

04.10.2022

Instrukcja rejestracji dokumentów reklamacyjnych

W trzech przypadkach skanujemy i rejestrujemy identycznie jak poniżej opisano z tą różnicą, że zabieramy dokumenty i wysyłamy bezpośrednio do centrali spółki na adres.

PKP Intercity S.A.
KANCELARIA SKŁAD CHRONOLOGICZNY
Al. Jerozolimskie 142 A
02-305 Warszawa

Dotyczy to: Biletu na przejazd w komunikacji międzynarodowej, Biletu Wspólnego, biletu na przejazd pociągami innych przewoźników w komunikacji krajowej niezależnie od kanału sprzedaży i wystawcy biletu

W tych przypadkach drukujemy dwie kopie potwierdzenia dla klienta i jedną załączamy jako pierwszą stronę do zgłoszenia.

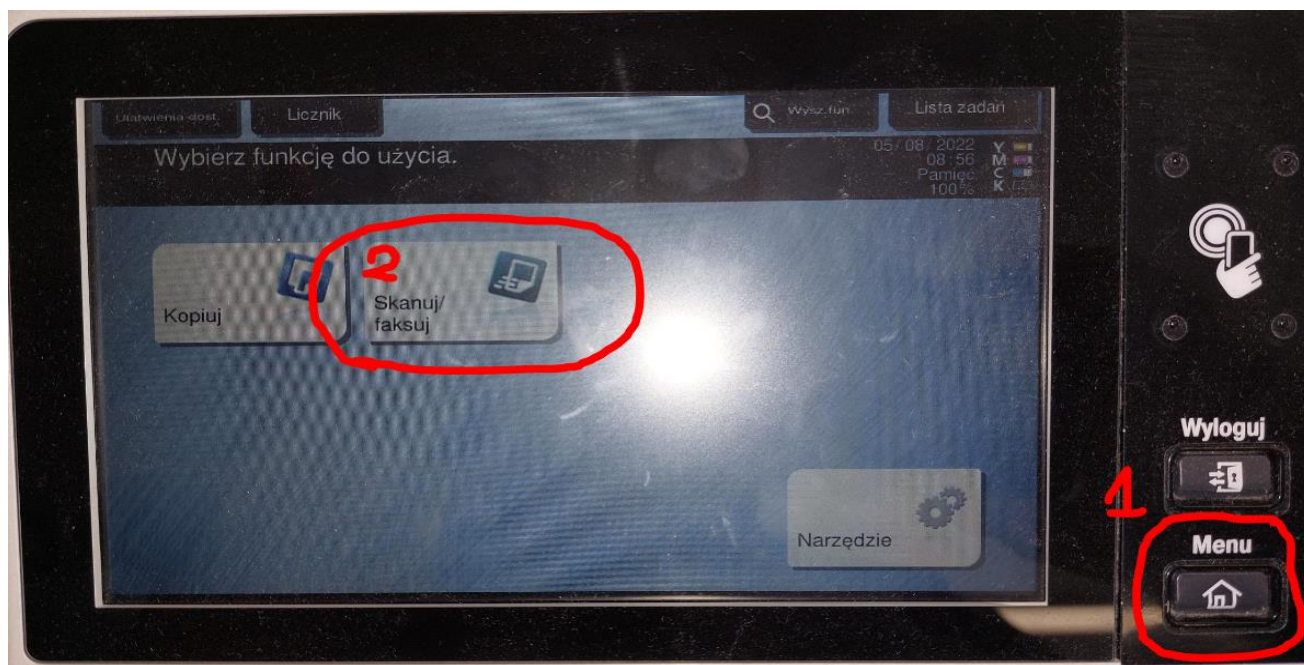
Rejestracja dokumentu reklamacji

Zanim Rozpoczniesz rejestrację dokumentów należy je zeskanować przy użyciu skanera KONICA MINOLTA i wysłać na odpowiedni adres dla swojego zakładu maszyna jest skonfigurowana i wyśle dokumenty do odpowiedniej skrzynki w WorkFlow

