

# INSTRUKCJA

## zakładania i korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta eBOK

Przedsiębiorstwa Komunalnego „Therma” Sp. z o.o. w Bielsku-Białej



Opracowanie: **INTENSE Group** ul. Gdyńska 31; 31-323 Kraków

## Spis treści

---

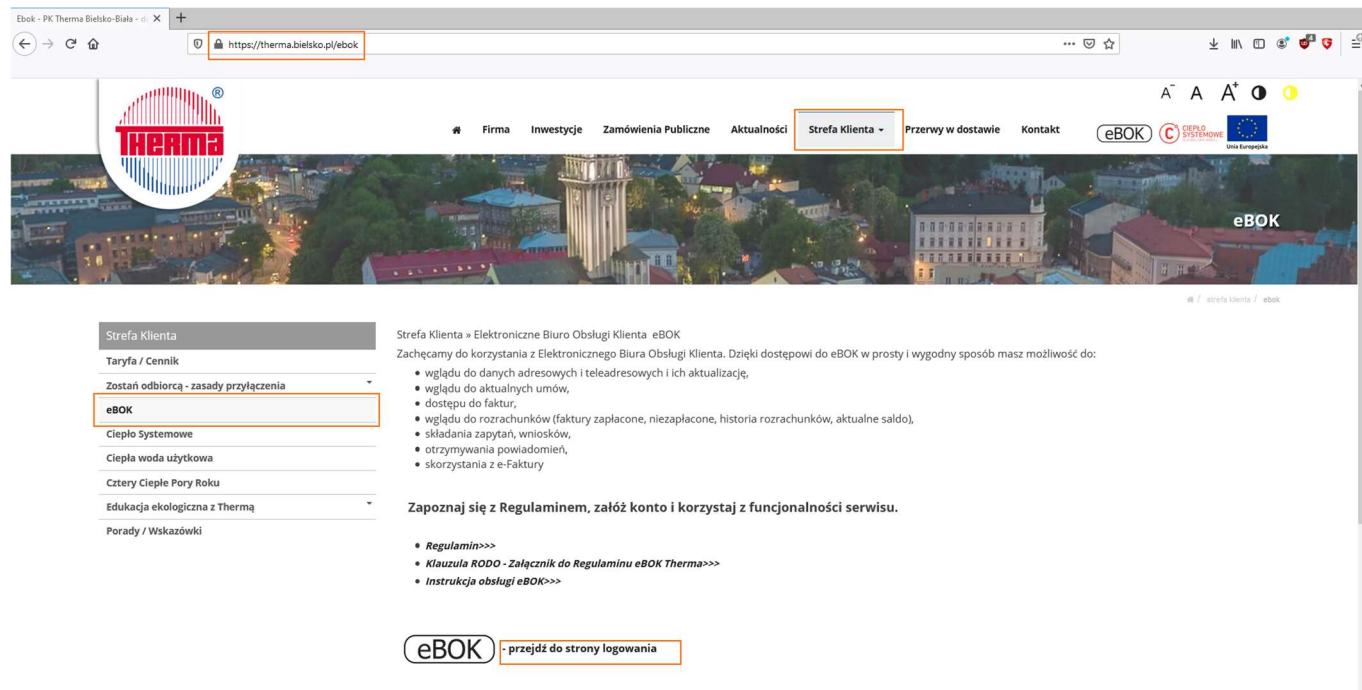
1	Wstęp .....	3
2	Zakładanie konta .....	3
3	Logowanie do aplikacji .....	5
4	Menu aplikacji .....	7
4.1	Panel startowy .....	8
4.2	Bieżące sprawy .....	9
4.2.1	Dostępne funkcje na listach .....	10
4.2.2	Dodatkowe opcje .....	13
5	Dokumenty .....	16
5.1	Komunikaty .....	16
5.2	Pytania .....	17
5.3	Faktury sprzedaży .....	20
5.3.1	Zakładka Ogólne .....	21
5.3.2	Zakładka Pozycje .....	22
5.3.3	Zakładka Dodatkowe .....	22
5.3.4	Zakładka Załączniki .....	23
5.4	Umowy .....	23
6	Panel Klienta .....	25
6.1	Zakładka Ogólne .....	25
6.2	Zakładka Konta eBOK .....	28

## 1 WSTĘP

Portal Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK) powstał w celu umożliwienia bezpośredniego dostępu do informacji klientom przedsiębiorstwa THERMA Sp. z o.o. oraz usprawnienia i zoptymalizowania pracy Biura Obsługi Klienta.

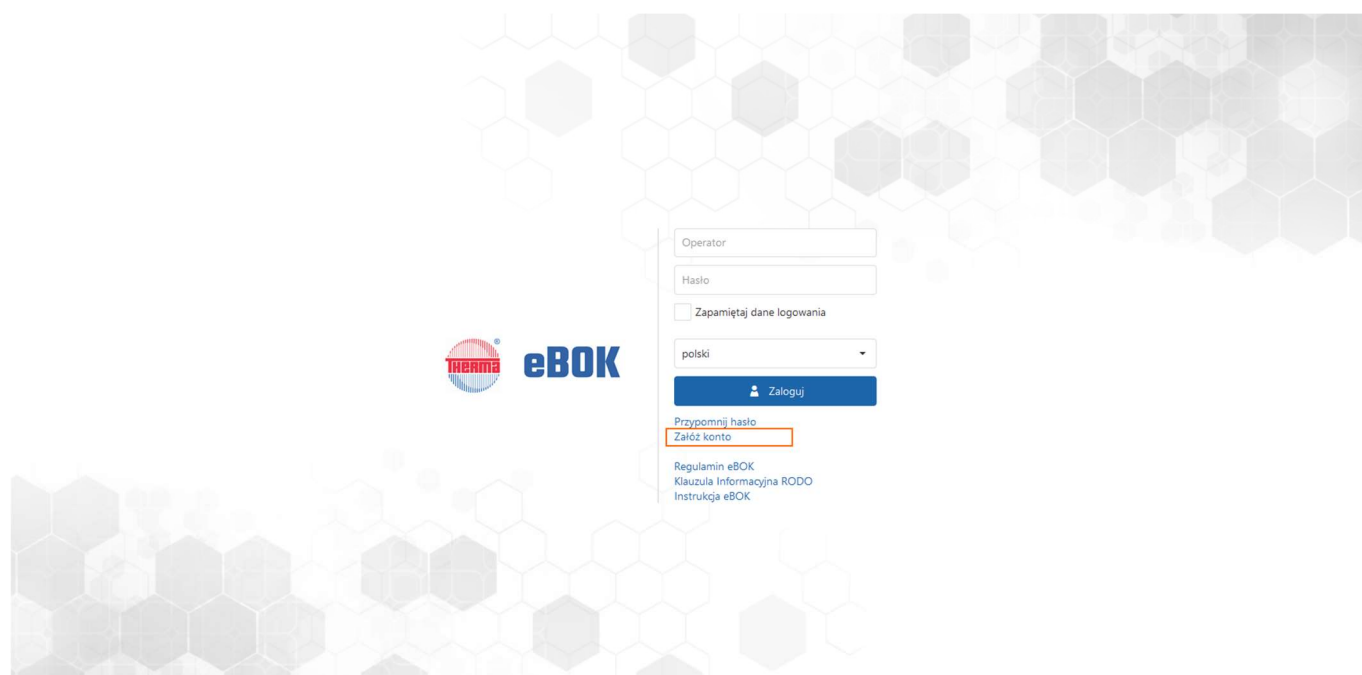
Portal eBOK pracuje przy wykorzystaniu systemu Intense Mobile.

Na stronie głównej firmy Therma w zakładce *Strefa Klienta* znajdziemy sekcję *eBOK*, za pomocą której przejdziemy do strony logowania.



## 2 ZAKŁADANIE KONTA

W celu założenia konta, należy wybrać pozycję *Załącz konto*.



W otwartym oknie formularza, należy uzupełnić wszystkie pola oznaczone gwiazdką oraz potwierdzić zapoznanie z Klauzulą RODO i zaakceptować regulamin. By zatwierdzić dane, należy kliknąć przycisk Wyślij. Na podany adres e-mail zostanie przesłane potwierdzenie rejestracji formularza.

Formularz operatora

✕

Utwórz konto w systemie podając swój adres email i pozostałe podstawowe informacje

Imię właściciela\*

Nazwisko właściciela\*

Email\*

Numer kontrahenta\*

Numer faktury\*

Potwierdzam zapoznanie się z Klauzulą Informacyjną RODO\*\*

☐

[Klauzula Informacyjna RODO](#)

Akceptuję regulamin eBOK\*

☐

[Regulamin eBOK](#)

