

eBOK w leszczyńskich wodociągach – z myślą o klientach i środowisku

Kontakt z Miejskim Przedsiębiorstwem Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o. w Lesznie jeszcze nigdy nie był tak szybki, łatwy i wygodny, jak obecnie! Z ogromną satysfakcją informujemy, że uruchomione zostało Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, zwane w skrócie eBOK. Jest to nowe narzędzie komunikacji i rozliczeń z wodociągami, uzupełniając tradycyjną obsługę w Dziale Obsługi Klienta Spółki przy ulicy Lipowej. Logowanie do eBOK jest już dostępne na dedykowanej stronie www.ebok.mpwik-leszno.pl

Ciągłość realizacji usług według standardów gwarantujących najwyższą jakość i zadowolenie Klientów aglomeracji leszczyńskiej to istotny cel strategiczny MPWiK w Lesznie. Dążąc konsekwentnie do jego realizacji, oddajemy w ręce Klientów nowoczesne narzędzie, które pozwala uzyskać wiele KORZYŚCI i MOŻLIWOŚCI w jednym miejscu, jak choćby:

- bezpłatny dostęp do platformy
- wgląd w swoje należności i salda oraz zawarte umowy
- opłacanie rachunków za wodę i ścieki poprzez dostęp do płatności on-line
- usługę e-Faktura
- indywidualne powiadomienia email
- bieżące monitorowanie zużycia wody
- elektroniczne podawanie stanu wodomierza lub zgłaszanie potrzeby jego wymiany
- bezpieczeństwo transmisji i przechowywania danych
- nowe narzędzie komunikacji z MPWiK oraz oszczędność czasu.

To wszystko w komfortowych warunkach, bez konieczności wychodzenia z domu, poprzez przejrzysty interfejs i dostęp do informacji 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Dzięki eBOK Klient uzyskuje łatwy dostęp do rozliczeń i większość spraw może załatwić samemu. Szybko i wygodnie, z dowolnego miejsca o dowolnym czasie.

Wzorem podobnych rozwiązań, funkcjonujących już w branży wodociągowo-kanalizacyjnej, idea wdrożenia takiego rozwiązania znalazła się w bieżących planach Zarządu Spółki, udało się też ująć w planie inwestycyjnym na rok 2017 niezbędne środki finansowe do realizacji tego zadania. Na początku bieżącego roku został więc powołany zespół projektowy, który rozpoczął prace nad wdrożeniem eBOK w leszczyńskich wodociągach. Złożony był z grona kilku specjalistów Działu Obsługi Klienta, Działu Informatyki i Automatyki, Działu Inwestycji, a także Działu Edukacji i Obsługi Zarządu, wraz z Prezesem Zarządu MPWiK na czele.

A jak wyglądał sam proces wdrożenia?

W pierwszej kolejności zmodyfikowano Zintegrowany System Informatyczny funkcjonujący w Spółce i wzbogacono go o automatyczny generator faktur do plików w formacie PDF. Następnie rozpoczęto prace nad dokumentacją postępowania przetargowego, w szczególności nad opracowaniem specyfikacji istotnych warunków zamówienia (SIWZ) wyczerpująco opisującej wszystkie oczekiwane funkcjonalności eBOK oraz nad opracowaniem projektu

Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Lesznie

eBOK
elektroniczne Biuro Obsługi Klienta



Sprawdź swój rachunek on-line



Wejdź na stronę logowania www.ebok.mpwik-leszno.pl

Zarejestruj się **bezpłatnie** do systemu eBOK

Zobacz jak działa system eBOK

Zalety i funkcje eBOK

samodzielny odczyt wodomierza	faktura elektroniczna	dostęp do płatności on-line
dostęp do danych rozliczeniowych	24h codziennie przez 24 godziny	korespondencja

