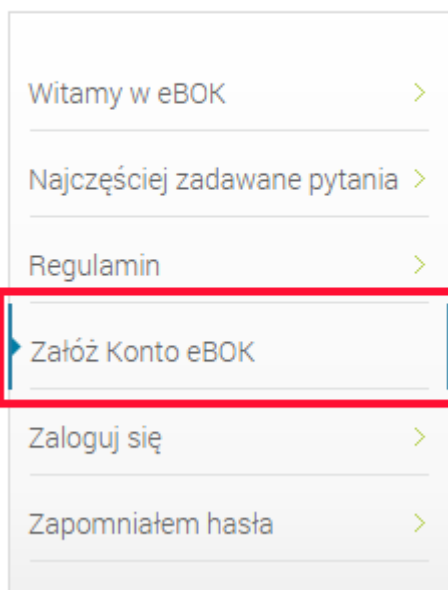


Instrukcja obsługi strony www e-BOK dla klienta PWIK

Założenie konta

Założenie konta odbywa się poprzez złożenie wniosku bezpośrednio w biurze PWIK na ul. Rybnickiej lub w portalu poprzez wypełnienie formularza dostępnego pod adresem **ebok.pwik.gliwice.pl**, na stronie z lewej strony jest menu w tym „Załącz konto ebok”

Informacje o eBOK



Po kliknięciu odwiedzający przekierowywany jest na stronę informacyjną na której jest możliwość pobrania wniosku do wydrukowania i ręcznego wypełnienia (punkt 1) lub wypełnienie wniosku internetowego (pkt 4) poprzez podanie wymaganych danych : **uwaga numer kontrahenta kwoty ostatnich faktur, numer telefonu oraz email są wymagane.**

Wypełnienie wniosku w przypadku kontrahenta który nie jest odbiorcą wody wymaga w zasadzie wizyty w PWIK.

Załącz konto eBOK

Konto eBOK umożliwia Naszym klientom szybkie rozwiązywanie spraw i obsługę bez wychodzenia z domu. Załącz konto i przekonaj się sam jak przyjemnie i wygodnie korzysta się z elektronicznego biura obsługi klienta. Konto eBOK może zostać utworzone dla klientów Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Gliwicach, którzy mają podpisane umowy o dostawę wody lub umowy o dostawę wody i odbiór ścieków oraz dla klientów działających w imieniu innych klientów na podstawie pełnomocnictwa (zarządców).

Proces zakładania konta eBOK:

1. Pobierz i wydrukuj [wniosek rejestracyjny](#).
2. Wypełnij wniosek
3. Zgłoś się z wypełnionym wnioskiem oraz dowodem tożsamości do Biura Obsługi Klienta PWIK
4. Jeżeli masz umowę o dostawę wody i działasz we własnym imieniu wypełnij e-wniosek „[Wniosek o utworzenie konta eBOK](#)”.
5. Po otrzymaniu informacji o założeniu konta zaloguj się i aktywuj powiadomienia email lub SMS o wystawionych fakturach oraz płatnościach.

Utworzenie konta następuje po weryfikacji wniosku w wersji papierowej lub elektronicznej. Weryfikacja wniosku w wersji elektronicznej następuje na podstawie podanych we wniosku informacji (nr kontrahenta, kwot brutto dwóch ostatnich faktur za dostawę wody i odbiór ścieków). Nr kontrahenta jest wydrukowany na każdej fakturze.

Uwaga : Po założeniu konta potrzeba około 1 doby na zaktualizowanie niezbędnych danych – po tym czasie na koncie dostępne będą faktury oraz wykaz pomiarów.

Wejście do systemu (logowanie)

Adres : ebok.pwik.gliwice.pl

Formatka logowania jest w górnej części strony, składa się na nią pole do wpisania nazwy użytkownika , hasła oraz przycisku „Zaloguj”. Logowanie odbywa się poprzez podanie adresu email oraz hasła.

Pierwsze logowanie

Po otrzymaniu emaila o założeniu konta z pierwszym hasłem tymczasowym użytkownik ebok podczas pierwszej wizyty na stronie proszony jest o zmianę hasła, warto wtedy także zdecydować czy zaznaczyć opcje wysyłki email i sms o fakturach.

Zapomniane hasło : w menu strony z lewej strony oraz obok formatki do logowania jest link „zapomniałem hasła” – po wysłaniu takiej wiadomości użytkownik dostanie wiadomość email z linkiem do resetowania

(obowiązkowa zmiana) hasła. Wypełnienie tekstu captcha jest obowiązkowe (przepisanie tekstu z obrazka) – jest to zabezpieczenie przed włamaniami

Zapomniałem hasła

Adres email

Weryfikacja tekstu 

[Wyślij nowe hasło](#)

W przypadku zagubienia pierwszego emaila z tymczasowym hasłem można także skorzystać z opcji „zapomniałem hasła”.

