

Firma Tytan Sp. z o.o. oferuje Państwu specjalistyczny **MODUŁ e-BOK** ułatwiający kontakt i obsługę klienta poprzez Internet.

## TYTAN SQL moduł e-BOK

### Cel modułu:

Celem modułu jest ułatwienie kontaktu klienta z zakładem wodociągów, udostępnienie odpowiednich danych poprzez Internet oraz usprawnienie jego obsługi przez personel zakładu.

**Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta**  
Tytan Sp. z o.o. w Poznaniu

Zalogowany jako (1-00096)  
Grycaj Zygmunt  
Status: **Normalny**  
Pracujemy na oprogramowaniu **TYTAN SQL**

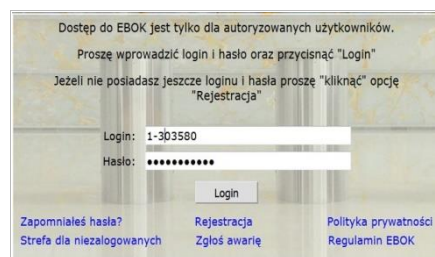
Dane kontaktowe biura: 60-711 Poznań, ul. Strusia 10, Strona internetowa: www.tytan.poznan.pl/

**Wszystkie faktury**  
Strona główna->Płatności->Wszystkie faktury - ostatni rok

Nr dokumentu	Data wystawienia	Termin płatności	Kwota [zł]	Kwota do zapłaty [zł]	Typ dokumentu	Status	Podgląd dokumentu	Możliwe działania
R. 2019/000001	2019-03-05	2019-03-19	123.95	10.97	Faktura	Niezapłacona		Zapłać za fakturę
R. 2018/000012	2018-12-29	2019-01-12	598.02	0	Faktura	Zapłacona		

### Cechy modułu:

- dostęp tylko dla zarejestrowanych użytkowników bezpiecznym protokołem SSL ze zmiennym hasłem
- możliwość samodzielnej rejestracji z pełną automatyzacją po stronie TYTAN SQL,
- możliwość zgłoszenia awarii nawet dla niezarejestrowanych klientów !
- dotatkowa strefa dla niezalogowanych klientów z możliwością różnorodnego wykorzystania
- zgodność ze standardem dostępności WCAG 2.1
- przegląd danych o kliencie:
  - kod klienta, nazwa klienta, rodzaj odbiorcy, zawarte umowy, nr konta, adres, saldo
- wykaz wszystkich punktów świadczenia usług łącznie z pełnymi danymi:
  - kod punktu usługi (odbiorcy), adres, data rejestracji, status punktu, nr licznika, status licznika, data zmiany, rodzaj usługi, nr umowy, data ważności umowy



Podgląd danych licznika: 12CB050038	
Nazwa	Wartość
Nr punktu(odbiorcy)	403-0096-0
Nazwa punktu (odbiorcy)	Grycaj Jerzy
Numer licznika	12CB050038
Data montażu	2013-02-07
Stan licznika w dniu montażu	0
Producent	UNIMAG CYBLE
Średnica[mm]	20
Własność przyłącza	Zakład
Rok legalizacji	2013
Legalizacja ważna do rrrr.mm	2018.12
Typ licznika	BMETERS
Aktywny	Aktywny
Nr plomby	
Nr nakładki radiowej	12C1234122
Typ nakładki radiowej	
Data ostatniego odczytu	2019-03-21
Stan ostatniego odczytu	12334

- przegląd wszystkich danych dotyczących wodomierzy
- e-Odczyt** możliwość podania nowego odczytu dowolnego wodomierza odbiorcy z podziałem na punkty świadczenia usług lub grupy wodomierzy
- przegląd wszystkich odczytów historycznych z podziałem na oczekujące, rozliczone, nierozliczone i odrzucone
- kontrola prawidłowości wprowadzanych danych podczas podawania odczytów wodomierzy
- informacja o aktualnym saldzie i fakturach klienta wraz z fakturami niezapłaconymi,
- informacja o częściach składowych salda w podziale na kwotę faktury, odsetki, wezwania i nadpłaty
- e-Płatności** czyli natychmiastowa płatność za fakturę, za pośrednictwem platformy PayU, Przelewy24 lub imoje ING z możliwością uregulowania zbiorczego zadłużenia wobec zakładu jednym przyciskiem „zapłać całą kwotę”

Start	Odczyty	Płatności	e-Dokumenty	Komunikaty	Kontakt	Pomoc
<b>Strona główna</b>						
Strona główna						
<b>Dane klienta</b>						
<b>Nierozliczone faktury !</b>						
Kod klienta	Nazwa klienta	Rodzaj odbiorcy	Saldo	Umowy	Możliwe działania	
1-00096	Grycaj Jerzy	Osoba fizyczna	29.20	Szczegóły umowy	Zapłać całą kwotę	

