3 组织机构表 8](#_Toc372714647)

[表4 流程清单 8](#_Toc372714648)

[表5 活动清单 10](#_Toc372714649)

[表6 XXX开具行政介绍信 11](#_Toc372714650)

[表7 <网上营业厅>业务活动清单 12](#_Toc372714651)

[表8 <电量电费>业务步骤清单 12](#_Toc372714652)

[表9 业务信息清单 13](#_Toc372714653)

[表 10共享融合需求 13](#_Toc372714654)

[表11 国网公司系统内人员调动备案表 14](#_Toc372714655)

# 概述

## 背景

## 总体目标

## 编制说明



### 编写目的

*【编写说明】*

*说明编写这份业务需求规格说明书的目的、适用范围。*

*【示例】*

*本业务需求规格说明文档的编写目的，是为用户及软件开发方双方充分理解业务需求而编写的。它阐述了系统的使用范围及背景，明确了所要达到的目标以及达到目标所需的条件，从而使双方对软件的业务相关规定有一个共同的理解，使之成为整个开发工作的基础，为该系统的需求定义、分析、设计、开发与测试的提供指导。*

### 术语与定义

*【编写说明】*

*列出本文档中所用到的专门术语的定义和缩写词的原词组及原意。*

*【示例】*

表1名词解释

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **名词** | **相关解释** |
| *1* | *人力资源规划* | *狭义定义指企业从战略规划和发展目标出发，根据其内外部环境的变化，预测企业未来发展对人力资源的需求，以及为满足这种需要所提供人力资源的活动过程。广义定义指企业所有各类人力资源规划的总称。按规划期限可以分为长期（五年以上）、短期（一年及以内），介于两者的中期计划。按内容可以分为战略发展规划、组织人事规划、制度建设规划、员工开发规划等。本文所指人力资源规划指在一段时间内对人力资源指标进行分析和预测。* |
| *2* | *劳动计划管理* | *通过对劳动计划的编制、申报、审批、执行、调整、考核进行全过程管理，合理调控用工总量和工资分配，保障培训经费投入、提高劳动效率，优化人力资源配置。本文所指劳动计划是根据公司人力资源管理的需要，对主要计划指标进行预测分析、平衡优化后形成的年度预期目标和实施方案。* |

### 参考资料

*【编写说明】*

*列出参考资料的作者、标题、编号、发表日期、出版单位或资料来源等信息。*

*【示例】*

1. *国家电网信息化工作部 国家电网信息〔YYYY〕XX号《国家电网公司“十二五”信息化发展规划》*

# 主要依据

*【编写说明】*

*列出本文档所引用的业务相关规章制度及工作规范。*

表2 引用的制度及规范

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 依据名称 | 相关描述 |
| *1* |  |  |
|  |  |  |

# 现状分析

## 业务现状分析

参照可研批复

*【编写说明】*

*本节从业务的角度分析现状和不足，旨在说明本业务领域的业务全貌。包含哪些主要业务、未来业务改善的重点在哪些环节等，可以用文字表述亦可用图表表述。*



## 信息系统现状分析

参照可研批复

*【编写说明】*

*本节从信息系统建设的角度分析信息系统对业务的支撑现状，旨在说明本业务域有哪些信息系统及功能模块对业务进行支撑，还有哪些业务没有信息系统进行支撑，未来系统需要完善和拓展的重点在哪些环节等，可以用文字表述亦可用图表表述。*

# 业务描述

## 业务目标

随着智能用电服务深入推进，营销工作日益面临着营销业务快速变化、用电客户数量激增、供电服务半径增大、客户需求差异增大、客户用电服务体验提高、客户与电力信息交互频繁等方面挑战。

综合在线营业厅与实体营业厅业务流程数据，建设基于营销业务应用系统深化应用的统一互动化服务平台。完成服务响应管理、服务业务支撑、渠道运营管理、系统配置管理、统一互动化服务接入 5 个模块的需求分析和系统设计工作。其中，需求分析包括需求调研、需求梳理和需求确认，系统设计包括功能设计、非功能性需求设计、数据库设计、安全防护设计、灾备设计、可视化设计。

