



**Miejskie Wodociągi i Oczyszczalnia sp. z o.o.  
w Grudziądzu**

# **iBOK**

**Internetowe Biuro Obsługi Klienta**

**Instrukcja obsługi**

## **SPIS TREŚCI**

<b>1.</b>	<b>AUTORYZACJA UŻYTKOWNIKA W SYSTEMIE IBOK .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Logowanie.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>Przywracanie hasła .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>INTERFEJS SYSTEMU IBOK.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>Opis funkcjonalności poszczególnych elementów.....</b>	<b>7</b>
2.1.1	Panel użytkownika .....	7
2.1.2	Menu główne oraz menu podrzędne .....	7
<b>3.</b>	<b>MODUŁY W SYSTEMIE IBOK.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1</b>	<b>Realizacja dostępu do modułów.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2</b>	<b>Opis modułów przeznaczonych dla klienta .....</b>	<b>9</b>
3.2.1	Strona główna .....	9
3.2.2	Faktury .....	10
3.2.3	Umowy .....	111
3.2.4	Rozrachunki.....	122
3.2.5	Odczyty .....	144
3.2.6	Dane klienta.....	155
3.2.7	Zgłoszenia .....	155
3.2.8	Dokumenty.....	166
3.2.9	Pomoc .....	166
3.2.10	Ustawienia.....	177

# 1. AUTORYZACJA UŻYTKOWNIKA W SYSTEMIE iBOK

Aby rozpocząć korzystanie z Internetowego Biura Obsługi Klienta (iBOK), należy wpisać w oknie przeglądarki adres, pod którym jest ono dostępne. Po załadowaniu strony pojawi się treść jak na rys.1.1



*Rys. 1.1 Okno logowania dla użytkowników w systemie iBOK*

Dostęp do usług oferowanych przez system możliwy jest tylko dla autoryzowanych użytkowników, którzy posiadają konto w systemie. Każdy użytkownik jest identyfikowany poprzez login oraz hasło. Będąc na stronie logowania, w dowolnej chwili można zmienić język, w jakim jest wyświetlana strona.

## 1.1 Logowanie

Aby się zalogować do systemu, należy w polu identyfikowanym etykietą Użytkownik wpisać login oraz poniżej hasło oraz kliknąć na przycisk „Zaloguj” (patrz rys.1.2.).

**Logowanie**

Użytkownik: jkowalski

Hasło: [masked]

Zaloguj

Zapomniałeś hasło?

Rys. 1.2. Formularz logowania do systemu

W przypadku nieudanej próby logowania (błędnie wpisane login i/lub hasło), pojawi się w formularzu obrazek z wygenerowanym wyrazem, który należy wpisać w pole poniżej. Ilość kolejnych prób logowania jest ściśle określona w pliku konfiguracyjnym systemu i przekroczenie tej liczby uniemożliwi próby logowania się dla danego klienta przez pewien czas. Jest to forma poprawienia bezpieczeństwa aplikacji, rys 1.3. przedstawia widok formularza po nieudanej próbie logowania do systemu.

**Logowanie**

Użytkownik: [input field]

Hasło: [input field]

9gonia

Wpisz kod: [input field]