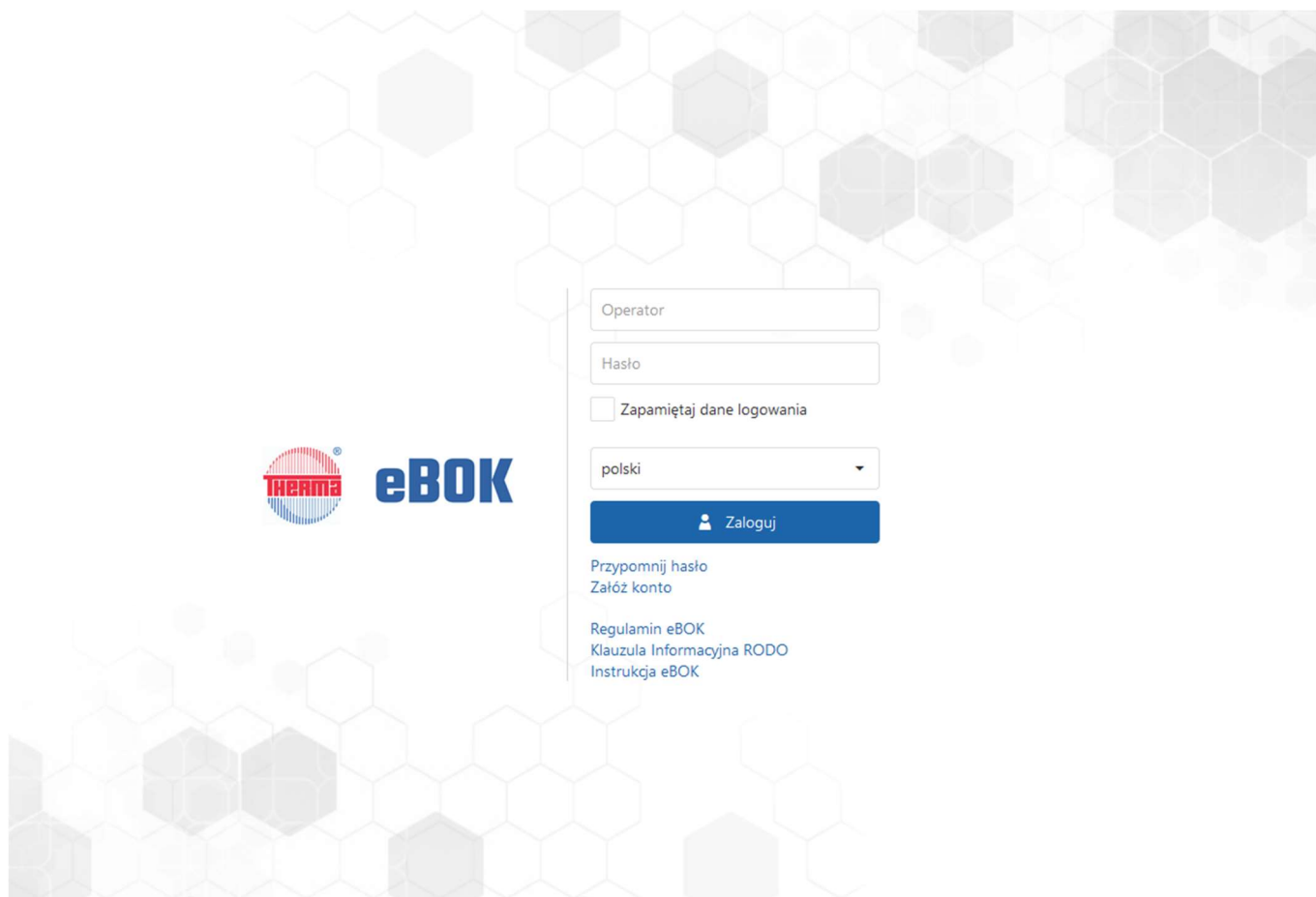
↩

Wyślij

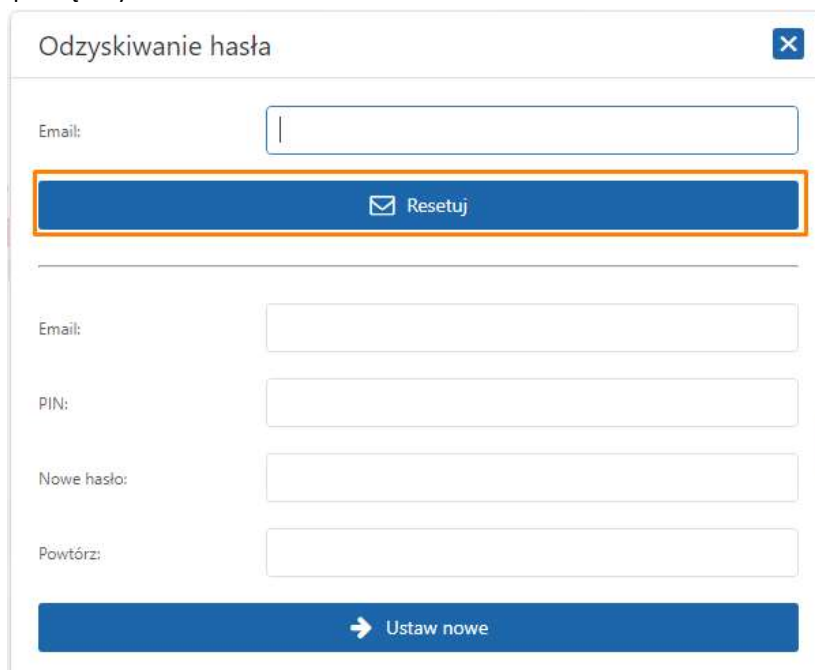
Po aktywacji konta przez pracownika elektronicznego Biura Obsługi Klienta zostanie przesłany e-mail z loginem i tymczasowym hasłem.

### 3 LOGOWANIE DO APLIKACJI

W celu zalogowania się do portalu, należy użyć przesłanego loginu (lub adresu e-mail) i hasła.



Podczas pierwszego logowania wymagana jest zmiana hasła. Pojawi się wówczas okno odzyskiwania hasła, w którym należy wprowadzić adres e-mail powiązany z kontem.

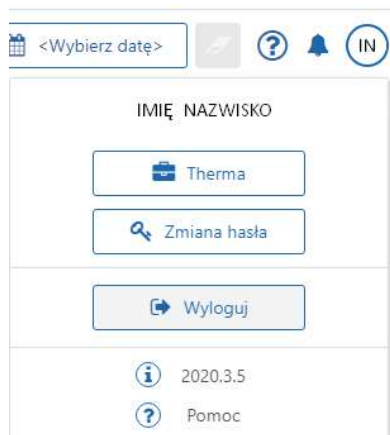


Na podany adres e-mail zostanie przysłany 4-znakowy PIN do resetowania hasła.

W przypadku utraty hasła należy na stronie logowania wybrać opcję *Przypomnij hasło*, a następnie wykonać wyżej opisane czynności.

W zależności od posiadanych praw oraz konfiguracji menu, po zalogowaniu użytkownik uzyska dostęp do odpowiednich list/paneli: Panel startowy, Panel Klienta, Bieżące sprawy, Komunikaty, Pytania, Faktury, Umowy.

W prawym górnym rogu znajduje się sekcja zalogowanego użytkownika (ikona z inicjałami). Po jej rozwinięciu dostępny jest panel, który umożliwia wylogowanie, zmianę hasła oraz dostęp do pomocy.

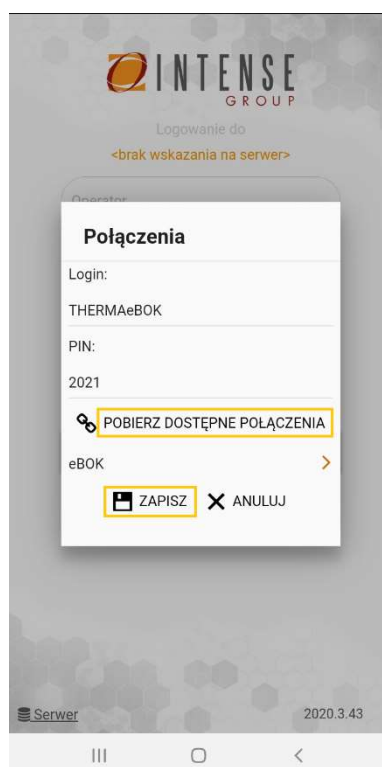


Do *eBOK* można zalogować się również poprzez aplikację mobilną dostępną w Sklepie Play i AppStore. W tym celu należy zainstalować aplikację *INTENSE Mobile 20.3*.

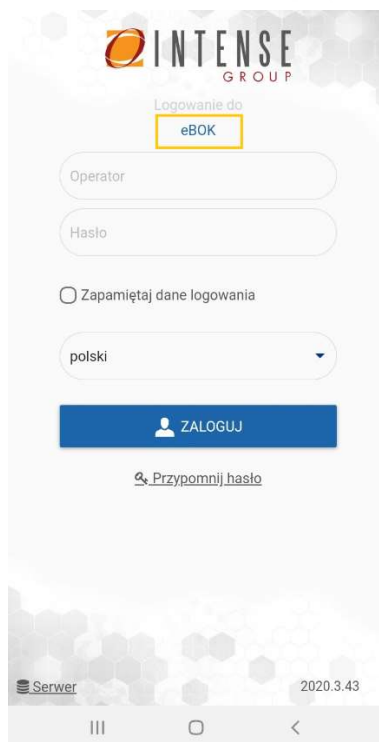
Podczas pierwszego uruchomienia aplikacji pojawi się okno, w którym należy wprowadzić:

- Login: **THERMAeBOK**
- PIN: **2021**

Następnie należy pobrać dostępne połączenia, aby uzyskać z serwisu INTENSE parametry pozwalające na logowanie się operatora do portalu *eBOK*.



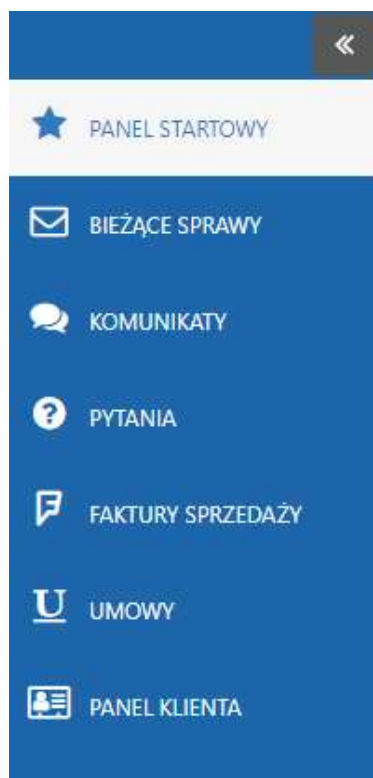
Po zapisaniu ustawień, w oknie startowym pojawi się informacja o nazwie zapisanego połączenia:



Następnie w oknie logowania należy wpisać login (lub email) i hasło oraz wskazać język aplikacji.



## 4 MENU APLIKACJI

Po zalogowaniu z lewej strony prezentowane jest menu użytkownika. Z poziomu menu można przejść do wybranej listy.