MPWiK Sp. z o.o. • Biuro Obsługi Klienta
ul. Lipowa 76A, 64-100 Leszno, tel. 65 529 83 44, 65 529 83 14,
tel. kom. 609 267 767 • e-mail: ebok@mpwik-leszno.pl

umowy wdrożeniowej. W marcu br. ogłoszono przetarg, prowadzony na zasadach określonych w „Regulaminie udzielania zamówień MPWiK”, na wykonanie zadania pn.: „Wdrożenie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK)”. Ostatecznie do Spółki wpłynęły trzy oferty. Najkorzystniejszą złożyła firma KartGIS Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, z którą podpisano umowę na realizację zadania. Referencje tej firmy z wdrożenia eBOK w branży wod-kan są niemałe. To między innymi Wodociągi w Warszawie, Jaworznie, we Wrocławiu, w Sosnowcu, a ostatnio także w Płocku. Warto dodać, iż takie nowoczesne rozwiązania funkcjonują już także od pewnego czasu w przedsiębiorstwach dostarczających gaz oraz energię elektryczną do naszych domów.

W pierwszym etapie uruchomiono i udostępniono zespołowi projektowemu testową wersję platformy internetowej eBOK, do której zespół wprowadził szereg zmian uwzględniających indywidualne potrzeby Spółki. eBOK jest intuicyjny i przystępny. Zaprojektowany w taki sposób, aby spełniał oczekiwania Klientów. Spółka przygotowała też z myślą o Klientach ulotki informujące, gdzie i w jaki sposób można zarejestrować się do eBOK. Dodatkowo na stronie logowania umieszczone są multimedialne prezentacje obrazujące krok po kroku rejestrację konta oraz poszczególne funkcjonalności systemu. Co istotne, dane udostępnione Klientom obejmują historyczny okres od dnia 1 stycznia 2015 roku. Dostęp do platformy internetowej eBOK jest możliwy poprzez przeglądarkę internetową 7 dni w tygodniu, przez 24 godziny na dobę.

Do założenia/rejestracji konta dostępowego jest wymagane podanie informacji umieszczonych na jednej z faktur,

wystawionych w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Następnie użytkownik otrzyma wiadomość postępowania na wskazany przez siebie adres email. Pomyślna rejestracja umożliwi dostęp do funkcjonalności platformy.

A co z opłatami za rachunki?

– Klienci mogą mieć oczywiście obawy, że poprzez skorzystanie z tej nowej usługi, dokonanie opłaty elektronicznie będzie ich obciążało dodatkową opłatą bankową. Ale przecież tak jest także i dziś, gdy Klienci opłacają rachunki w banku czy na poczcie. Opłata za przelew wyniesie 1 zł. Jest to prowizja pobierana przez Operatora systemu płatności on-line, firmę Blue Media S.A. z Sopotu. Być może też niektórzy będą zdania, że lepiej opłacić rachunek w naszej kasie. Myślimy jednak o rozwiązaniach, które będą zachęcać do korzystania z tej elektronicznej usługi. W przyszłorocznej taryfie chcemy bowiem wydzielić grupę taryfową dla tych, którzy będą korzystać z e-Faktury, by dla nich miesięczne opłaty abonamentowe były niższe. Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta nie spowoduje też zamknięcia kasy przy ul. Lipowej. Nadal będzie można w niej dokonać opłat za wodę i ścieki – tłumaczy Rafał Zalesiński, prezes MPWiK.

Ważną korzyścią z funkcjonowania eBOK jest także e-Faktura. Nie trzeba jej drukować, nie trzeba jej też wysłać pocztą. Rezygnując z papierowego dokumentu i przechodząc

na faktury elektroniczne, pomagamy chronić polskie lasy, oszczędzamy energię i ograniczamy zanieczyszczenie środowiska. Płatnik ma w ten sposób łatwy dostęp do faktury, możliwość jej podglądu i kontroli swoich wydatków.

eBOK jest dodatkowym narzędziem (oprócz np. mediów społecznościowych), które ułatwi Klientom kontakt z leszczyńskimi wodociągami. Dlatego mamy nadzieję, że spotka się ono z szerokim zainteresowaniem wśród mieszkańców aglomeracji leszczyńskiej i już dziś serdecznie zapraszamy do korzystania.

Wszelkie informacje związane z rejestracją do eBOK można uzyskać na stronie internetowej www.mpwik-leszno.pl, a także w Dziale Obsługi Klienta Spółki (tel. 65 529 83 44, 65 529 83 14, tel. kom. 609 267 767).