通过对体营业厅业务功能数据开展智能化统计分析数据挖掘，准确并快速定位业务问题，提高服务质量与能效的建设目标。

## 管理模式

## 组织单元

表3 组织机构表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 用户层级 | 组织单元名称 | 职责描述 | 所属父组织单元 |
| 国网总部 | 公司信通部 | 负责组织制订项目相关制度和规范；负责公司信息系统工作的监督、检查、评价和考核工作；协调、督促运行维护部门及时处理项目建设过程中遇到的问题。 | 国家电网公司 |
| 国网总部 | 国网信通公司 | 受托作为公司总部信息系统运维单位，负责运维公司总部信息系统。 | 国家电网公司 |
| 省（市）公司 | 信息系统业务单位（部门） | 各信息系统业务单位（部门）是本单位项目建设工作的执行落实单位（部门），依据公司信息建设规范，负责省（市）公司项目建设过程中各方面的沟通、协调、支持等工作。 | 省（市）公司 |

## 业务流程



### 流程清单

基于移动交互平台的用户与营业厅互动化系统为统计分析类系统，不涉及业务流程。本章节描述的流程仅是与其他系统集成的业务流程。

表4 流程清单

|  |  |
| --- | --- |
| 活动编号 | 业务活动名称 |
| YD-01 | ISC系统集成 |

### 业务流程图

#### 业务系统集成活动说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **活动编号** | YD-01 | **活动名称** | ISC集成 |
| **使用部门** | 国家电网公司各级单位 | **使用角色** | 全员 |
| **活动描述** | 与ISC集成，系统通过集成接口，获取组织机构以及人员权限信息 | | |
| **输入业务信息编号** | I-YHTY-33/用户信息 | | |
| **输出业务信息编号** |  | | |
| **业务步骤/业务规则** | 实时从ISC系统获取登录用户、组织机构、权限信息 | | |
| **非功能要求** | 无 | | |

### 业务流程分项说明

无

## 业务活动



### 业务活动清单

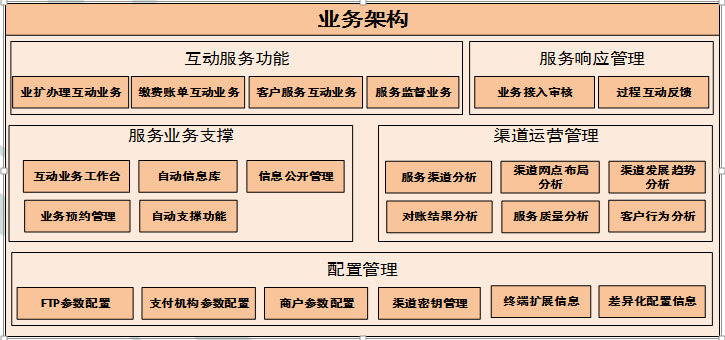


图3 <基于移动交互平台的用户与营业厅互动化系统>业务活动层级图

表7<基于移动交互平台的用户与营业厅互动化系统>业务活动清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 业务活动编号 | 业务活动名称 | 使用岗位编号 | 依赖业务活动编号 | 业务活动内容描述 | 前置条件 |
| Y01 | 服务响应管理 |  |  | 通过对业务认定审核、资料预审、收件/签收认定、资质确认、供电接入确认、过程互动反馈数据开展统计、分析、数据挖掘，开展审核及时率方面的评估，进一步提升供电服务质量。 | 已登录的系统用户 |
| Y02 | 配置管理 |  |  | 通过对FTP参数设置、支付机构参数配置、商户参数配置馈数据开展统计、分析、数据挖掘，开展现有支付机构类型，业务使用量等方面的分析。 | 已登录的系统用户 |