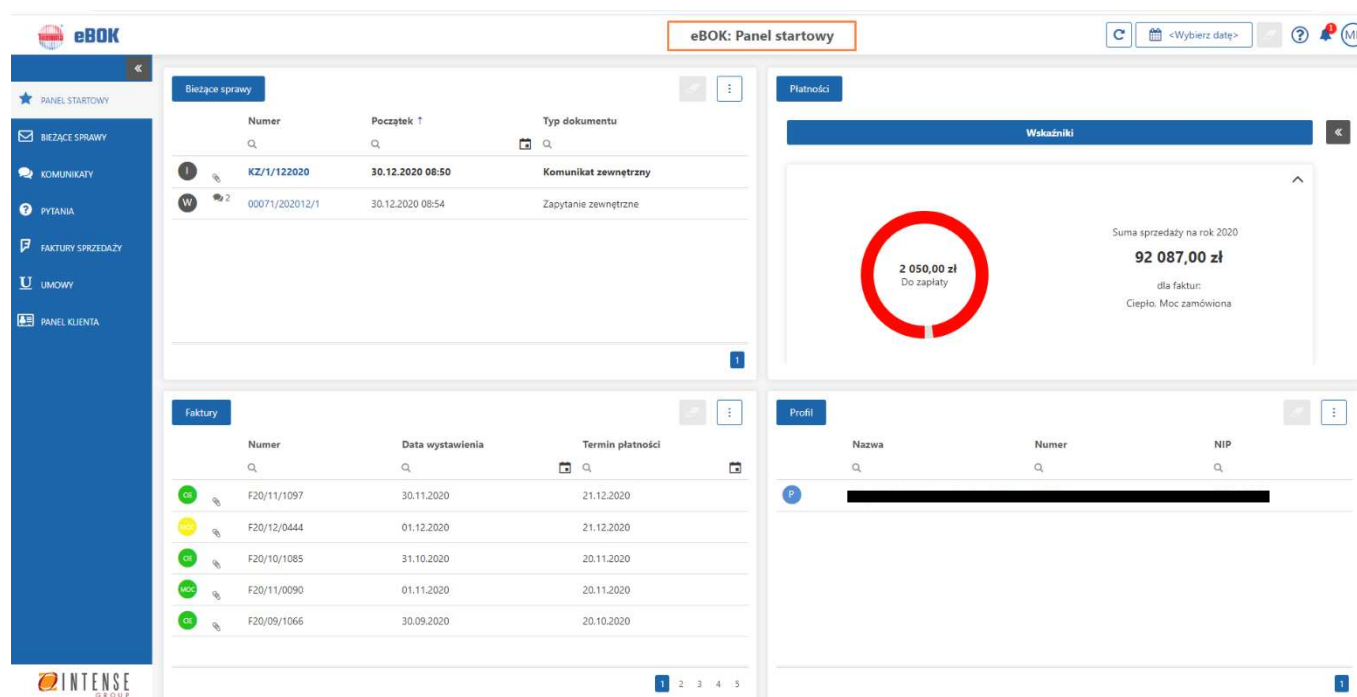
W menu dostępne są następujące listy:

- **Bieżące Sprawy** – Inbox (skrzynka odbiorcza) zawierająca listę zadań przypisanych do zalogowanego operatora, każde zadanie jest powiązane z określonym dokumentem;
- **Komunikaty** – lista komunikatów informujących klientów o działaniach przedsiębiorstwa;
- **Pytania** – lista dokumentów zarejestrowanych przez klienta w celu wyjaśnienia problemu lub zadania pytania;
- **Faktury Sprzedaży** – lista wszystkich faktur zalogowanego użytkownika;
- **Umowy** – lista przeznaczona do podglądu podpisanych przez klienta umów;
- **Profil** – lista prezentująca dane dotyczące kontrahentów.

Aby zwinąć menu należy wybrać opcję **Zwiń** . Zwinięcie menu poszerza dostępne miejsce dla obszaru roboczego. Aby rozwinąć menu i wrócić do standardowego wyglądu należy wybrać opcję **Rozwiń** .

#### 4.1 Panel startowy

Po zalogowaniu automatycznie otwierana jest zakładka *Panel Startowy*. Składa się z czterech paneli: *Bieżące sprawy*, *Płatności*, *Faktury* oraz *Profil*.



**eBOK: Panel startowy**

**Bieżące sprawy**

Numer	Początek	Typ dokumentu
KZ/1/122020	30.12.2020 08:50	Komunikat zewnętrzny
00071/202012/1	30.12.2020 08:54	Zapytanie zewnętrzne

**Faktury**

Numer	Data wystawienia	Termin płatności
F20/11/1097	30.11.2020	21.12.2020
F20/12/0444	01.12.2020	21.12.2020
F20/10/1085	31.10.2020	20.11.2020
F20/11/0090	01.11.2020	20.11.2020
F20/09/1066	30.09.2020	20.10.2020

**Płatności**

**Wskazniki**

Suma sprzedaży na rok 2020  
**92 087,00 zł**  
 dla faktur:  
 Ciepło, Moc zamówiona

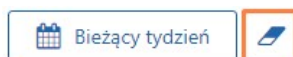
**Profil**


Nazwa	Numer	NIP
[Redacted]		

W górnej części panelu znajduje się przycisk filtrowania po dacie.

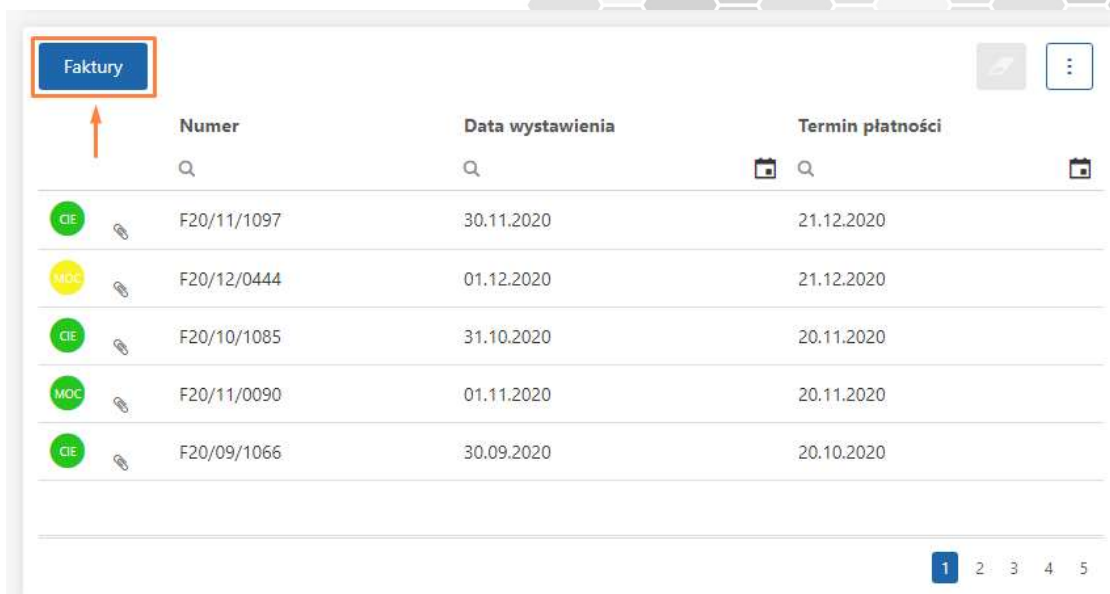


Po zastosowaniu określonego filtra w panelu, aktywny stanie się przycisk czyszczenia filtrów.

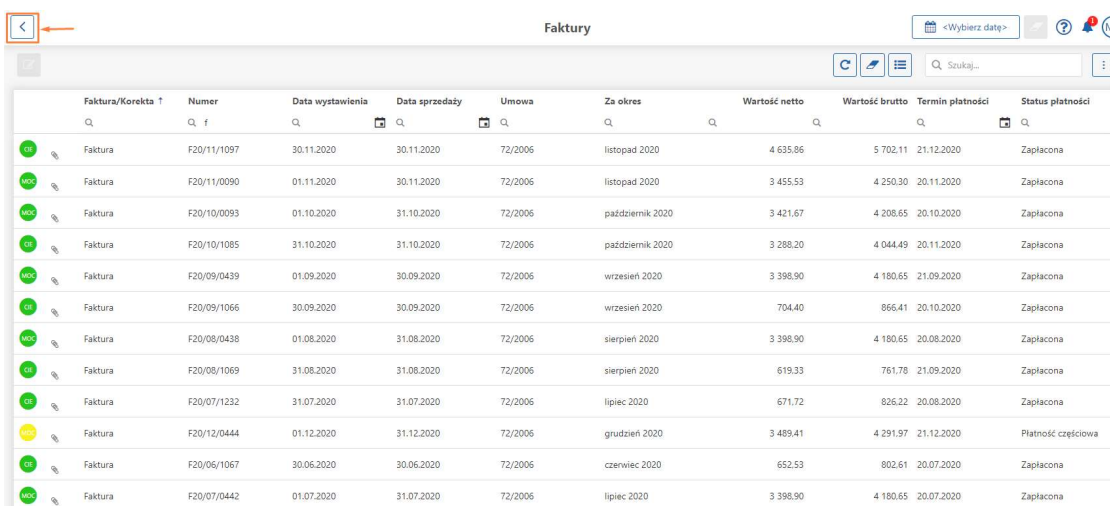


Z poziomu panelu możliwe jest łatwe przechodzenie do każdej listy wraz z zachowaniem zastosowanego filtra głównego i możliwością szybkiego powrotu do panelu za pomocą przycisku .





	Numer	Data wystawienia	Termin płatności
	F20/11/1097	30.11.2020	21.12.2020
	F20/12/0444	01.12.2020	21.12.2020
	F20/10/1085	31.10.2020	20.11.2020
	F20/11/0090	01.11.2020	20.11.2020
	F20/09/1066	30.09.2020	20.10.2020



Faktura/Korekta	Numer	Data wystawienia	Data sprzedaży	Umowa	Za okres	Wartość netto	Wartość brutto	Termin płatności	Status płatności
	F20/11/1097	30.11.2020	30.11.2020	72/2006	listopad 2020	4 635.86	5 702.11	21.12.2020	Zapłacona
	F20/11/0090	01.11.2020	30.11.2020	72/2006	listopad 2020	3 455.53	4 250.30	20.11.2020	Zapłacona
	F20/10/0093	01.10.2020	31.10.2020	72/2006	październik 2020	3 421.67	4 208.65	20.10.2020	Zapłacona
	F20/10/1085	31.10.2020	31.10.2020	72/2006	październik 2020	3 288.20	4 044.49	20.11.2020	Zapłacona
	F20/09/0439	01.09.2020	30.09.2020	72/2006	wrzesień 2020	3 398.90	4 180.65	21.09.2020	Zapłacona
	F20/09/1066	30.09.2020	30.09.2020	72/2006	wrzesień 2020	704.40	866.41	20.10.2020	Zapłacona
	F20/08/0438	01.08.2020	31.08.2020	72/2006	sierpień 2020	3 398.90	4 180.65	20.08.2020	Zapłacona
	F20/08/1069	31.08.2020	31.08.2020	72/2006	sierpień 2020	619.33	761.78	21.09.2020	Zapłacona
	F20/07/1232	31.07.2020	31.07.2020	72/2006	lipiec 2020	671.72	826.22	20.08.2020	Zapłacona
	F20/12/0444	01.12.2020	31.12.2020	72/2006	grudzień 2020	3 489.41	4 291.97	21.12.2020	Płatność częściowa
	F20/06/1067	30.06.2020	30.06.2020	72/2006	czerwiec 2020	652.53	802.61	20.07.2020	Zapłacona
	F20/07/0442	01.07.2020	31.07.2020	72/2006	lipiec 2020	3 398.90	4 180.65	20.07.2020	Zapłacona

Filtr główny zastosowany w panelu definiowalnym jest zapamiętywany: po wylogowaniu, ponownym zalogowaniu i przejściu do panelu, użytkownik zobaczy ostatni zastosowany w tym panelu filtr.