- **e-Faktura** dystrybucja e-Faktur klienta ze śledzeniem dostarczenia i odebrania, dostęp do e-Faktur w postaci PDF.
- standardowo dostęp do informacji tabelarycznej z zawartością faktur w tym bieżące i archiwalne.
- przegląd wszystkich wpłat, w tym również historycznych
- informacje o umowach zawartych pomiędzy klientem a zakładem


Podgląd danych umowy: Um 2018/3111	
Nazwa	Wartość
Umowa zawarta z	Grycaj Jerzy
Numer umowy	Um 2018/3111
Nazwa umowy	Umowa na dostarczanie wody
Data zawarcia umowy	2018-03-21
Okres umowy od	2018-04-01
Okres umowy do	2020-03-31
Kod punktu (odbiorcy)	403-0096-0
Nazwa punktu (odbiorcy)	Grycaj Jerzy
Rodzaj usługi	Woda
Typ odbiorcy	Pozostali odbiorcy

[Powrót](#)

- **e-Dokument** to możliwość pobrania wzorów dokumentów zdefiniowanych przez zakład wodociągów w celu formalizacji spraw na ścieżce: klient a zakład wodociągowy  
Wniosek o wykonanie przyłącza, czy opracowanie warunków technicznych  
Zgłoszenie gotowości do odbioru przyłącza  
Wniosek o wymianę wodomierza lub zainstalowanie wodomierza ogrodowego i inne podobne dokumenty
- **Komunikaty** to przesyłanie dowolnych komunikatów indywidualnie generowanych dla klienta oraz od klienta z możliwością dodania załączników i ciągłością tematu
- **Kontakt** -możliwość zgłaszania przez klienta awarii,

reklamacji oraz uwag dowolnej treści związanych ze świadczonymi usługami, bezpośrednio do Biura Obsługi lub administratora systemu za pomocą prostego formularza jak również do innych zdefiniowanych przez zakład wodociągowy komórek/działów i osób kontaktowych w przedsiębiorstwie

- informacja o logowaniach klienta do pulpitu e-BOK dostępna dla klienta, Statystyki - analizy ilościowe i wartościowe w formie wykresów oraz tabel
- specjalizowany panel administracyjny dla zakładu wodociągowego:



**Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta**  
Tytan Sp. z o.o. w Poznaniu  
Panel administracyjny

Serwis

- Reset hasła użytkownika
- Zmień hasło administratora
- Usuń konto użytkownika
- Odśwież kopię danych użytkownika

Start

- Strona główna
- Dodaj użytkownika
- Dodaj grupę użytkowników
- Podgląd danych użytkownika
- Logi administratora
- Aktywności administratora
- Sprawdzenie procesów w tle

Serwis

Konfiguracja

Pomoc

**Witamy w panelu administracyjnym**

1. Proszę wybrać właściwą opcję z menu
2. Po przeprowadzeniu wszystkich niezbędnych operacji proszę wylogować się

Typ konfiguracji	Status konfiguracji
Dostęp do bazy danych	Skonfigurowany
Dostęp do płatności online	Nieskonfigurowany
Logowanie przez ePUAP	Nieskonfigurowane
Dane kontaktowe	Skonfigurowane
Polityka prywatności	Domyślna

Konfiguracja

- Dostęp do bazy danych
- Dostęp do płatności online
- Logowania przez ePUAP
- Dane kontaktowe
- Polityka prywatności

- możliwość wyboru funkcjonalności e-BOK na bazie odrębnych modułów z następującymi cechami:
  - Moduł **e-BOK/e-Dokument** zawierający tylko udostępnianie wzorców dokumentów:
    - ułatwienie formalizacji spraw na ścieżce klient – zakład
  - Moduł **e-BOK/e-Odczyt** zawierający tylko podawanie stanów wodomierzy:
    - umożliwienie podania odczytu wodomierza on-line i potwierdzenia na e-mail klienta
  - Moduł **e-BOK/e-Faktura** zawierający tylko części dotyczące e-Faktur:
    - powiadomienie e-mail (opcja SMS) o wystawieniu e-Faktury, potwierdzenie odbioru e- faktury przydatne dla księgowości w przypadku windykacji
  - Moduł **e-BOK/e-Płatności** zawierający tylko płatności on-line:
    - płatność poprzez **PayU**, **Przelewy24** lub **imoje ING** (wymaga Płatności masowych – moduł **e- Bank**)
  - Moduł **e-BOK/Komunikaty** zawierający tylko przesyłanie i odbiór komunikatów:
    - dwustronna komunikacja z ciągłością tematu i dodawaniem załączników
  - Moduł **e-BOK/Awarie** umożliwia klientowi zgłoszenie awarii i jej obsługę przez serwis wodociągów - powiadomienie dyżurnego serwisu, zlecenie dla montera, historia obsługi

(\*) Zrzuty ekranowe widoczne w ulotce to wycinki. W rzeczywistości system prezentuje w danym oknie dużą większą liczbę kolumn oraz wierszy.