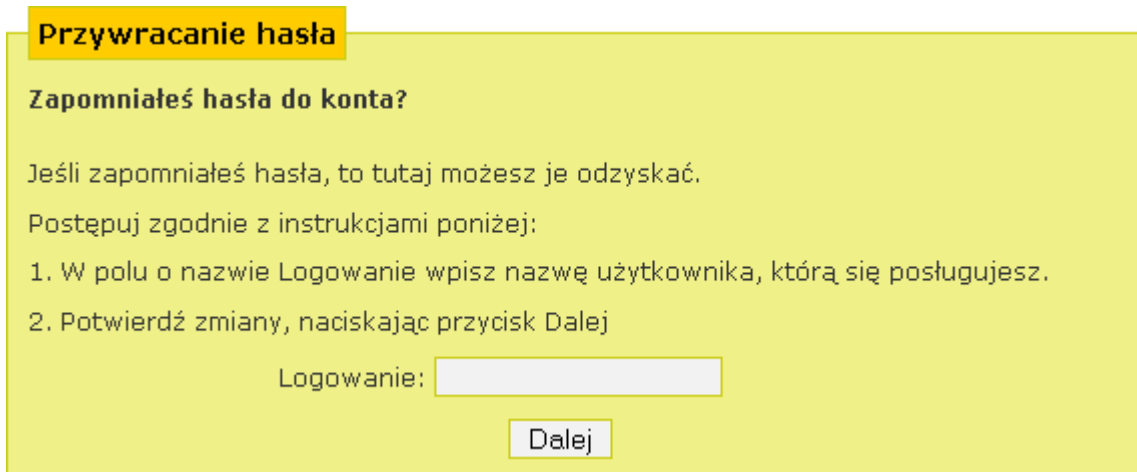
Zaloguj

Zapomniałeś hasło?

Rys. 1.3. Formularz logowania po nieudanej próbie logowania do systemu

## 1.2 Przywracanie hasła

W przypadku, gdy użytkownik zapomni swoje hasło dostępowe, może wówczas skorzystać z opcji przywracania hasła. Po kliknięciu na przycisk „Zapomniałeś hasło?”, użytkownik zostaje przekierowany do specjalnego formularza jak na rysunku 1.4.



**Przywracanie hasła**

**Zapomniałeś hasła do konta?**

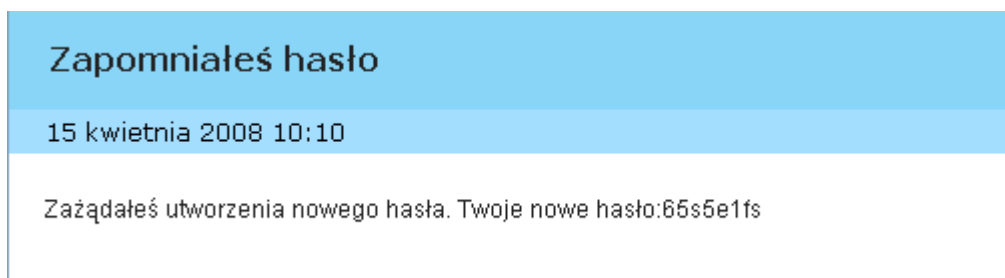
Jeśli zapomniałeś hasła, to tutaj możesz je odzyskać.  
Postępuj zgodnie z instrukcjami poniżej:

1. W polu o nazwie Logowanie wpisz nazwę użytkownika, którą się posługujesz.
2. Potwierdź zmiany, naciskając przycisk Dalej

Logowanie:

Rys. 1.4. Formularz przywracania hasła

W polu oznaczonego etykietą „Logowanie:”, należy podać login do swojego konta. W przypadku, gdy wprowadzony login nie istnieje zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat, natomiast, jeśli login zostanie podany prawidłowo, system wygeneruje odpowiedni email, który zostanie wysłany na adres użytkownika, do którego został on przypisany. Po tej operacji zostaje wygenerowany komunikat informujący o tym, czy wysyłanie emaila zakończyło się pomyślnie. Wygenerowana wiadomość email zostaje dostarczona na skrzynkę email użytkownika. (patrz rysunek 1.5).



**Zapomniałeś hasło**

15 kwietnia 2008 10:10

Zażądałeś utworzenia nowego hasła. Twoje nowe hasło:65s5e1fs

Rys. 1.5. Widok wiadomości email zawierającej wygenerowane hasło

## 2. INTERFEJS SYSTEMU IBOK

Rysunek 2.1 przedstawia widok interfejsu systemu IBOK, dostępny po zalogowaniu się użytkownika.



*Rys. 2.1. Widok interfejsu systemu iBOK*

Interfejs podzielony jest na 4 główne części: panel użytkownika (górny pasek), menu główne (po lewej), aktualnie wyświetlany moduł pośrodku i menu podrzędne, po prawej.

## 2.1 Opis funkcjonalności poszczególnych elementów

### 2.1.1 Panel użytkownika

Panel użytkownika zawiera najbardziej przydatne funkcje systemu iBOK. Przedstawione są informacje na temat aktualnie zalogowanego użytkownika, data i czas ostatniego logowania. Poniżej wyświetlona jest nazwa aktualnego klienta i lista wszystkich innych dostępnych klientów. Żeby zmienić kontrahenta na innego, wybierz go z listy.