Przybij na formularzu pieczęć datownika z lokalizacją kasy

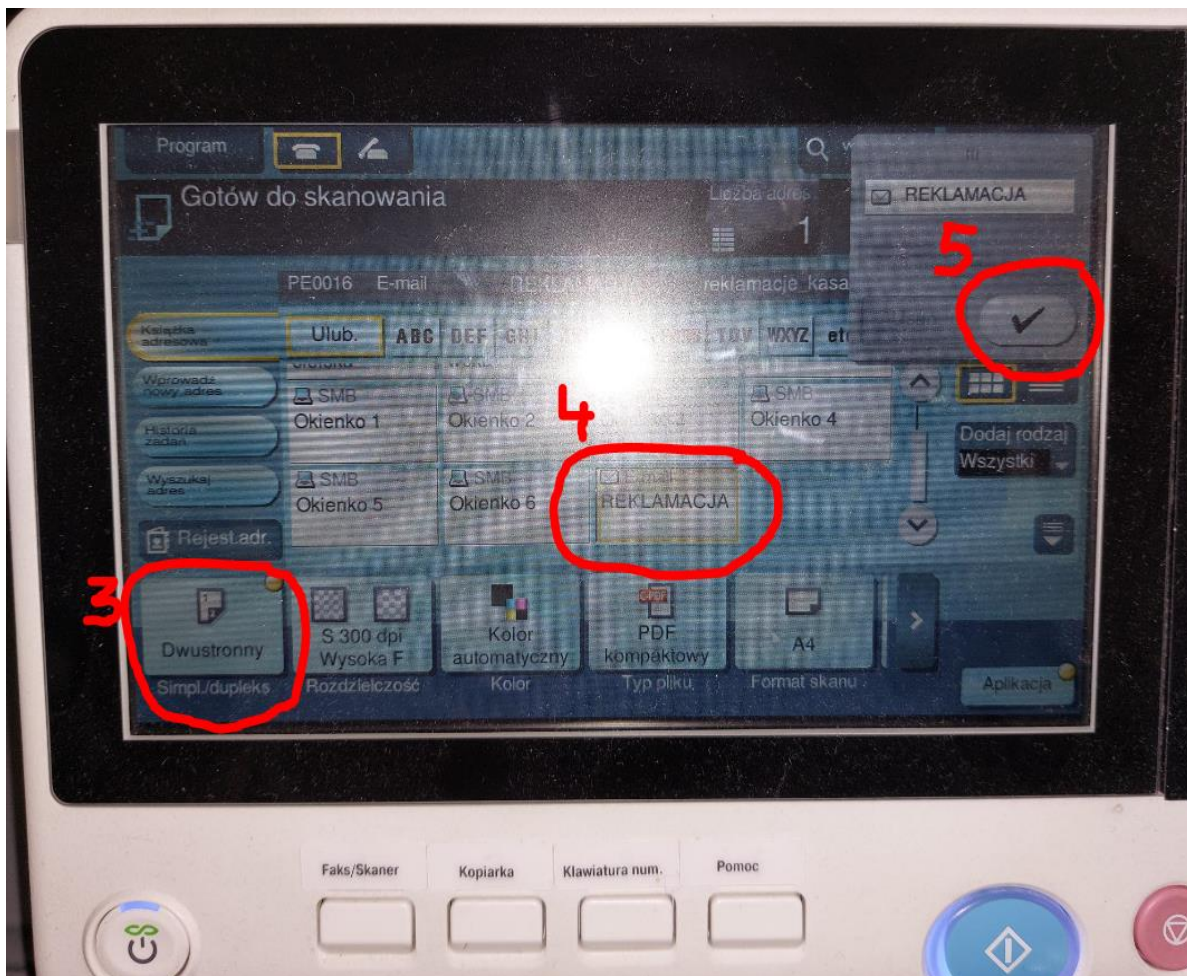
Obsługa skanera:

Na panelu wybieramy przycisk Menu (1) następnie na ekranie dotykowym klikamy w ikonę Skanuj/ Faksuj



Ustawienia

Wybieramy skanowanie dwustronne (3) zaznaczamy REKLAMACJA (4) i potwierdzamy (5)