Jeśli lista osadzona w panelu definiowalnym z zastosowanym filtrem zostanie uruchomiona z poziomu menu mobilnego (a nie panelu), to filtry główne nie będą dziedziczone.

## 4.2 Bieżące sprawy

Zakładka *Bieżące sprawy* to skrzynka odbiorcza (*Inbox*) zalogowanego użytkownika, która zawiera listę zadań. Każde zadanie jest powiązane z określonym dokumentem. Na liście widoczne są wszystkie komunikaty, informacje oraz zgłaszane pytania i odpowiedzi pracowników, które wymagają jakiegoś działania.

Nieprzeczytane zadania wyróżnione są pogrubioną czcionką.

Lista bieżących spraw posiada domyślnie ustawioną widoczność następujących kolumn:

Numer	Początek	Termin realizacji	Stan procesu	Nazwa dokumentu	Typ dokumentu

- *Numer* - numer danego dokumentu;
- *Początek* - data utworzenia dokumentu;
- *Termin realizacji* - data realizacji dokumentu;
- *Stan procesu* - informacja o statusie danego dokumentu (np. Wprowadzenie, Informacja);
- *Typ dokumentu* - informacja o typie danego dokumentu (np. Zapytanie zewnętrzne, Komunikat zewnętrzny).


#### 4.2.1 Dostępne funkcje na listach

Z poziomu listy możliwe jest:

- dodawanie dokumentów


- wykonywanie działań/przepływów (przycisk dostępny po zaznaczeniu dokumentu/dokumentów),

Przeptyw można również wykonać po przejściu na dokument w dowolnym trybie (podgląd/edycja/dodaj).

- przejdzie do edycji dokumentu  (przycisk dostępny po zaznaczeniu dokumentu). Aby podnieść dokument tylko do podglądu, należy otworzyć go dwuklikiem.

Inbox

<Wybierz datę> ? 1 MK

+ ↻ 



⌂ ↻ ⋮ Szukaj...

	Numer	Początek	Termin realizacji	Stan procesu	Nazwa dokumentu	Typ dokumentu
<input type="checkbox"/> W	00071/20201...	30.12.2020 09:16	30.12.2020 09:16	Wprowadzenie	Płatność za fakturę F2...	Zapytanie zewnętrzne
<input type="checkbox"/> W 2	00071/202012/1	30.12.2020 08:54	30.12.2020 08:54	Wprowadzenie	F20/12/9874 - informacj...	Zapytanie zewnętrzne


- odświeżenie listy ,

Inbox

<Wybierz datę> ? 1 MK

+ ↻   ⋮ Szukaj...




	Numer	Początek	Termin realizacji	Stan procesu	Nazwa dokumentu	Typ dokumentu
<input type="checkbox"/> W	00071/20201...	30.12.2020 09:16	30.12.2020 09:16	Wprowadzenie	Płatność za fakturę F2...	Zapytanie zewnętrzne
<input type="checkbox"/> W 2	00071/202012/1	30.12.2020 08:54	30.12.2020 08:54	Wprowadzenie	F20/12/9874 - informacj...	Zapytanie zewnętrzne
<input type="checkbox"/> I	KZ/1/122020	30.12.2020 08:50	30.12.2020 08:50	Informacja	Nowy Rok 2021	Komunikat zewnętrzny

Po dłuższej bezczynności, przycisk *Odśwież* podświetla się na czerwono , by zachęcić do zaktualizowania danych na liście.

- wybór dodatkowych kolumn ,

Inbox

<Wybierz datę> ? 1 MK

+ ↻    ⋮ Szukaj...

	Numer	Początek	Termin realizacji	Stan procesu
<input type="checkbox"/> W	00071/20201...	30.12.2020 09:16	30.12.2020 09:16	Wprowadzenie
<input type="checkbox"/> W 2	00071/202012/1	30.12.2020 08:54	30.12.2020 08:54	Wprowadzenie
<input type="checkbox"/> I	KZ/1/122020	30.12.2020 08:50	30.12.2020 08:50	Informacja

Wybór kolumny

- ☐ Data wpływu
- ☐ Data wystawienia
- ☐ Data zakupu
- ☐ Firma
- ☐ ID dokumentu
- ☐ ID tasku
- ☐ Komentarz
- ☐ Kontrahent - nazwa
- ☐ Kontrahent - NIP
- ☐ Kontrahent - pełna nazwa
- ☐ Lokalizacja
- ☒ Nazwa dokumentu
- ☐ Nazwa procesu
- ☒ Numer
- ☒ Początek
- ☐ Posiadać dokumentu

Nowe kolumny dodają się automatycznie na końcu listy.


- określenie, ile elementów ma być wyświetlanych na jednej stronie

Numer	Początek	Termin realizacji	Stan procesu	Nazwa dokumentu	Typ dokumentu
Q 50	Q	Q	Q Infor	Q	Q

- dodatkowe filtrowanie z wielowymyblem - po najechaniu kursorem na kolumnę pojawi się ikona lejka,

Termin realizacji 

Po naciśnięciu lejka wyświetli się lista umożliwiającą zaznaczenie wszystkich lub wybranych wartości. Lista budowana jest w oparciu o rekordy znajdujące się na liście.

racji Stan procesu 

Q Szukaj...


☐ Zaznacz wszystko

☐ Informacja

☐ Wprowadzenie

OK Anuluj

- stosowanie globalnego filtra daty  <Wybierz datę> - po jego wybraniu dostępne są opcje:

Wybierz datę 

Zakres dat

Dziś

Wczoraj

Bieżący tydzień

Poprzedni tydzień


Bieżący miesiąc


Poprzedni miesiąc

Bieżący rok

Poprzedni rok

Ostatnie 30 dni

Od: 

Do: 


OK Anuluj Wyczyść

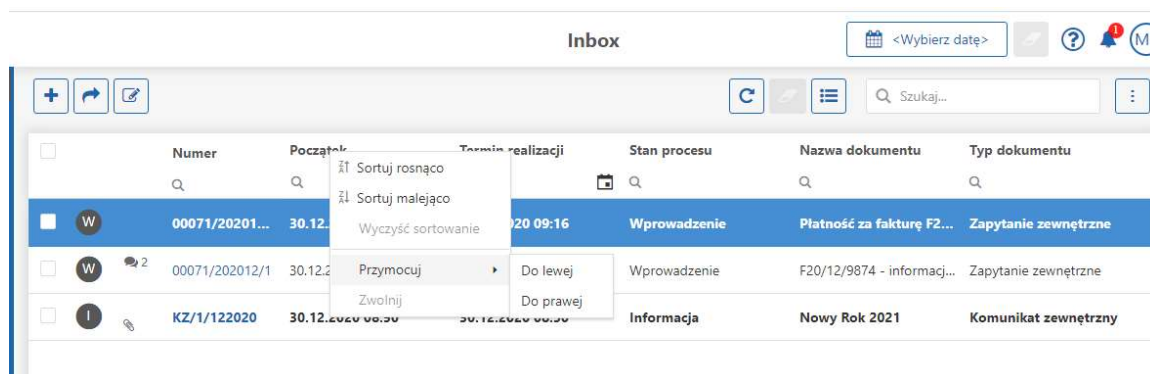
- wyszukiwanie określonego ciągu znaków we wszystkich widocznych kolumnach,

Inbox

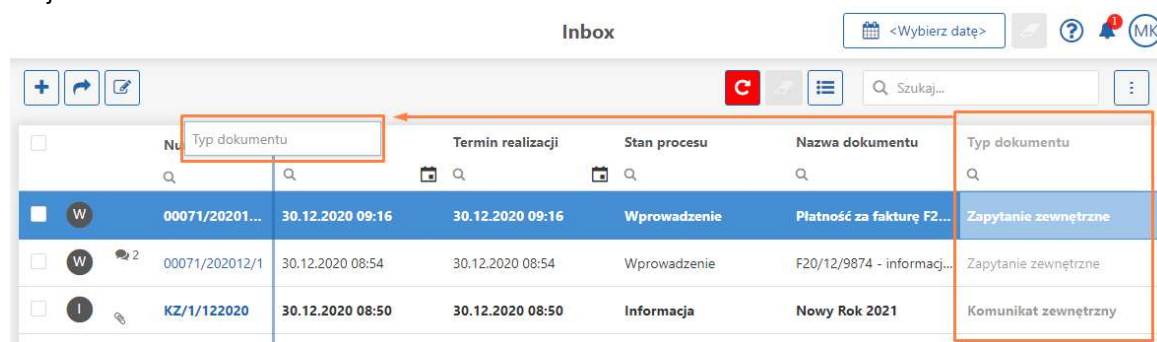
<Wybierz datę>

<input type="checkbox"/>	Numer	Początek	Termin realizacji	Stan procesu	Nazwa dokumentu	Typ dokumentu
<input type="checkbox"/>	Q	Q	Q	Q	Q	Q
<input checked="" type="checkbox"/>	W 00071/20201...	30.12.2020 09:16	30.12.2020 09:16	Wprowadzenie	Płatność za fakturę F2...	Zapytanie zewnętrzne
<input type="checkbox"/>	W 00071/202012/1	30.12.2020 08:54	30.12.2020 08:54	Wprowadzenie	F20/12/9874 - informacj...	Zapytanie zewnętrzne

- czyszczenie wszystkich filtrów  - ikona staje się aktywna w przypadku zastosowania jakiegoś filtrowania/wyszukiwania,
- przymocowanie (dokowanie) wybranej kolumny do lewej lub prawej krawędzi okna (dostępne pod prawym przyciskiem myszy),

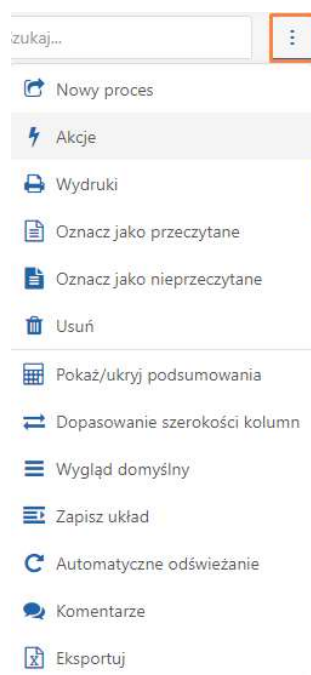


- układanie kolumn za pomocą opcji drag&drop, czyli poprzez przeciągnięcie i upuszczenie kolumny w wybrane miejsce.