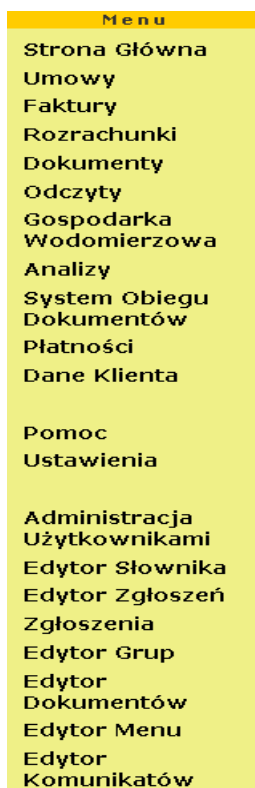


Rys 2.3. Widok panelu użytkownika

W pasku tym jest także link służący do wylogowania się z systemu.

### 2.1.2 Menu główne oraz menu podrzędne

Główne menu zawiera listę wszystkich dostępnych modułów dla danego użytkownika. Żeby przejść do konkretnego modułu należy go wybrać z menu.



Rys. 2.4 Widok głównego menu

Menu podrzędne przedstawia szczegółowe informacje, które można przeglądać w danym module. W zależności od modułu, może być widoczne albo ukryte.

Jeśli menu podrzędne posiada więcej niż 10 pozycji, zostaną one podzielone na strony. W celu przeglądania stron, należy klikać odpowiednio na strzałkę lewą i prawą. Menu podrzędne przejdzie do strony poprzedniej po kliknięciu na lewą strzałkę i do strony następnej, po kliknięciu na prawą. Jeśli następna albo poprzednia strona nie jest dostępna, strzałki się nie pokazują

<b>Faktury</b> WOD/104/2003 WOD/1079/2003 1/TM/2000 2/TM/2000 32/TM/2000 26/TM/2001 WOD/2364/2003 WOD/2877/2003 WOD/4156/2003 64/551/03	<b>Odczyty</b> 11521001 11524901 11520901 11520902	<b>Strona Główna</b> Wiadomości Komunikaty
1/16 →	1/1	1/1

Rys. 2.5 Widok podrzędnych menu dla faktur, odczytów i strony głównej



### 3. MODUŁY W SYSTEMIE IBOK

#### 3.1 Realizacja dostępu do modułów

Dostęp do modułów zależy jest od ustawień grupy, w której znajduje się aktualnie zalogowany użytkownik. Każda grupa ma swoje ustawienia, a co za tym idzie, swój układ menu i możliwość dostępu do danych modułów.

Ustawienia te można zmieniać w module 'Edytor grup' i 'Edytor menu'.

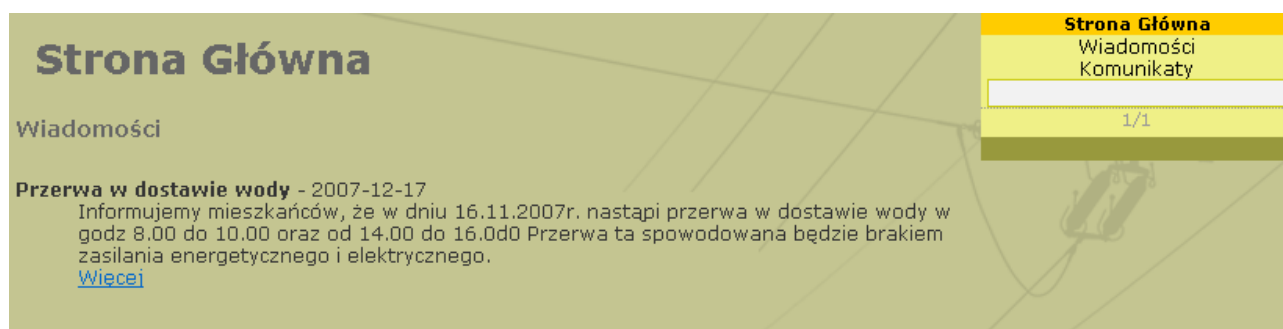
#### 3.2 Opis modułów przeznaczonych dla klienta

##### 3.2.1 Strona główna

Moduł domyślnie ładujący się po zalogowaniu. Na stronie głównej przedstawione są wiadomości albo komunikaty.

W celu przeczytania szczegółów danego komunikatu albo wiadomości, należy kliknąć na link 'Więcej' pod odpowiednim komunikatem lub wiadomością.