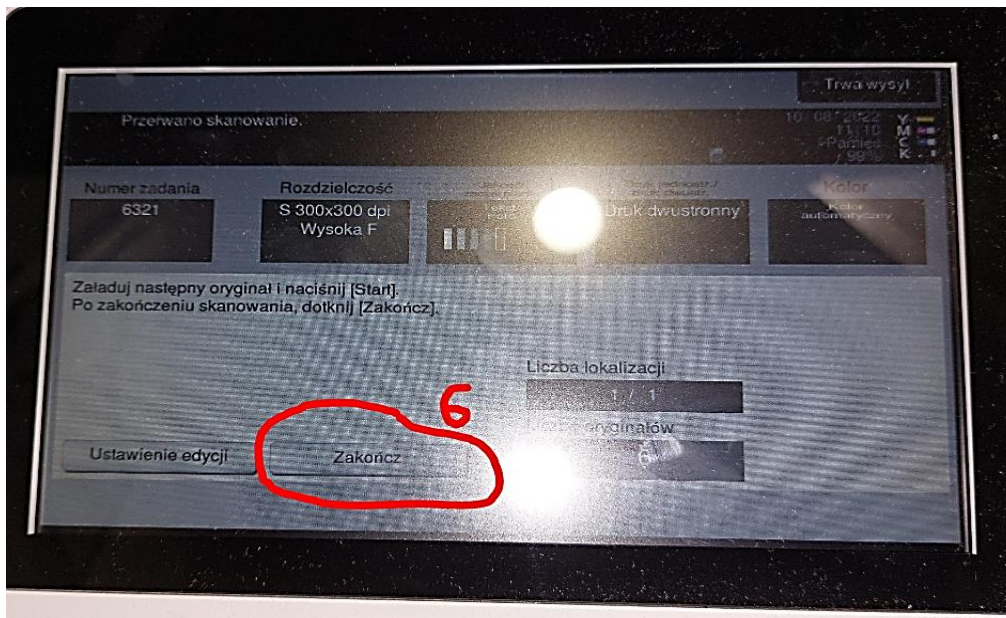
Kładziemy po kolei dokumenty na szybę i wciskamy przycisk



Uwaga przy dokumentach A4 które są płaskie nie trzeba zamykać pokrywy skanera
Przy skanowaniu małych dokumentów i dokumentów odkształconych zamykamy pokrywę

WSZYSTKIE DOKUMENTY SKANUJEMY DWUSTRONNIE

Po zakończeniu skanowania na panelu dotykowym wciskany przycisk Zakończ (6) i potwierdzamy



przyciskiem zeskanowane dokumenty właśnie zostały wysłane odpowiednio do systemu rejestracji reklamacji na adresy.

Kasa BZK	reklamacje_kasa_bzk@intercity.pl
Kasa BZW	reklamacje_kasa_bzw@intercity.pl
Kasa BZP	reklamacje_kasa_bzp@intercity.pl
Kasa BZG	reklamacje_kasa_bzg@intercity.pl

Po zeskanowaniu dokumentów przystępujemy do rejestracji w systemie reklamacyjnym.

Aplikacja znajduje się pod adresem:

workflow.intercity.pl

Informacja dla Kas pracujących w Nocy przerwa techniczna odbywa się między godziną 3:00 -3:15

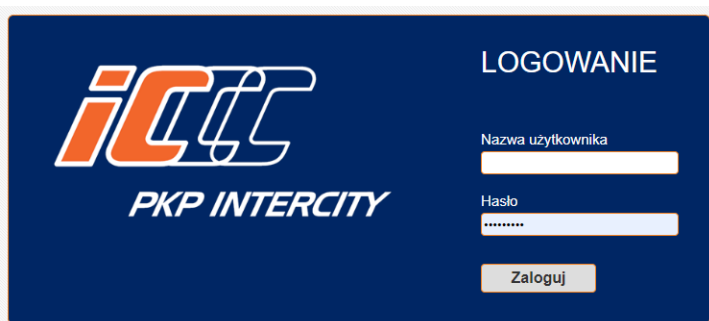
URZĄDZENIE DO PRZEŁĄCZANIA POMIĘDZY KOMPUTEREM STACJONARNYM i rPOS

Na każdym stanowisku jest zainstalowane urządzenie do dzielenia sygnału odczytanego kodu kreskowego, aby przełączyć się pomiędzy rPOS a komputerem należy przycisnąć przycisk. Poprawne przełączenie zakomunikuje sygnałem czytnik zmieni się podświetlenie między 1 i 2.