#### 4.2.2 Dodatkowe opcje

Pod przyciskiem  dostępne są również inne opcje:



- *Nowy proces* – opcji można skorzystać wówczas, gdy operator ma prawo do rozpoczynania nowego procesu dla danego dokumentu. (nieдоступne dla użytkowników eBOK);
- *Akcje* – dodatkowe akcje możliwe do wykonania na danym dokumencie (nieдоступne dla użytkowników eBOK);
- *Wydruki* – wywołanie wydruku zdefiniowanego dla dokumentu (nieдоступne dla użytkowników eBOK);
- *Oznacz jako przeczytane* – opcja, która sprawia, że dana pozycja z listy oznaczona jest jako przeczytana (dostępna po zaznaczeniu wybranego dokumentu lub kilku dokumentów);
- *Oznacz jako nieprzeczytane* – opcja, która sprawia, że dana pozycja oznaczona zostaje jako nieprzeczytana (dokumenty wyświetlane są pogrubioną czcionką na liście);
- *Usuń* – opcja umożliwiająca usuwanie dokumentów. Możliwe jest usuwanie dokumentów, które nie były jeszcze nigdzie przesyłane. Aby usunąć dokumenty z listy należy je wcześniej zaznaczyć na liście.
- *Pokaż/ukryj podsumowania* – umożliwia prezentowanie podsumowań pod listą.

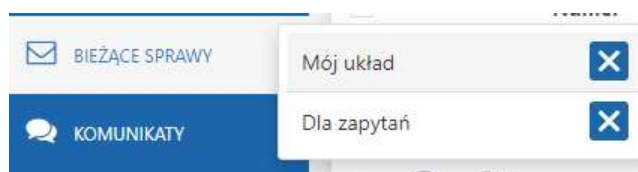
#### 4.2.2.1 Układy list



Możliwe jest również zapisywanie własnych układów dla listy. Układ zapamiętuje wybrane kolumny, ich kolejność, szerokość, zastosowane filtrowanie. Aby zapisać układ należy skorzystać z opcji:  **Zapisz układ** dostępnej pod .


Pojawi się wówczas okno, w którym należy podać nazwę dla układu:





Po zapisaniu układów będzie możliwość łatwego przełączania widoku oraz usuwania zbędnych układów.




Wygląd listy można modyfikować poprzez pokazywanie wielu kolumn, zmianę ich miejsca położenia, zmianę szerokości kolumn itp. Aby powrócić do standardowego wyglądu listy należy wybrać opcję *Wygląd domyślny*  **Wygląd domyślny** dostępną pod ikoną . Po zastosowaniu tej opcji wszystkie niezapisane zmiany zostaną wycofane i pojawi się domyślny widok.

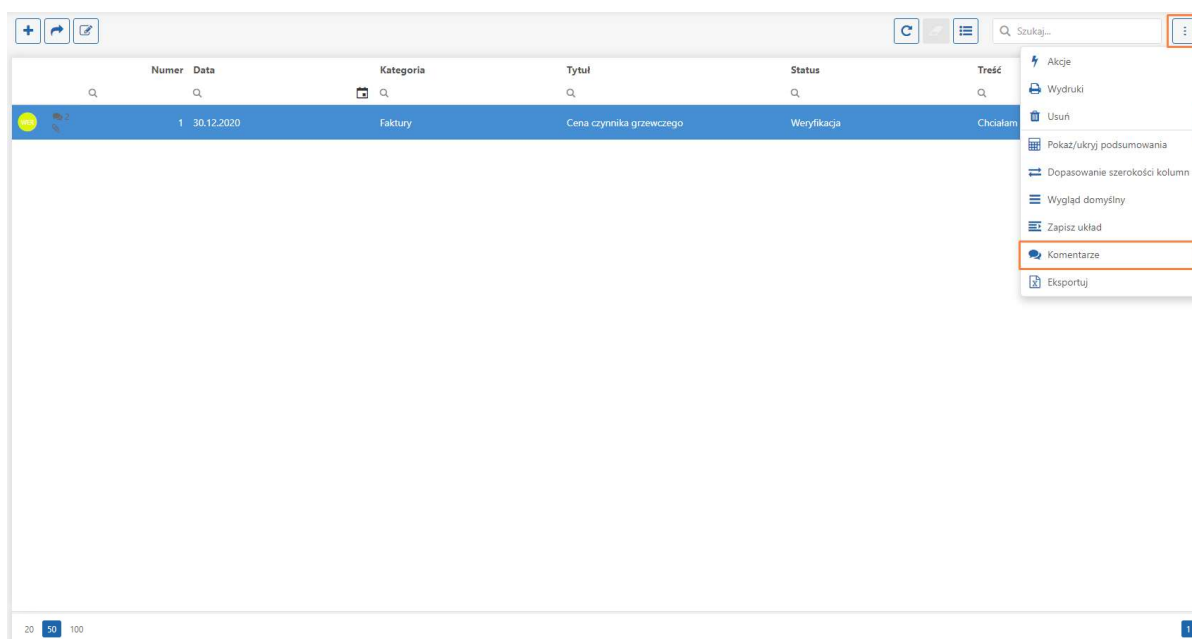
W tym miejscu jest również możliwe dopasowanie szerokości  **Dopasowanie szerokości kolumn** (równomierne ich rozłożenie w stosunku do dostępnego miejsca w tabeli).

#### 4.2.2.2 Automatyczne odświeżanie

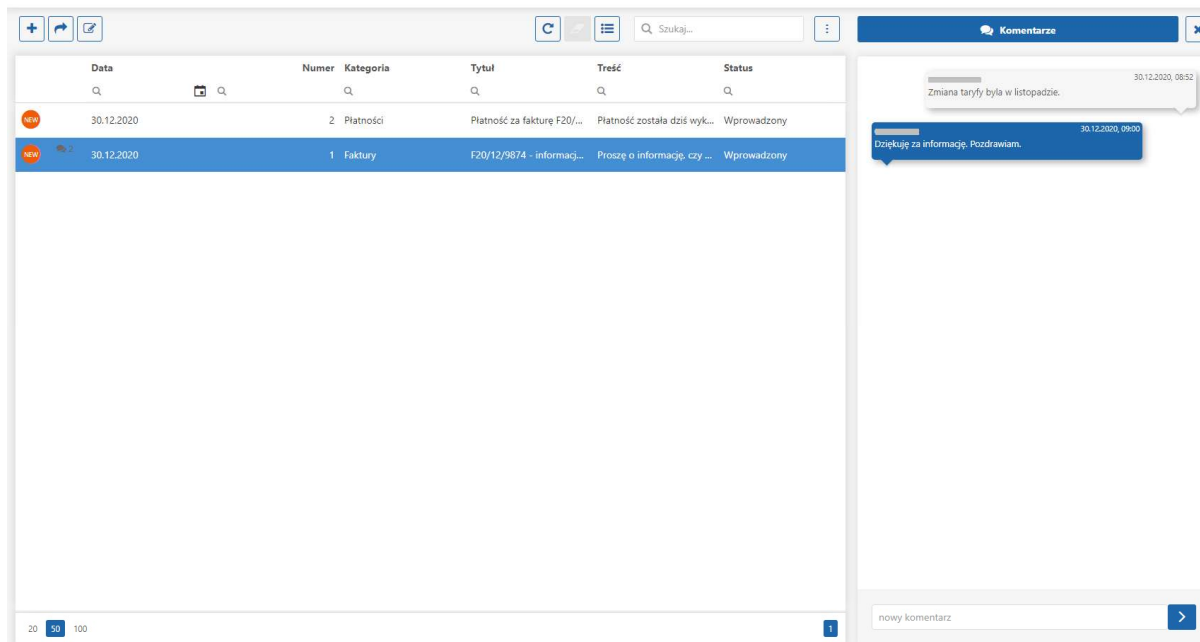
Pod ikoną  dla Inboxa możliwe jest także włączenie *Automatycznego odświeżania*  **Automatyczne odświeżanie**. Domyślnie automatyczne odświeżanie Inboksa jest wyłączone. Po włączeniu, ikona zaczyna się kręcić. Ustawienie jest zapamiętywane w ustawieniach lokalnych przeglądarki (także po jej wyłączeniu).

## 4.2.2.3 Komentarze

Istnieje możliwość przeglądania komentarzy do poszczególnych dokumentów z poziomu listy. Funkcjonalność ta jest dostępna w prawym panelu, który jest prezentowany po wybraniu opcji *Komentarze* pod ikoną .



Komentarze są wyświetlane do dokumentu, który jest podświetlony na liście.




Z poziomu kontrolki *Komentarzy* można również dodawać nowe komentarze do dokumentów.

Aby zwinąć panel komentarzy należy wybrać opcję *Zamknij*  lub z poziomu dodatkowych opcji wybrać ponownie opcję *Komentarze*.

To czy na danej liście mają pojawiać się komentarze jest zapamiętywane w układach list.



## 4.2.2.4 Eksportuj

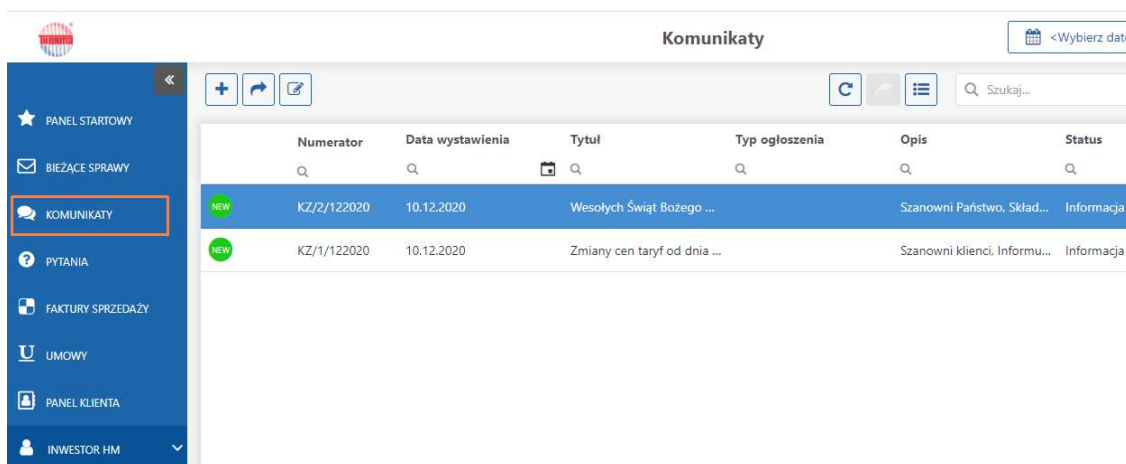
Pod ikoną  dostępna jest funkcja eksportu. Umożliwia ona zapis pliku na dysku w formacie .xlsx. W eksportowanym pliku znajdują się tylko te kolumny, które są widoczne na liście w momencie wywołania funkcji eksportu.