Aby przejrzeć listę komunikatów lub wiadomości, wybierz odpowiednią opcję z menu podrzędnego. Moduł wyświetli wtedy konkretne informacje.



Rys. 3.1. Widok modułu 'Strona główna'

### 3.2.2 Faktury

Jest to moduł przeznaczony do szczegółowego przeglądania faktur.

**Faktura VAT: WOD/104/2003**

Numer faktury: WOD/104/2003  
Data wystawienia: 2003-01-27  
Data sprzedaży: 2003-01-27  
Płatność: Przekaz  
Płatne do dnia: 2003-02-10

**Sprzedawca**  
Nazwa: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
NIP: \_\_\_\_\_  
REGON: \_\_\_\_\_  
Telefon: \_\_\_\_\_  
Fax: \_\_\_\_\_  
e-mail: \_\_\_\_\_  
Bank: \_\_\_\_\_  
Nr konta: SIMP

**Nabywca**  
Nazwa: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
NIP: \_\_\_\_\_  
REGON: \_\_\_\_\_

**Odbiorca**  
Nazwa: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_

**Obiekt : \_\_\_\_\_**

Nazwa	PKWiU	Ilosc	Jedn.	Cena	Netto	VAT	VAT	Brutto
Sprzedaż wody	41.00.20	36.55	m3	1.65	60.31	7%	4.22	64.53
Odprowadzenie ścieków	90.00.11	36.55	m3	2.73	99.78	7%	6.98	106.76
<b>Do zapłaty</b>					<b>160.09</b>		<b>11.20</b>	<b>171.29</b>

**Obiekt : \_\_\_\_\_**

Nazwa	PKWiU	Ilosc	Jedn.	Cena	Netto	VAT	VAT	Brutto
Sprzedaż wody	41.00.20	6.45	m3	2.5	16.13	7%	1.13	17.26
Odprowadzenie ścieków	90.00.11	6.45	m3	3.76	24.25	7%	1.70	25.95
<b>Do zapłaty</b>					<b>40.38</b>		<b>2.83</b>	<b>43.21</b>

**Razem** 200.47 14.03 214.50

Rys. 3.2. Widok modułu Faktur

Lista wszystkich dostępnych faktur znajduje się w menu podrzędnym. Kliknięcie na odpowiednią spowoduje wyświetlenie informacji na temat wybranej faktury.



**Umowa: 350004**

Data zawarcia umowy: 2004-01-12  
Data rozpoczęcia umowy: 2004-01-12  
Data zakończenia umowy:  
Płatne w ciągu dni: 18  
Płatność: przelew bank

**Sprzedawca**  
Nazwa: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
NIP: \_\_\_\_\_  
REGON: \_\_\_\_\_

**Nabywca**  
Nazwa: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_

Rys. 3.4. Widok modułu 'Umowy'

### 3.2.4 Rozrachunki

W module tym znajduje się lista wszystkich faktur. W menu podrzędnym można wybrać te, które już zostały zapłacone i te, które jeszcze nie są zapłacone. Domyślnie pokazywane są wszystkie.

W tabeli znajduje się numer faktury. Kliknięcie na ten numer, przenosi użytkownika do modułu Faktur i wyświetla szczegółowe informacje na temat klikniętej faktury.

W tabeli można zobaczyć takie informacje jak data wystawienia, termin płatności. Wyświetlone są informacje na temat płatności – ile klient jest winien, a także ile już zostało zapłacone. Tabelę można przeglądać korzystając z paska nawigacyjnego.