- 1- rPOS
- 2- komputer stacjonarny



Po uruchomieniu przeglądarki (*zalecany chrome lub firefox*) pojawi się okno logowania.



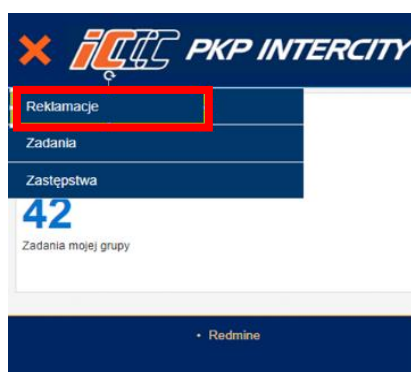
Logujemy się danymi domenowymi (te same, co do komputera).

Hasło do komputera nie powinno zawierać polskich znaków spowoduje to blokadę konta i brak możliwości zalogowania się do systemu.

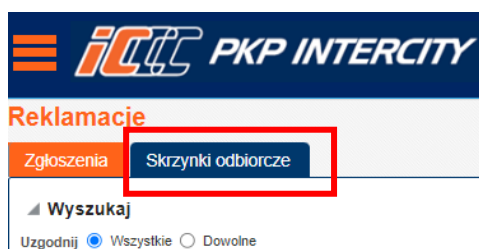
Po zalogowaniu klikamy w zaznaczone kreski symbol menu



Z menu wybieramy pozycje Reklamacje



Dodawanie nowego zgłoszenia



Na oknie pojawią się zakładki wybieramy ostatnią Skrzynki odbiorcze

Pojawią się wszystkie skrzynki mejlowe wpisane do systemu natomiast tylko przy skrzynce Zakładu, do którego jest przypisany użytkownik pojawi się przycisk „wybierz” klikamy w ten przycisk.