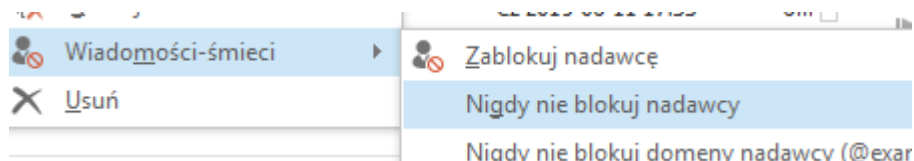
Po poprawnym zalogowaniu zamiast formatki do logowania na ekranie pojawia się nazwa aktualnie zalogowanego użytkownika oraz przycisk „Wyloguj”

Automatyczne wylogowanie

Użytkownik zostanie automatycznie wylogowany z systemu po 30 minutach braku aktywności na stronie, w międzyczasie może przedłużyć sesję poprzez kliknięcie „Przedłuż” (pasek wyświetli się pod koniec

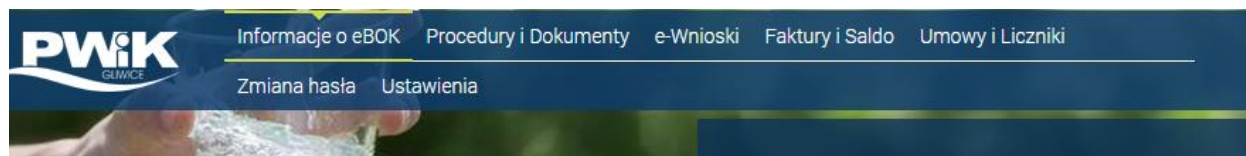
Ostrzeżenie! Z powodu braku aktywności, Twoja sesja wygaśnie za **00:00:54** minut. Aby przedłużyć sesję o kolejną/e 30 minutę/y, proszę wcisnąć przycisk „Przedłuż” [Przedłuż](#)

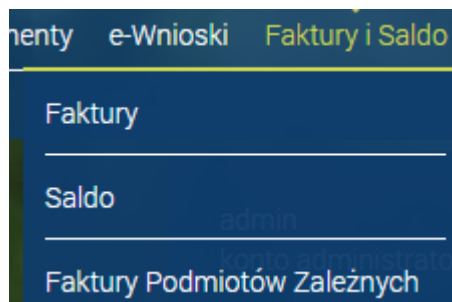
SPAM – niewykluczone jest iż emaile ze systemu ebok zostaną potraktowane jako spam (widomości niechciane, śmieci) przez program pocztowy – należy wtedy dodać adres ebok@pwik.gliwice.pl do listy nieblokowanych (poniżej przykład



Menu – opcje interface

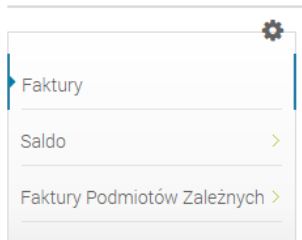
Zalogowany użytkownik ebok ma dostępne w górnej części strony menu które rozwija się na opcje po najechaniu kursorem myszy





lub otwiera z lewej strony dodatkowe menu (przykładowo faktury i saldo)

Faktury i Saldo




Prezentacja danych w przeglądarce, filtrowanie i sortowanie informacji.

Wykazy faktur, umów, stanów licznika to tabela z możliwością filtrowania oraz sortowania

Numer faktury	Data wystawienia	Termin płatności	Kwota brutto	Wpłata	Saldo	Zapłacon
<input type="text"/>	= <input type="text"/>	= <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
		od	Do zapłaty 0			
		=				
		do				

Filtrowanie odbywa się przez wpisanie informacji w polu poniżej nazwy kolumny – program może wspomagać poprawne wpisanie (przykładowo wyświetli kalendarz)

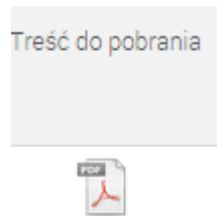
Numer faktury	Data wystawienia	Termin płatności	 Waga brutto	Wpłata	Saldo	Zapłacone
<input type="text"/>	= <input type="text"/>	od 2015-01-01	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> ◀ Styczeń 2015 ▶ </div>						Do zapłaty 0
Pn Wt Śr Czw Pt Sb Nd						

Numer faktury	Data wystawienia	Termin płatności	 Waga brutto	Wpłata	Saldo	Zapłacone
<input type="text"/>	= <input type="text"/>	od 2015-01-01	<input type="text"/>	d <input type="text"/>	<input type="text"/>	
Do zapłaty 0						



Szary pasek ze znacznikiem  oznacza aktywność programu w tle (np. wykonywanie odfiltrowania rekordów)

Jeżeli w tabelce dostępna jest kolumna jak poniżej (faktury, umowy) i jest znaczek „pdf” oznacza to możliwość pobrania załącznika – zeskanowanego obrazu dokumentu.