Rozrachunki						
Filtr: <input type="text"/>						
<div style="float: right;"> <b>Rozrachunki</b>  Zapłacone  Nie zapłacone  Wszystkie  <input type="text"/>  1/1 </div>						
< Pierwszy    << Wstecz    1/8    Dalej >>    Ostatni >						
Numer faktury	Data wystawienia	Platne do dnia	Winien	Zapłacone	Do zapłaty	Płatności
	2002-12-17	2002-12-31	179.58	179.58	0	
	2003-01-27	2003-02-10	214.5	214.5	0	
	2003-02-19	2003-03-05	139.68	139.68	0	
	2003-03-25	2003-04-08	224.48	224.48	0	
	2003-04-17	2003-05-01	204.53	204.53	0	
	2003-05-21	2003-06-04	184.57	184.57	0	
	2003-05-16	2003-05-30	140.38	140.38	0	
	2003-06-23	2003-07-07	224.48	224.48	0	
	2003-07-22	2003-08-05	239.43	239.43	0	
	2003-08-25	2003-09-08	179.58	179.58	0	
	2003-09-05	2003-09-19	35.1	35.1	0	
	2003-09-12	2003-09-26	17.55	17.55	0	
	2003-09-22	2003-10-06	169.6	169.6	0	
	2003-10-21	2003-11-04	194.56	194.56	0	
	2003-11-10	2003-11-24	35.1	35.1	0	
	2003-11-25	2003-12-09	164.62	164.62	0	
	2003-12-11	2003-12-25	35.1	35.1	0	
	2003-12-22	2004-01-05	159.63	159.63	0	
	2004-01-16	2004-01-30	17.55	17.55	0	
	2004-01-20	2004-02-07	177.2	177.2	0	
<b>Razem</b>			<b>18822.42</b>	<b>18421.64</b>	<b>400.79</b>	

Rys. 3.5. Widok modułu rozrachunków

Niezapłacone faktury zaznaczone są na czerwono.

Numer faktury	Data wystawienia	Platne do dnia	Winien	Zapłacone	Do zapłaty	Płatności
<u>WOD/512/08/2007</u>	<b>2007-08-29</b>	<b>2007-09-16</b>	<b>337.44</b>	<b>0</b>	<b>337.44</b>	<input type="checkbox"/>
<u>SOR/35/08/2007</u>	<b>2007-08-31</b>	<b>2007-09-18</b>	<b>63.35</b>	<b>0</b>	<b>63.35</b>	<input type="checkbox"/>
			<b>400.79</b>	<b>0</b>	<b>400.79</b>	

Rys. 3.6. Tabela z niezapłaconymi fakturami

Dostępna jest także wyszukiwarka faktur. Można to zrobić, korzystając z pola 'Filtr'. Funkcja wyszukuje daną frazę w kolumnie 'Numer faktury'. Wystarczy wpisać numer, a funkcja od razu zacznie wyszukiwać.

### 3.2.5 Odczyty

Moduł ten służy do wyświetlania informacji o odczytach liczników.

Lista liczników znajduje się w menu podrzędnym.

Na stronie podane są takie informacje jak numer licznika, jego lokalizacja i status. W tabeli widoczna jest data odczytu, jego wartość (wskazanie), a także numer wodomierza.

**Odczyty**

Numer licznika: 89733  
Lokalizacja:   
Status: zwykły

Odczyty  
35009201  
35005101  
35010701  
35011301  
35010401  
35003801  
35000401  
1/1

|< Pierwszy << Wstecz 1/3 Dalej >> Ostatni >|

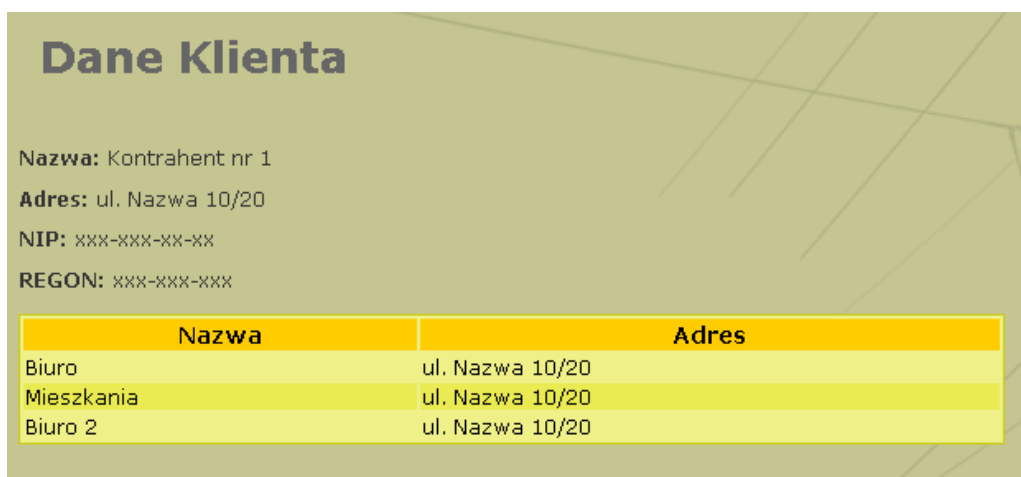
Data odczytu	Wskazanie	Wodomierz
2007-08-10	925	89733
2007-05-16	876	89733
2007-02-13	820	89733
2006-12-31	786,56	89733
2006-11-14	750	89733
2006-08-10	672	89733
2006-05-15	553	89733
2006-02-13	473	89733
2005-12-31	434,83	89733
2005-11-15	394	89733
2005-08-11	301	89733
2005-05-11	229	89733
2005-02-10	154	89733
2004-12-31	121,06	89733
2004-11-16	84	89733
2004-08-27	29	89733
2004-06-23	1	89733
2004-06-23	1463	96094905
2004-05-20	1447	96094905
2004-02-27	1422	96094905