Reklamacje

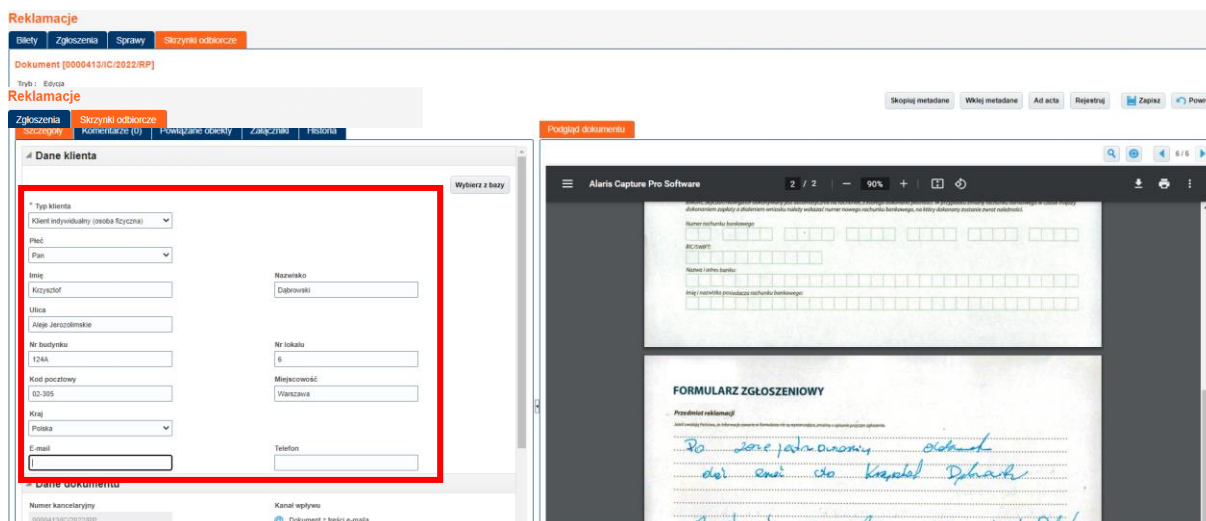
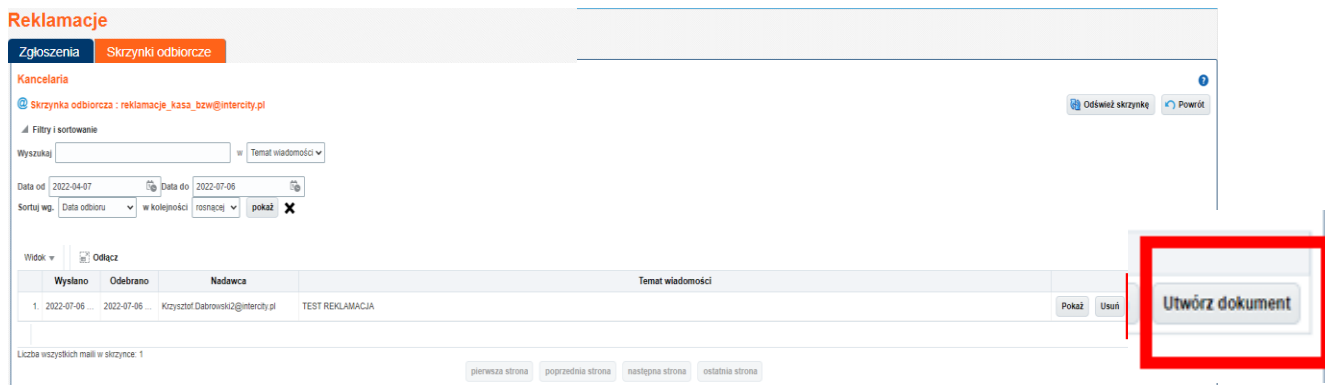
Zgłoszenia		Skrzynki odbiorcze
Kancelaria		
@ Skrzynki odbiorcze		
Nazwa	E-mail	
Kasa BZG	reklamacje_kasa_bzg@intercity.pl	
Kasa BZP	reklamacje_kasa_bzp@intercity.pl	
Kasa BZW	reklamacje_kasa_bzw@intercity.pl	<input checked="" type="checkbox"/> wybierz
Kasa BZK	reklamacje_kasa_bzk@intercity.pl	
Skrzynka urzędowa	NPA.S.workflow_exch@intercity.pl	
Windykacja	windykacja@intercity.pl	
Skrzynka epuap	esp@intercity.pl	
Wezwania przedsądowe	wezwania@intercity.pl	
Skrzynka BPB	bpb2korespondencja@intercity.pl	

Pojawią się wszystkie dokumenty zeskanowane w danym zakładzie a nieobsłużone przez Kasjerów

Tu mała uwaga może być kilka dokumentów z różnych urzędzeń skanujących proszę zwrócić na to uwagę wybierając odpowiednie dla lokalizacji KASY.

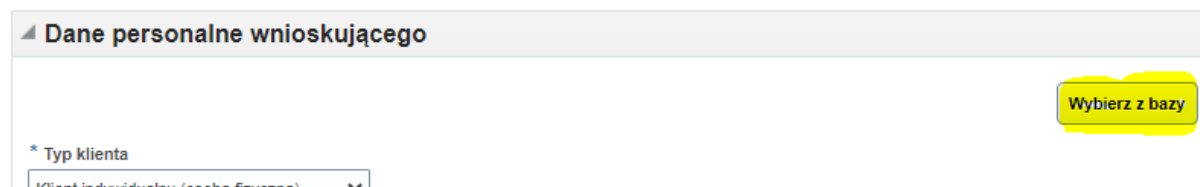
Zgłoszenia		Skrzynki odbiorcze			
Kancelaria					
@ Skrzynka odbiorcza : reklamacje_kasa_bzw@intercity.pl					
Filtruj i sortowanie					
Wyszukaj <input type="text"/> w Temat wiadomości					
Data od: 2022-04-07 Data do: 2022-07-06					
Sortuj wg: Data odbioru w kolejności rosnącej <input checked="" type="checkbox"/>					
Widok: <input type="checkbox"/> Odłącz					
Wysłano	Odebrano	Nadawca	Temat wiadomości		
1.	2022-07-06	2022-07-06	Krzysztof Dabrowski@intercity.pl	TEST REKLAMACJA	<input type="checkbox"/> Pokaż <input type="checkbox"/> Usuń <input type="checkbox"/> Utwórz dokument
Liczba wszystkich maili w skrzynce: 1					
pierwsza strona poprzednia strona następna strona ostatnia strona					

Otworzy się nam okno, w którym będą informacje o nadawcy w przypadku Kas nazwa maszyny do skanowania. Klikamy w przycisk „Utwórz dokument”. Otworzy się okno, w którym wprowadzamy metadane.