Faktura/Korekta	Numer	Data wystawienia	Data sprzedaży	Umowa	Za okres	Wartość netto	Wartość brutto	Termin płatn
Faktura	F20/12/0444	01.12.2020	31.12.2020	72/2006	grudzień 2020	3 489,41	4 291,97	21.12.2020
Faktura	F20/11/1097	30.11.2020	30.11.2020	72/2006	listopad 2020	4 635,86	5 702,11	21.12.2020
Faktura	F20/11/0090	01.11.2020	30.11.2020	72/2006	listopad 2020	3 455,53	4 250,30	20.11.2020
Faktura	F20/10/1085	31.10.2020	31.10.2020	72/2006	październik 2020	3 288,20	4 044,49	20.11.2020
Faktura	F20/10/0093	01.10.2020	31.10.2020	72/2006	październik 2020	3 421,67	4 208,65	20.10.2020
Faktura	F20/09/1066	30.09.2020	30.09.2020	72/2006	wrzesień 2020	704,40	866,41	20.10.2020
Faktura	F20/09/0439	01.09.2020	30.09.2020	72/2006	wrzesień 2020	3 398,90	4 180,65	21.09.2020
Faktura	F20/08/1069	31.08.2020	31.08.2020	72/2006	sierpień 2020	619,33	761,78	21.09.2020
Faktura	F20/08/0438	01.08.2020	31.08.2020	72/2006	sierpień 2020	3 398,90	4 180,65	20.08.2020
Faktura	F20/07/1232	31.07.2020	31.07.2020	72/2006	lipiec 2020	671,72	826,22	20.08.2020
Faktura	F20/07/0442	01.07.2020	31.07.2020	72/2006	lipiec 2020	3 398,90	4 180,65	20.07.2020


## 5 DOKUMENTY

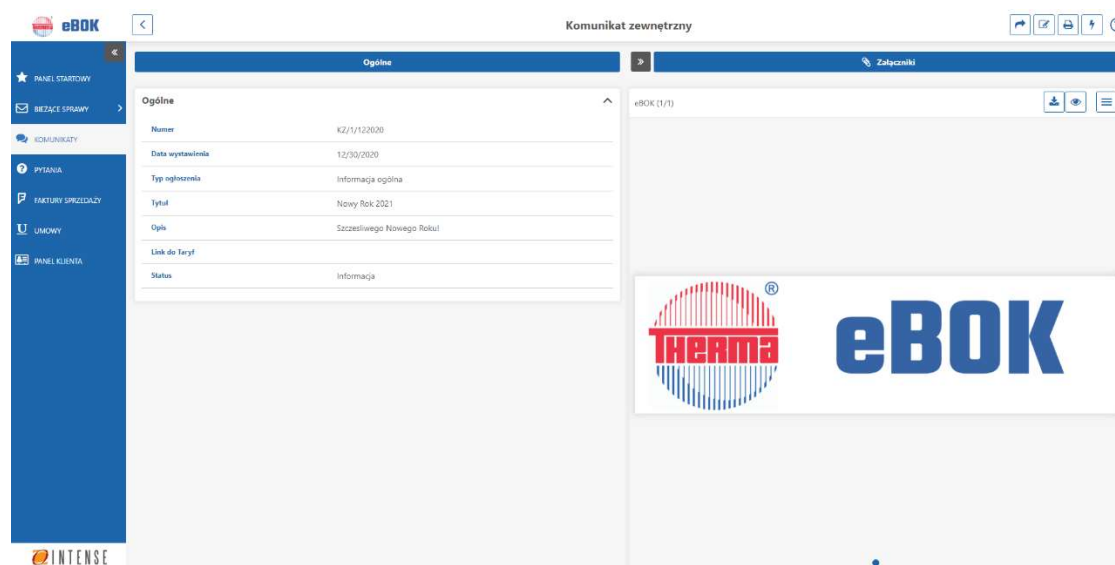
## 5.1 Komunikaty

Do sekcji *Komunikaty* przejść można poprzez kliknięcie w lewym menu aplikacji odpowiedniego pola. Wyświetli się lista ogłoszeń skierowanych przez przedsiębiorstwo do danego użytkownika:



	Numer	Data wystawienia	Tytuł	Typ ogłoszenia	Opis	Status
NEW	KZ/2/122020	10.12.2020	Wesołych Świąt Bożego ...		Szanowni Państwo. Skład...	Informacja
NEW	KZ/1/122020	10.12.2020	Zmiany cen tariff od dnia ...		Szanowni klienci, Informu...	Informacja






Nowe komunikaty, z którymi użytkownik jeszcze się nie zapoznał, oznaczone są ikoną . Poprzez dwukrotne kliknięcie myszą zostanie otwarty dokument w trybie do podglądu:




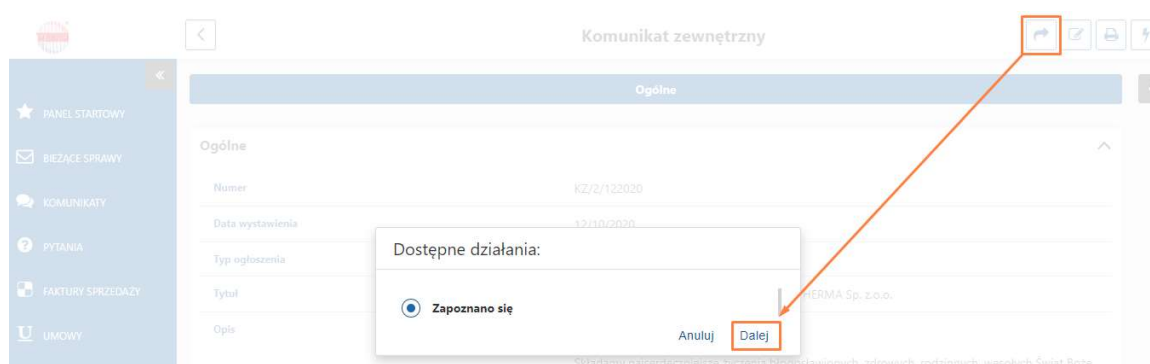
Ogólne		Załączniki	
Numer	KZ/1/122020	eBOK (1/1)	
Data wystawienia	12/30/2020		
Typ ogłoszenia	Informacja ogólna		
Tytuł	Nowy Rok 2021		
Opis	Szczęśliwego Nowego Roku!		
Link do Taryf			
Status	Informacja		






Z poziomu formularza w trybie do poglądu można wykonać następujące akcje:

- cofnąć się do listy z której dany formularz został otworzony za pomocą przycisku ,
- wykonać działanie - zrobić przepływ (jeśli to jest obiekt typu zadanie) za pomocą przycisku ,
- przejść do edycji obiektu  (dostępne tylko dla dokumentu typu *Zapytanie*),
- wykonać wydruk dla obiektu  (niedostępne dla użytkowników eBOK),
- wykonać akcję na obiekcie  (niedostępne dla użytkowników eBOK).

Po zapoznaniu się z treścią informacji użytkownik ma możliwość wykonania przepływu poprzez kliknięcie ikony  widocznej w lewym górnym rogu ekranu. Zaznaczenie opcji *'Zapoznano się'*, a następnie potwierdzenie poprzez kliknięcie przycisku *'Dalej'* jest jednoznaczne z poinformowaniem o tym pracownika eBOK.




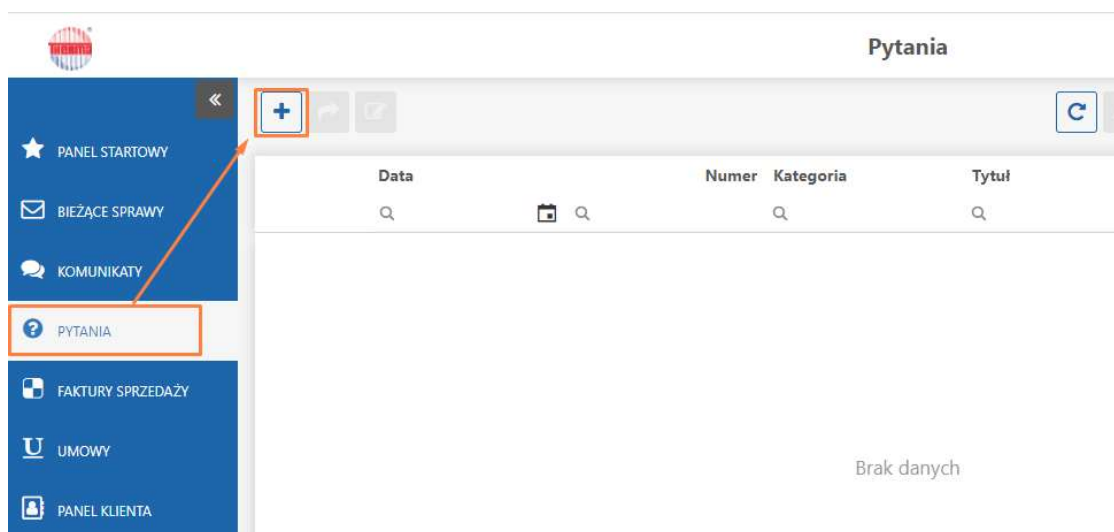
Po wykonaniu przez użytkownika powyższej akcji dokument trafi do archiwum, status zmieni się na *'Potwierdzony'*, a ikona zmieni kolor na czerwony .

Komunikaty						
	Numer	Data wystawienia	Tytuł	Typ ogłoszenia	Opis	Status
	KZ/2/122020	10.12.2020	Wesołych Świąt Bożego ...		Szanowni Państwo, Skład...	Potwierdzony
	KZ/1/122020	10.12.2020	Zmiany cen taryf od dnia ...		Szanowni klienci, Informu...	Informacja






## 5.2 Pytania

Do sekcja *Pytania* przejść można z pozycji menu znajdującego się po lewej stronie ekranu.