Rys. 3.7. Widok modułu 'Odczyty'

### 3.2.6 Dane klienta

W module tym zaprezentowane są szczegółowe dane aktualnie wybranego klienta. Dostępne informacje to: nazwa - dokładna nazwa klienta, adres kontaktowy klienta, numer NIP i numer REGON, jeśli klient taki posiada.

Widoczna jest także tabela z informacjami o posesjach klienta. Zawiera ona nazwę posesji i adres do tej posesji.



**Dane Klienta**

**Nazwa:** Kontrahent nr 1  
**Adres:** ul. Nazwa 10/20  
**NIP:** xxx-xxx-xx-xx  
**REGON:** xxx-xxx-xxx

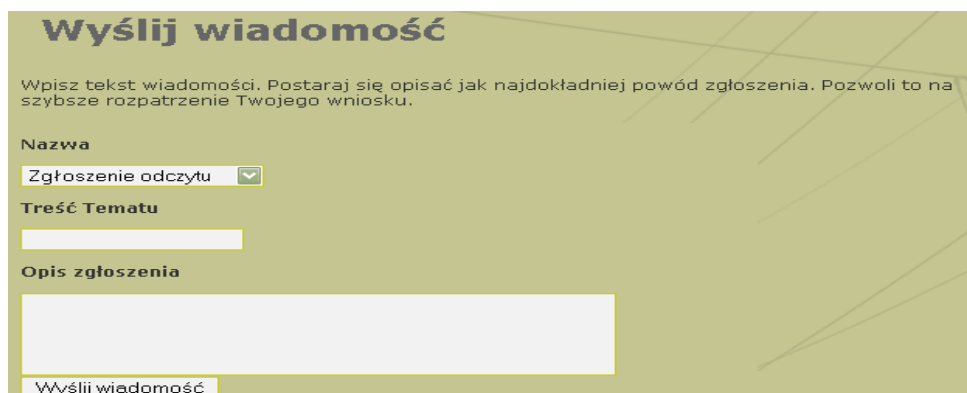
Nazwa	Adres
Biuro	ul. Nazwa 10/20
Mieszkania	ul. Nazwa 10/20
Biuro 2	ul. Nazwa 10/20

Rys. 3.10. Widok modułu danych klienta

### 3.2.7 Zgłoszenia

Ta część systemu odpowiedzialna jest za kontakty z klientem. Użytkownik ma możliwość zgłaszania własnych uwag do przedsiębiorstwa.

Aby wysłać wiadomość, należy wybrać typ wiadomości z listy 'Nazwa', wpisać temat wiadomości i dokładny opis. Następnie należy kliknąć na 'Wyślij wiadomość'.



**Wyślij wiadomość**

Wpisz tekst wiadomości. Postaraj się opisać jak najdokładniej powód zgłoszenia. Pozwoli to na szybsze rozpatrzenie Twojego wniosku.