Uzupełniamy metadane z reklamacji. Tak jak na przykładzie

ZAPYTAJ KLIENTA CZY JUŻ SKŁADAŁ REKLAMACJĘ JAK SKŁADAŁ JEGO DANE SĄ JUŻ W SYSTEMIE



Wybierz z bazy

Wyszukiwanie złożone Zaawansowane

Wyszukiwanie proste

Wyszukaj klienta Szukaj X

Widok

Lp.	Imię	Nazwisko	Nazwa organizacji	Kod pocztowy	Miejscowość	Ulica	Nip	E-mail
1.	max	"-->'-->'-->		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
2.	max	'">		00-521	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
3.	max	*)!(!(objectClass=*))		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
4.	max	*)!(!(objectClass=*)		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
5.	max	*)!(objectClass=*)		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
6.	max	*)(objectClass=*"		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
7.	Klient	+ Dwóch Przewoźników						
8.	&bomba	--Koment'		12-231	Warszawa	Select Id From Pkpic_ppr...		
9.	max	.../tset		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
10.	max	./tset		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
11.	max	/tset		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
12.	max	/eto/passwd		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu
13.	1	1		11-111	1	1 1		a@a.pl
14.	123213	13		LT-23412	123131	1231 313 131		m.rozmar
15.	max	1evq2cigl6)!(!(objectClas...		00-543	Warszawa	Puławska 1 1		pr0meteu

Przykład wyszukiwania:

Nazwisko Dąbrowski i ulica aleje

Wybierz z bazy

Wyszukiwanie złożone Zaawansowane

Wyszukiwanie proste

Wyszukaj klienta Szukaj X

Widok

Lp.	Imię	Nazwisko	Nazwa organizacji	Kod pocztowy	Miejscowość	Ulica	Nip	E-mail
1	Krzysztof	Dąbrowski		02-305	Warszawa	Aleje Jerozolimskie 142A 6		krzysztof.dab...

Klikamy w pozycje, która nas interesuje i potwierdzamy przyciskiem **WYBIERZ**

Bardzo ważne jest, aby wybrać poprawnie

Proces: **Obsługa reklamacji** i Rodzaj dokumentu: **reklamacja** pola oznaczone w ramce poniżej.

Szczegóły | Komentarze (0) | Powiązane obiekty | Załączniki | Historia

Podgląd dokumentu

* Typ klienta
Klient indywidualny (osoba fizyczna)

Płeć
Pan

Imię
Krzysztof

Nazwisko
Dąbrowski

Ulica
Aleja Jerozolimskie

Nr budynku
142A

Nr lokalu
16

Kod pocztowy
02-305

Miejscowość
Warszawa

Kraj
Polska

E-mail
krzysztof.dabrowski2@intercity.pl

Telefon

Dane dokumentu

Numer kancelaryjny
0000413/IC/2022/RP

Data rejestracji

Kanal wpływu
Dokument z treści e-maila

Użytkownik rejestrujący

* Proces
Obsługa reklamacji

* Rodzaj dokumentu
reklamacja

Moduł zgłoszenia

Tytuł dokumentu

Alaris Capture Pro Software

1 / 2 | 90%

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY

PROSIMY O WYPEŁNIENIE DANYCH W KRATKACH DRUKOWAŁ

reklamacja wniosek o zwrot należności za bilet

Dane personalne

Pani Pan

Imię: KRZYSZTOF

Nazwisko: DĄBROWSKI

Adres kolegiendensyjny: ALIETA 70020C1A
02-305 WARSZAWA

Jżeli wybrała Pani/Pan sposób na przesłanie odpowiedzi na reklamację wniosek o zwrot należności za bilet/wniosek o zwrot należności za bilet, prosimy o wypełnienie danych dotyczących przyczyny zgłoszenia i czynniki wpływające na realizację.