Po naciśnięciu plusika  znajdującego się w lewej górnej części ekranu pojawi się okno z możliwością dodania nowego Zapytania (można również wykonać tą czynność w sekcji *Bieżące sprawy*):

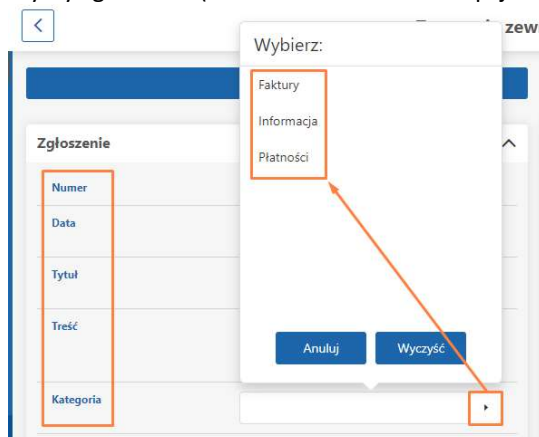


Z poziomu formularza w trybie do dodawania i edycji można wykonać następujące akcje:

- cofnąć się do listy z której dany formularz został otworzony lub do formularza w trybie do podglądu za pomocą przycisku ,
- wykonać działanie - zrobić przepływ (jeśli to jest obiekt typu zadanie) za pomocą przycisku ,
- zapisać obiekt ,
- wykonać wydruk dla obiektu  (nieдоступne dla użytkowników eBOK),
- wykonać akcję na obiekcie  (nieдоступne dla użytkowników eBOK).


Zakładka *Zgłoszenie* obejmuje pola niezbędne do wypełnienia, takie jak:

- *Data* - pole wypełniane automatycznie po wskazaniu daty z kalendarza;
- *Tytuł* - tytuł zgłoszenia;
- *Treść* - treść zgłoszenia;
- *Kategoria* - obszar, którego dotyczy zgłoszenie (możliwość zaznaczenia opcji: Faktury, Informacja, Płatności):



W prawym panelu istnieje także możliwość dodania *Załączników* poprzez wskazanie adresu URL wraz z opisem lub wybranie załącznika z dysku komputera.

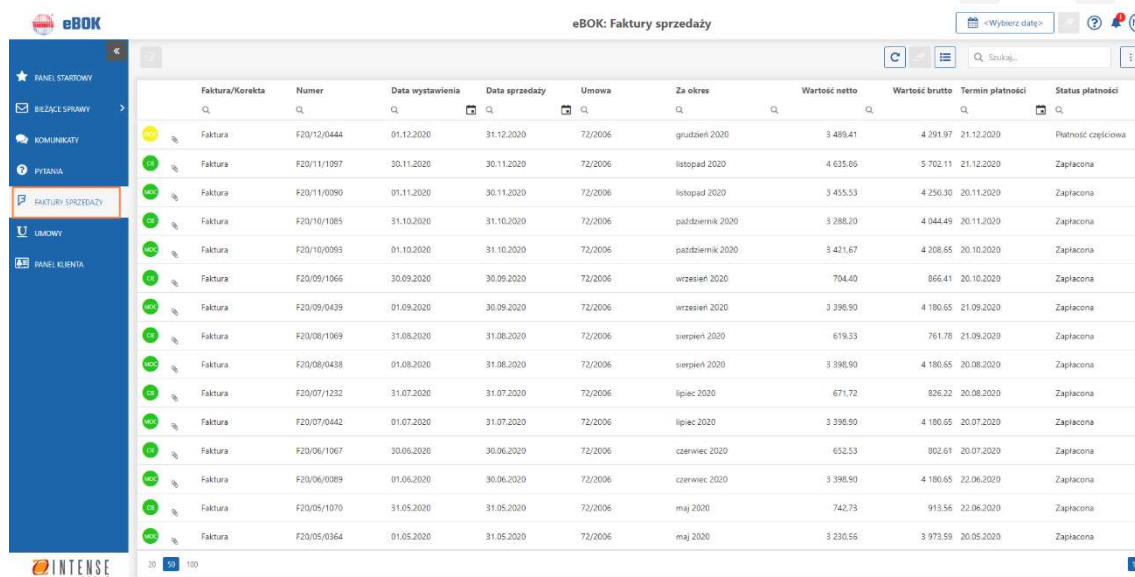
Dodawanie załączników w aplikacji przeglądarkowej możliwe jest także za pomocą funkcji drag&drop, czyli przeciągnięcie i upuszczenie pliku/wielu plików na kontrolkę.
















Po wypełnieniu wszystkich pól i wskazaniu kategorii *Zapytanie* przekazać można do eBOK poprzez kliknięcie strzałki znajdującej się w prawym górnym rogu .

Przesłanie pytania do elektronicznego Biura Obsługi Klienta nastąpi po kliknięciu przycisku *Dalej*.

## 5.3 Faktury sprzedaży

Sekcja wyświetla listę faktur powiązanych z kontrahentem zalogowanego użytkownika.




Faktura/Korekta	Numer	Data wystawienia	Data sprzedaży	Umowa	Za okres	Wartość netto	Wartość brutto	Termin płatności	Status płatności
 Faktura	F20/12/0444	01.12.2020	31.12.2020	72/2006	grudzień 2020	3 489,41	4 291,97	21.12.2020	Płatność częściowa
 Faktura	F20/11/1097	30.11.2020	30.11.2020	72/2006	listopad 2020	4 635,06	5 702,11	21.12.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/11/0090	01.11.2020	30.11.2020	72/2006	listopad 2020	3 455,53	4 250,30	20.11.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/10/1065	31.10.2020	31.10.2020	72/2006	październik 2020	3 288,20	4 044,49	20.11.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/10/0093	01.10.2020	31.10.2020	72/2006	październik 2020	3 421,67	4 208,65	20.10.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/09/1066	30.09.2020	30.09.2020	72/2006	wrzesień 2020	794,40	966,41	20.10.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/09/0439	01.09.2020	30.09.2020	72/2006	wrzesień 2020	3 396,90	4 180,65	21.09.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/08/1069	31.08.2020	31.08.2020	72/2006	sierpień 2020	619,33	761,78	21.09.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/08/0438	01.08.2020	31.08.2020	72/2006	sierpień 2020	3 396,90	4 180,65	20.08.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/07/1232	31.07.2020	31.07.2020	72/2006	lipiec 2020	671,72	826,22	20.08.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/07/0442	01.07.2020	31.07.2020	72/2006	lipiec 2020	3 396,90	4 180,65	20.07.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/06/1067	30.06.2020	30.06.2020	72/2006	czerwiec 2020	652,53	802,61	20.07.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/06/0069	01.06.2020	30.06.2020	72/2006	czerwiec 2020	3 396,90	4 180,65	22.06.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/05/1070	31.05.2020	31.05.2020	72/2006	maj 2020	742,73	913,56	22.06.2020	Zapłacona
 Faktura	F20/05/0364	01.05.2020	31.05.2020	72/2006	maj 2020	3 230,56	3 973,59	20.05.2020	Zapłacona

W zależności od tego do jakiej grupy należy dana faktura, np. Moc zamówiona czy Ciepło, na liście wyświetlać się będzie ikona



lub

. Jeżeli faktura jest już przez użytkownika opłacona, w kolumnie status płatności pojawi się status *Zapłacona*, a ikona będzie miała kolor zielony. Niezapłacona faktura oznaczona jest czerwonym kolorem ikony  .

Lista faktur sprzedaży posiada domyślnie ustawioną widoczność następujących kolumn:

Faktura/Korekta	Numer	Data wystawienia	Data sprzedaży	Umowa	Za okres	Wartość netto	Wartość brutto	Termin płatności	Status płatności

- *Faktura/Korekta* – wskazanie, czy dana pozycja to faktura czy korekta faktury;
- *Numer* – numer danej faktury;
- *Data wystawienia* – data wystawienia faktury;
- *Data sprzedaży* – data sprzedaży faktury;
- *Umowa* – numer umowy, której dotyczy dana faktura;
- *Za okres* – okres, za który wystawiona jest dana faktura;
- *Wartość netto* – wartość netto danej faktury;
- *Wartość brutto* – wartość brutto danej faktury;
- *Termin płatności* – termin płatności faktury;
- *Status płatności* – informacja o tym, czy dana faktura jest zapłacona.

## 5.3.1 Zakładka Ogólne

Po podniesieniu danej faktury dwuklikiem do podglądu wyświetlają się jej szczegółowe informacje.

Ogólne	Pozycje	Dodatkowe
<b>Ogólne</b>		
Numer	F20/10/1085	
Grupa faktur	Ciepło	
Odbiorca		
Za okres	październik 2020	
Data wystawienia	10/31/2020	
Data sprzedaży	10/31/2020	
Status płatności	Zaksięgowana	
Termin płatności	11/20/2020	
Forma płatności	Przelew	
Wartość netto	3,288.20	
Wartość brutto	4,044.49	
Uwagi		
<b>Płatność</b>		
Status płatności	Zapłacona	
Kwota rozliczona	4,044.49	
Kwota pozostała do rozliczenia	0.00	
Data synchronizacji	11/30/2020	

Pierwsza zakładka składa się z sekcji *Ogólne* prezentującej ogólne informacje na temat faktury oraz sekcji *Płatności* zawierającej informacje o:

- Statusie płatności;
- Wysokości rozliczonej kwoty;
- Wysokości kwoty pozostałej do rozliczenia
- Dacie synchronizacji faktury w systemie.

### 5.3.2 Zakładka Pozycje

Na dokumencie faktury, po przejściu na zakładkę *Pozycje* wyświetla się lista pozycji właściwych dla danej faktury.

Ogólne

Pozycje

Dodatkowe

Pozycje

Pozycje dokumentu

Obiekt	Adres	Typ opłaty	Przeznaczenie	Taryfa	Cena wg tar
Q	Q	Q	Q	Q	Q
476701   Budynek usługowy		Zużycie ciepła	CO	D.12	31
476701   Budynek usługowy		Opłata przesyłowa zmienna	CO	D.12	19

10

20

50

1




### 5.3.3 Zakładka Dodatkowe

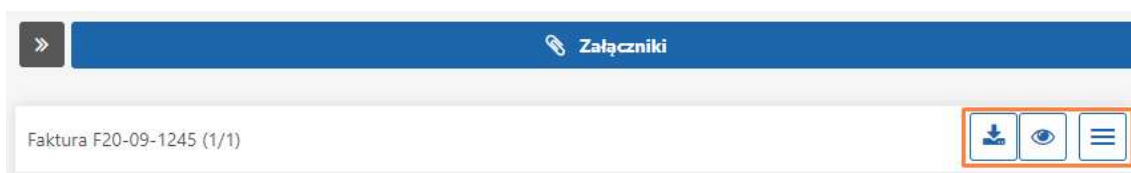
Po przejściu na zakładkę *Dodatkowe* pojawi się lista dodatkowych informacji dotyczących faktury:

- *Umowa* - numer umowy użytkownika, którego dotyczy dana faktura;
- *Miesiąc księgowy* - miesiąc księgowania faktury;
- *Miasto, ulica, NIP* - dane klienta;
- *Rachunek ING lub Rachunek PKO* - numer rachunku bankowego klienta;
- *Wysłano elektronicznie* - informacja o tym, czy faktura została wysłana w formie elektronicznej
- *Data wysyłki elektronicznej*.