**Nazwa**  
Zgłoszenie odczytu

**Treść Tematu**

**Opis zgłoszenia**

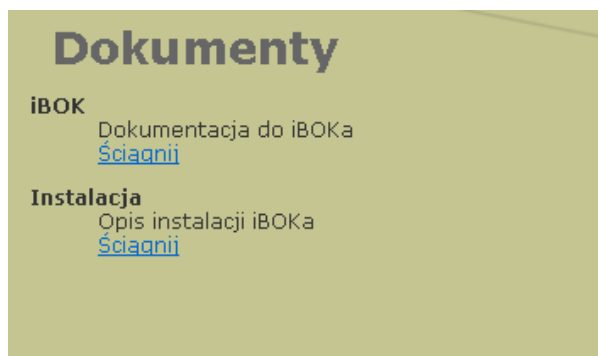
Wyślij wiadomość

Rys. 3.12. Widok modułu 'Zgłoszenia'

### 3.2.8 Dokumenty

Moduł z listą dostępnych dokumentów. Każdy dokument posiada tytuł, swój krótki opis, poniżej znajduje się link, który umożliwia ściąganie dokumentu.

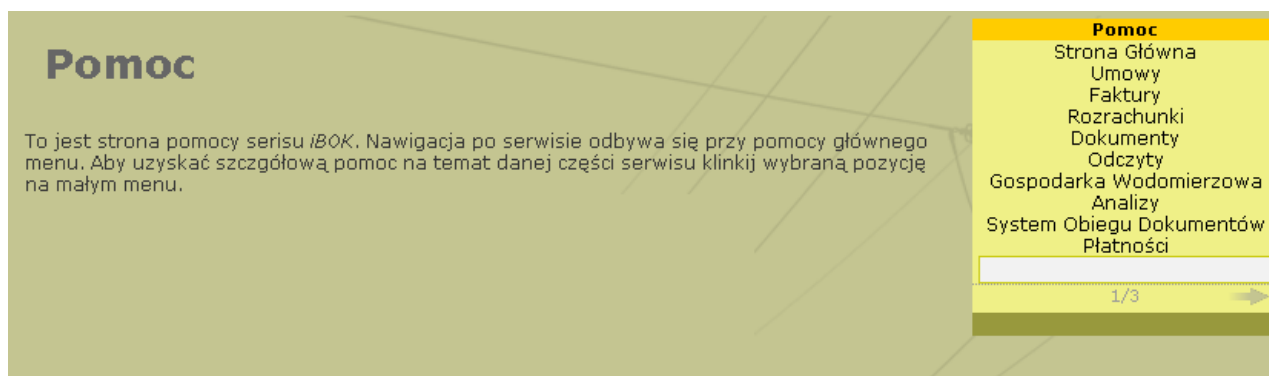
Aby ściągnąć dokument na dysk twardy, należy kliknąć na ten link i podać lokalizację zapisu.



Rys. 3.13. Widok modułu 'Dokumenty'

### 3.2.9 Pomoc

Jest to moduł pomocy serwisu iBOK. W menu podrzędnym wypisane są wszystkie dostępne moduły aktualnie zalogowanego użytkownika. Żeby uzyskać informacje na temat danego modułu, należy kliknąć na wybraną pozycję z menu podrzędnego.



Rys. 3.14. Widok modułu 'Pomoc'




### 3.2.10 Ustawienia

Moduł służący do zmiany ustawień aktualnie zalogowanego użytkownika. Zmieniać można hasło, adres e-mailowy i numer telefonu.

Aby zmienić hasło, podaje się aktualne hasło. Nowe hasło wpisuje się dwa razy, w celu uniknięcia pomyłki. Jeśli wszystkie pola są wypełnione, kliknięcie na przycisk 'Zmień hasło' ustawia hasło na nowe.

W celu zmiany adresu e-mailowego należy wpisać nowy adres w polu. Kliknięcie na 'Zmień email' zapisze nowy e-mail.

Zmiana numeru telefonu komórkowego odbywa się podobnie jak zmiana adresu e-mail. Należy wypełnić pole 'Aktualny numer telefonu komórkowego' i zatwierdzić zmiany klikając na przycisk.



**Ustawienia**

**Zmiana hasła**  
W celu zmiany hasła, należy uzupełnić wszystkie poniższe pola.  
**Należy podać stare hasło!**  
  
**Podaj nowe hasło**  
  
**Wprowadź ponownie nowe hasło**

---

**Zmiana adresu mailowego**  
Aby otrzymać informacje o zmianach w serwisie, proszę podać adres mailowy.  
**Aktualny adres email**

---

**Zmiana numeru telefonu komórkowego**  
Aby móc otrzymać hasło do serwisu drogą SMS należy podać aktualny numer telefonu komórkowego  
**Aktualny numer telefonu komórkowego**

Rys. 3.15. Widok modułu ustawień