Informacje dotyczące podróży:

Numer pociągu: TEST

data przyjazdu

data powrotu

stacja wyjazdu

stacja przyjazdu

Prosimy o wskazanie przyczyny zgłoszenia:

zwrot opłaty za niezrealizowany przejazd/przewóz

odwołanie z tytułu opóźnienia pociągu

niesatysfakcjonujący komfort podróży (awaria klimatyzacji / ogrzewania / oświetlenia)

inne. Jeżeli uważają Państwo, że informacje zawarte w formularzu nie są wystarczające, prosimy o ich uzupełnienie.

wezwanie do zapłaty

Następnie w górnej belce klikamy utwórz widok szczegółowy

Dokument [0000413/IC/2022/RP]

Tryb : Edycja

Szczegóły | Komentarze (0) | Powiązane obiekty | Załączniki | Historia

Podgląd dokumentu

Utwórz widok szczegółowy

Utwórz widok szczegółowy

W oknie widoku szczegółowego wybieramy lokalizację kasy, w której rejestrowany jest dokument.

Wybieramy przyczynę zgłoszenia

Zachęcamy klienta, żeby podał e-mail obsługa bez wysyłania listów papierowych

Wniosek reklamacyjny [0000413/IC/2022/RP]

Wnioskujący: Krzysztof Dąbrowski

Etap:

Tryb: Dodawanie

Szczegóły | Komentarze (0) | Powiązane obiekty | Załączniki

Podgląd dokumentu

Lokalizacja kasy
Dworzec Warszawa Zachodnia

Dni na realizację
30

Liczba załączników
0

Treść
Można dopisać uwagi do reklamacji

Data rejestracji

* Data wpływu
2022-07-07 09:09:02

Termin realizacji
2022-08-06

Dane personalne wnioskującego

Powiązany z: Krzysztof Dąbrowski

* Typ klienta

Zapisz zmiany do bazy | Rozłącz | Wybierz z bazy

Odbiorca:
reklamacje_kasa_bzw@intercity.pl

Nadawca:
Dąbrowski Krzysztof Krzysztof.Dabrowski2@intercity.pl

Data wpływu na skrzynkę:
07/07/2022 09:09:02

Data przekazania do WF:
07/07/2022 09:20:44

Temat :
FW: TEST REKLAMACJA

Pozdrawiam
Krzysztof Dąbrowski
Kierownik Produktu
Wydział Zarządzania Procesami Biznesowymi
+48 783 915 062
krzysztof.dabrowski2@intercity.pl
PKP Intercity S.A.

W oknie poniżej używając strzałek lub dwukrotnie klikając wybieramy przyczynę zgłoszenia i dodajemy nr biletów oraz na dole strony zgody na przetwarzanie.

Przyczyna zgłoszenia

Dostępne

- Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu
- Niesatysfakcjonujący komfort podróży (awaria klimatyzacji / ogrzewania / oświetlenia / brak odpowiedniego typu wagonu)
- Inne. Jeżeli uważają Państwo, że informacje zawarte w formularzu nie są wystarczające, prosimy o opisanie przyczyny reklamacji w polu Przedmiot reklamacji
- Wzwanie do zapłaty

Przydzielone

Zwrot opłaty za niezrealizowany przejazd/przewóz

Informacje dotyczące podróży

Widok **+ Dodaj** Odłącz

Kod kreskowy	Seria biletu	Nr biletu	Data operacji kasowej	Czas operacji kasowej
Nie ma żadnych danych do wyświetlenia.				

Informacje dotyczące rachunku bankowego

Nr rachunku bankowego

BIC / SWIFT

Nazwa i adres banku

Imię i nazwisko posiadacza rachunku bankowego

Zgody

Dostępne

Wyrażam zgodę na przesłanie odpowiedzi na zgłoszenie/reklamację/wniosek o zwrot na wskazany wyżej adres mailowy.

Przydzielone

Zgoda na przetwarzanie danych osobowych w celu rozpatrzenia niniejszego zgłoszenia przez "PKP Intercity S.A." oraz w razie konieczności na udostępnienie odpowiedniemu podmiotowi danych osobowych, w celu rozpatrzenia tego zgłoszenia przez podmiot właściwy.