Ogólne	Pozycje	Dodatkowe
<b>Dodatkowe</b>		
<b>Umowa</b>		
<b>Miesiąc księgowy</b>		
<b>Miasto</b>		
<b>Ulica</b>		
<b>NIP</b>		
<b>Rachunek ING</b>		
<b>Rachunek Pekao</b>		
<b>Wysłano elektronicznie</b>		
<b>Data wysyłki elektronicznej</b>		

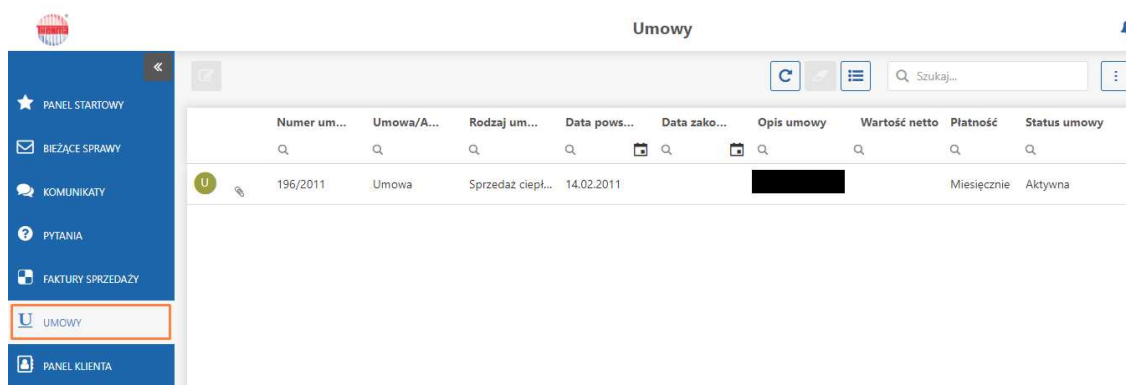
### 5.3.4 Zakładka Załączniki

W sekcji *Załączniki* w prawej górnej części ekranu istnieje możliwość pobrania dokumentu faktury , podglądu załączonej faktury  oraz pokazania właściwości wyświetlających podstawowe informacje o załączonej fakturze .



## 5.4 Umowy

Sekcja widoczna w menu po lewej stronie zawierająca listę umów podpisanych przez kontrahentów.



Lista umów posiada domyślnie ustawioną widoczność następujących kolumn:

Numer umowy	Umowa/Aneks	Rodzaj umowy	Data powstania	Data zakończenia	Opis umowy	Wartość netto	Płatność	Status umowy

- *Numer umowy* - właściwy dla danej umowy podpisanej przez użytkownika;
- *Umowa/Aneks* - informacja o tym, czy dana pozycja to umowa, czy aneks do umowy;
- *Rodzaj umowy* - wyszczególnienie, jakiej usługi dotyczy umowa (np. sprzedaż ciepła);
- *Data powstania* - data powstania umowy;
- *Data zakończenia* - data zakończenia umowy;
- *Opis umowy* - pole zawierające opis umowy;
- *Wartość netto* - wartość netto umowy;
- *Płatność* - informacja o cyklach rozliczeniowych (np. płatność miesięczna);
- *Status umowy* - informacja o tym, czy umowa jest aktywna.

Po podniesieniu dwuklikiem wyświetlą się szczegółowe informacje do podglądu dotyczące danej umowy.

## Umowa



## Ogólne

## Podgląd



Numerator U/FS/SCI/017/11

Umowa/Aneks Umowa

Dział FS (Dział Sprzedaży i Marketingu)

Rodzaj umowy Sprzedaż ciepła (SCI)

Data powstania 2/14/2011

Data umowy 2/1/2011

Bezterminowa Tak

Data zakończenia

Numer umowy 196/2011

Opis umowy

Kontrahent

Przedmiot umowy

Sektor H

Status umowy Aktywna

Miejsce powstania Wewnętrzna

Typ umowy

Wartość netto

Płatność Miesięcznie

Poniżej zakładki *Ogólne* widoczna jest zakładka *Aneksy*, która wyświetla szczegóły aneksów do umów, jeżeli klient takowe podpisał.

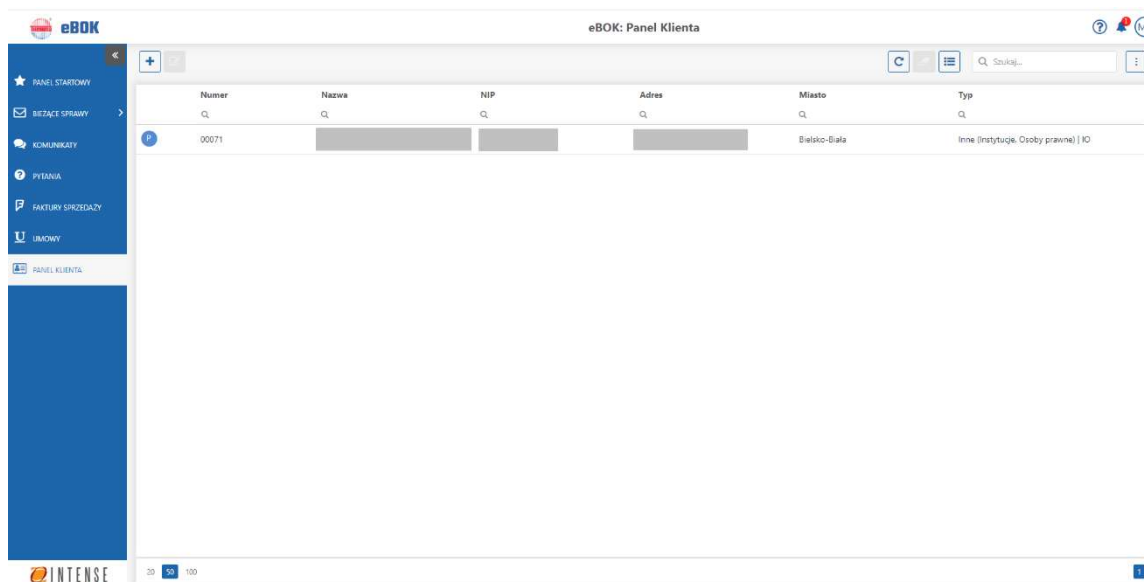
## Aneksy

ID	Data	Dział	Rodzaj	Numer	Nazwa	Opis	Kwota	Status
Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
93388	09.12.2016	FS	Sprzedaż ciepła	A/FS/SCI/105/16	Aneks nr 3/2016			Aktywna
114090	18.12.2017	FS	Sprzedaż ciepła	A/FS/SCI/162/17	Aneks nr 4/2017			Aktywna



## 6 PANEL KLIENTA

Zakładka *Panel klienta* zawiera listę szczegółowych danych dotyczących kontrahentów:



Lista kontrahentów na *Panelu klienta* posiada domyślnie ustawioną widoczność następujących kolumn:

Numer	Nazwa	NIP	Adres	Miasto	Typ
Q	Q	Q	Q	Q	Q

- *Numer* - numer kontrahenta;
- *Nazwa* - nazwa kontrahenta;
- *NIP, Adres, Miasto* - dane dotyczące kontrahenta;
- *Typ* - oznaczenie typu kontrahenta wedle przyjętych kryteriów.

### 6.1 Zakładka Ogólne

Po podniesieniu danej pozycji dwuklikiem pojawi się karta kontrahenta. Zakładka *Ogólne* składa się z następujących sekcji: *Dane*, *Konta* oraz *Umowy*.

W pierwszej sekcji widoczne są podstawowe informacje dotyczące kontrahenta.

Poniżej danych kontrahenta znajdują się dwa przyciski. Pierwszy z nich umożliwia przejście na elektroniczną formę faktury - *Przejdź na e-fakturę*.

Aby zacząć korzystać z elektronicznej formy faktury, po kliknięciu w przycisk zaznaczyć należy check 'Wyrażam zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej', wpisać adres e-mail, na który wysyłane będą faktury oraz kliknąć przycisk *Wykonaj*.

#### Parametry:

Aby uzupełnić lub zmienić dane kontaktowe kontrahenta kliknąć należy w przycisk *Zmień dane*.

Przejdź na e-fakturę

Zmień dane

Następnie uzupełnić należy wybrane pola kontaktowe i potwierdzić zmianę danych klikając przycisk *Wykonaj*.

Parametry:

E-mail kontaktowy	<input type="text"/>
Strona www	<input type="text"/>
Telefon kontaktowy	<input type="text"/>
Telefon kontaktowy dodatkowy	<input type="text"/>
Adres e-mail do wysyłki faktur	<input type="text"/>

Anuluj Wykonaj

Na zakładce *Ogólne* znajduje się również sekcja *Konta*, która prezentuje informacje dotyczące kont bankowych kontrahenta.

Konta			
Konta bankowe			
Nazwa	Bank	Numer konta	Waluta
INDYW.01	ING Bank Śląski	[REDACTED]	PLN
INDYW.02	Pekao S.A.	[REDACTED]	PLN

Ostatnia sekcja to *Umowy*, która zawiera informacje dotyczące umów podpisanych przez kontrahenta.

Umowy									
Lista umów									
ID	Data	Dział	Rodzaj	Numer	Nazwa	Opis	Kwota	Status	Utworzył
95924	14.02.2011	FS	Sprzedaż...	U/FS/SCI...	196/2011	[REDACTED]		Aktywna	[REDACTED]

## 6.2 Zakładka Konta eBOK

Na karcie kontrahenta widnieje również zakładka *Konta eBOK* zawierająca listę operatorów danego kontrahenta oraz dane z formularza zgłoszeniowego.

Kontrahent

Ogólne

Konta eBOK

Konta

Operator	Imię	Nazwisko	Email
Q	Q	Q	Q

10

20

50

1

Dane z formularza

Imię	Nazwisko	Adres email	Numer kontrahenta	Numer faktury
Q	Q	Q	Q	Q
			00071	F20/11/1097

10

20

50

1