Faktury i Saldo

Menu zawiera trzy opcje Faktury – wykaz faktur za wodę wystawionych dla kontrahenta, z możliwością pobrania obrazu pliku

Faktury i Saldo



Faktury	
Saldo	>
Faktury Podmiotów Zależnych	>

Faktury

Numer faktury	Data wystawienia	Termin płatności	Kwota brutto	Treść do pobrania
<input type="text"/>	= <input type="text"/>	= <input type="text"/>	<input type="text"/>	
	2015-06-03	2015-06-23	209,98	
	2015-04-02	2015-04-22	148,26	
	2015-02-05	2015-02-25	202,85	
	2014-12-04	2014-12-24	144,75	
	2014-10-06	2014-10-26	211,56	

Faktury i saldo – wykaz faktur z saldem – wraz z wystawieniem nowych faktur oraz księgowaniami zapłat na rozrachunku klienta użytkownik otrzyma bieżący stan swojego rozrachunku. W kolumnie saldo jest widoczne saldo

faktury – tzn niezapłacona część , dodatkowo znaczki oraz pozwalają na szybkie zorientowanie się w sprawie rozliczenia bez wczytywania w szczegółowe dane. Informacja o rozliczeniu aktualizowana jest raz na dobę , ale po zapłaceniu należy jeszcze przewidzieć dodatkowy dzień , dwa (w przypadku weekendów i świąt nawet więcej) zanim wpłata zostanie zaksięgowana i pojawi się taka informacja na stronie.

Faktury i Saldo



Faktury	>
Saldo	>
Faktury Podmiotów Zależnych	>

Saldo

Numer faktury	Data wystawienia	Termin płatności	Kwota brutto	Wpłata	Saldo	Zapłacone
<input type="text"/>	= <input type="text"/>	= <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Do zapłaty 209,98						
	2015-06-03	2015-06-23	209,98	0,00	209,98	
	2015-04-02	2015-04-22	148,26	148,26	0,00	
	2015-02-05	2015-02-25	202,85	202,85	0,00	
	2014-12-04	2014-12-24	144,75	144,75	0,00	
	2014-10-06	2014-10-26	211,56	211,56	0,00	

Umowy

Wykaz umów kontrahenta zawierać będzie umowy na dostawę wody/odbiór ścieków zawarte z Przedsiębiorstwem, wraz ze zeskanowaną treścią .

Umowy i Liczniki



Liczniki i Odczyty >
Umowy

Umowy

Numer umowy	Data zawarcia	Data zakończenia	Nazwa kontrahenta	Treść do pobrania
<input type="text"/>	= <input type="text"/>	= <input type="text"/>	<input type="text"/>	
	2008-05-08	2999-12-31		

Skon umowy może być dużym plikiem – zawiera on wszystkie strony umowy oraz zawarte dodatkowe aneksy.

Stany liczników

Umowy i Liczniki



Liczniki i Odczyty
Umowy >

Liczniki

Numer licznika	Punkt poboru
<input type="text"/>	<input type="text"/>
00000200/10	Wydział Gospodarki Spodł.ogród
00000200/10	<input type="text"/>

Numer licznika	Data odczytu	Odczyt licznika	Zużycie
<input type="text"/>	= <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
00000200/10	2015-06-01	297,00	19,00
00000200/10	2015-04-01	278,00	13,00
00000200/10	2015-02-02	265,00	18,00
00000200/10	2014-12-01	247,00	13,00
00000200/10	2014-10-02	234,00	19,00

Wykaz liczników i odczytów zawiera historię odczytów wodomierzy (lub pomiarów wyliczanych jako średnie) będących podstawą faktur.

Powiadomienia email i SMS

W przypadku gdy klient zaznaczy opcję „powiadomienia email” lub „powiadomienia SMS” system ebok będzie wysyłał wiadomości o wystawieniu faktury, zbliżającym się terminie płatności oraz przypomnienie o płatności w przypadku braku wpłaty. Przykładowe powiadomienia :

Wystawiono nową fakturę numer 00000000000000000000 na kwotę
28,19

termin płatności 08.07.2015.

Całkowite saldo do zapłaty wynosi 28,19

PWiK Gliwice

Przypominamy o płatności faktury [REDACTED]
przypadającej na 23.06.2015 na kwotę 209,98. Jeżeli wpłata
została dokonana wiadomość jest nieaktualna.

PWiK Gliwice

Przypomnienia o płatności faktury mogą się rozminąć z faktem zapłaty (zwłaszcza gdy płacone są tuż przed terminem lub w terminie płatności), należy więc ze spokojem odczekać jeden do kilku dni (żeby dać czas na zaksięgowanie) i dopiero sprawdzić.