### 业务活动分项说明

#### <服务响应管理>功能点清单

表8<服务响应管理>功能点清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 功能点编号 | 功能点名称 | 输入业务信息编号 | 输出业务信息编号 | 功能点内容描述（业务步骤/业务规则） | 前置条件 |
| Y0101 | 业务认定审核 | 『省（市）信息』I-YHTY-05  『时间信息』I-YHTY-20 | 『省（市）信息』I-YHTY-18  『业务认定审核及时率』I-YHTY-19 | 信息系统所产生的业务认定数据，包括通过95598网站、短信、手机APP、微信、自助查询终端、VTM等接入的业扩报装业务。对于电子渠道上客户预申请通过的信息进行审核。业务规则如下：  展示各省（市）公司一定时间维度内业务认定审核数据，主要根据审核规则统计审核及时率 。 | 用户登录本系统 |
| Y0102 | 资料预审 | 『省（市）信息』I-YHTY-05  『时间信息』I-YHTY-20 | 『省（市）信息』I-YHTY-18  『资料预审及时率』I-YHTY-20 | 信息系统所产生的资料预审数据，包括电子渠道上传资料的预审，可以支持多次预审，保存预审记录，支持按照业务规则进行自动的资料预审。业务规则如下：  展示各省（市）公司一定时间维度内资料预审数据，主要根据审核规则统计资料预审及时率 。 | 用户登录本系统 |
| Y0103 | 收件/签收认定 | 『省（市）信息』I-YHTY-05  『时间信息』I-YHTY-20 | 『省（市）信息』I-YHTY-18  『收件/签收认定』I-YHTY-21 | 信息系统所产生的收件/签收认定数据，主要指对上门收件、签收的文件资料进行记录，包括签收文件对应的工单环节、签收时间、支持资料电子件的上传，同时记录上传人和时间，可以通过客户经理工作台上的流程节点直接进入。业务规则如下：  展示各省（市）公司一定时间维度内收件/签收认定数据。 | 用户登录本系统 |
| Y0104 | 资质确认 | 『省（市）信息』I-YHTY-05  『时间信息』I-YHTY-20 | 『省（市）信息』I-YHTY-18  『资质确认』I-YHTY-22 | 信息系统所产生的资质确认数据，主要指确认客户是否具备业务受理所需的相关资质。确认具备则正式发起业务受理，否则，发起大项目前期咨询流程。大项目前期咨询流程处理过程中，确认资质后，发起正式业务受理。业务规则如下：  1.展示各省（市）公司一定时间维度内资质确认数据，主要根据审核规则统计资料预审及时率 。  2.根据业务数据，统计分析，归纳一般资质具备或者不具备的业务规则数量信息。 | 用户登录本系统 |
| Y0105 | 供电接入确认 | 『省（市）信息』I-YHTY-05  『时间信息』I-YHTY-20 | 『省（市）信息』I-YHTY-18  『收件/签收认定』I-YHTY-22 | 信息系统所产生的供电接入确认数据，主要指根据勘查结果对客户是否具备制定供电方案条件进行确认。业务规则如下：  展示各省（市）公司一定时间维度内供电接入确认数据，主要根据审核规则统计供电接入确认及时率 。 | 用户登录本系统 |
| Y0201 | 过程互动反馈 | 『省（市）信息』I-YHTY-05  『时间信息』I-YHTY-20 | 『省（市）信息』I-YHTY-18  『过程互动反馈』I-YHTY-23 | 信息系统所产生的过程互动数据，主要包括营销业务应用的流程环节，通过现有的通讯手段，包括短信、微信、手机APP消息通知等，实现和用户互动，主要有订阅/退订、消息、公告、业务受理成功通知、业务进度通知、电子账单、催费通知、用电信息、营业网点信息、停电公告、异常反馈等。业务规则如下：  1.展示各省（市）公司一定时间维度内过程互动数据，统计分析当前各互动服务渠道，辅助提升供电服务质量。 | 用户登录本系统 |

#### <系统配置管理>功能点清单

表9<系统配置管理>功能点清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 功能点编号 | 功能点名称 | 输入业务信息编号 | 输出业务信息编号 | 功能点内容描述（业务步骤/业务规则） | 前置条件 |
| Y0301 | FTP参数设置 | 『省（市）信息』I-YHTY-05 | 『省（市）信息』I-YHTY-18  『FTP参数设置信息』I-YHTY-24 | FTP参数配置为接入的各类渠道的对账文件、批扣文件、消息文件及资金到账文件提供相关参数配置，根据配置信息进行文件的安全传输，参数信息主要包括服务器IP、服务器端口、登录用户名称、登录用户密码、传输方式等信息。业务规则如下：  1.通过对FTP参数配置信息开展统计分析。 | 用户登录本系统 |
| Y0302 | 支付机构参数配置 | 『省（市）信息』I-YHTY-05 | 『省（市）信息』I-YHTY-18  『支付机构参数配置信息』I-YHTY-25 | 支付机构参数配置为各类支付机构提供相关参数信息，主要包含支付机构编号、支付机构名称、支付渠道序号、密钥等信息。业务规则如下：  1.通过对支付机构参数配置数据开展统计分析，分析各省（市）公司支付机构渠道使用情况，为电力客户开展新的支付渠道提供辅助支持。 | 用户登录本系统 |
| Y0303 | 商户参数配置 | 『省（市）信息』I-YHTY-05 | 『省（市）信息』I-YHTY-18  『商户参数配置信息』I-YHTY-26 | 商户参数配置为各类支付机构对应的商户提供相关参数信息，主要包含商户号、商户账号、开户行、供电单位名称、商户状态等信息。在进行支付时，依据商户参数相关信息进行支付交费。业务规则如下：  1.通过对商户参数配置数据开展统计分析，结合系统商户信息商户状态分析商户参数配置的完整性，为业务的正常开展提供辅助支持。 | 用户登录本系统 |

## 业务信息

表9 业务信息清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 业务信息编号 | 业务信息类型 | 业务信息名称 | 用途 | 使用单位 | 制作单位 | 使用频率 |
| I-YHTY-01 | 明细数据 | 业务认定审核 | 统计分析信息系统所产生的业务认定数据，包括通过95598网站、短信、手机APP、微信、自助查询终端、VTM等接入的业扩报装业务。 | 各单位 | 各单位 | 按需 |
| I-YHTY-02 | 明细数据 | 资料预审 | 统计分析信息系统所产生的资料预审数据，包括电子渠道上传资料的预审，可以支持多次预审，保存预审记录，支持按照业务规则进行自动的资料预审。 | 各单位 | 各单位 | 按需 |
| I-YHTY-03 | 明细数据 | 收件/签收认定 | 统计分析信息系统所产生的收件/签收认定数据，主要指对上门收件、签收的文件资料进行记录，包括签收文件对应的工单环节、签收时间、支持资料电子件的上传，同时记录上传人和时间，可以通过客户经理工作台上的流程节点直接进入。 | 各单位 | 各单位 | 按需 |
| I-YHTY-04 | 明细数据 | 资质确认 | 统计分析信息系统所产生的资质确认数据，主要指确认客户是否具备业务受理所需的相关资质。确认具备则正式发起业务受理，否则，发起大项目前期咨询流程。大项目前期咨询流程处理过程中，确认资质后，发起正式业务受理。 | 各单位 | 各单位 | 按需 |
| I-YHTY-05 | 明细数据 | 供电接入确认 | 统计分析信息系统所产生的供电接入确认数据，主要指根据勘查结果对客户是否具备制定供电方案条件进行确认。 | 各单位 | 各单位 | 按需 |
| I-YHTY-06 | 明细数据 | 过程互动反馈 | 统计分析信息系统所产生的过程互动数据，主要包括营销业务应用的流程环节，通过现有的通讯手段，包括短信、微信、手机APP消息通知等。 | 各单位 | 各单位 | 按需 |

# 共享融合需求分析

暂无

# 附录

## 业务信息详单（拿到大数据平台数据表结构完善）

表11业务认定审核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 数据项中文名 | 类型、长度、精度 | 数据项的取值范围 | 业务规则 |
| *1* |  |  |  |  |
| *2* |  |  |  |  |
| *3* |  |  |  |  |

## 需求跟踪矩阵