Dodawanie biletów których dotyczy reklamacja

Korzystamy tu z zakładki Informacje dotyczące podróży klikamy w przycisk **DODAJ**

DODAWANIE BILETÓW

Informacje dotyczące podróży

Widok **+ Dodaj** Odłącz

Kod kreskowy	Seria biletu	Nr biletu	Data operacji kasowej	Czas operacji kasowej
Nie ma żadnych danych do wyświetlenia.				

W oknie zaznaczamy, czy klient dostarczył oryginał biletu i czy np. bilet jest biletem międzynarodowym

Stajemy kursorem w polu Seria Biletu i przy użyciu czytnika kodów odczytujemy wartość z kodu kreskowego biletu

Edycja biletu

Kod kreskowy

Oryginał biletu Międzynarodowy

* Seria biletu IA

* Nr biletu 07268647

Data operacji kasowej yyyy-mm-dd

Czas operacji kasowej

Numer pociągu

Stacja wyjazdu

Stacja przyjazdu

Data wyjazdu yyyy-mm-dd

Data przyjazdu yyyy-mm-dd

Godzina wyjazdu

Godzina przyjazdu

OK Anuluj

System przeniesie nas automatycznie do okna głównego, gdzie widać dołączone dokumenty

Czynność należy powtarzać dla każdego biletu

Informacje dotyczące podróży

Widok Dodaj Odłącz

	Kod kreskowy	Seria biletu	Nr biletu	Data operacji kasowej	Czas operacji kasowej
		IA	07268647		
		IA	07268648		

Zapisujemy i drukujemy potwierdzenie dla klienta klikając w przycisk ZAPISZ I WYDRUKUJ POTWIERDZENIE

Na głównej belce pojawił się przycisk Zapisz i wydrukuj potwierdzenie klikamy w ten przycisk. Zostanie pobrany dokument PDF, który drukujemy i oddajemy klientowi wraz z wszystkimi dokumentami (**nie zatrzymujemy papieru**)

UWAGA: Kiedy klient będzie upierał się, że chce zostawić dokumenty przyjmujemy je i wysyłamy do składu chronologicznego adres na początku instrukcji.

Etap: Tryb: Edycja

Zapisz i wydrukuj potwierdzenie

Szczegóły Komentarze (0) Powiązane obiekty Załączniki Podgląd dokumentu

Lokalizacja kasy Data rejestracji

Zapisz Powrót

Bilet, który podlega reklamacji, poświadczenie i inne dokumenty ostemplować pieczęcią

PRZYJĘTO DO ROZPATRZENIA

Warszawa, 2022-07-27

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA WNIOSKU

Nr kancelaryjny zgłoszenia: 0000413/IC/2022/RP



Dane zgłaszającego wniosek:

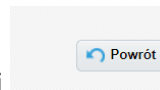
Imię i nazwisko	Krzysztof Dąbrowski
Adres	Aleje Jerozolimskie 142A / 6 02-305 Warszawa Polska
Adres e-mail	krzysztof.dabrowski2@intercity.pl
Numer(y) biletu(ów)	IA 07268648, IA 07268647
Dodatkowe załączniki, w liczbie	0
Data, godzina złożenia wniosku	2022-07-07 09:09
Przyjmujący	
Lokalizacja punktu	Dworzec Warszawa Zachodnia



Pieczętka, data, podpis

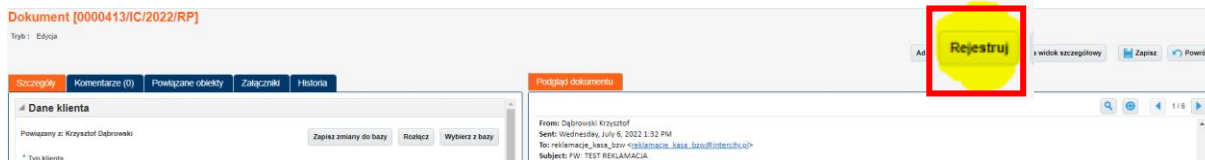
Wstawiamy datownik Kasy i podpisujemy reklamację

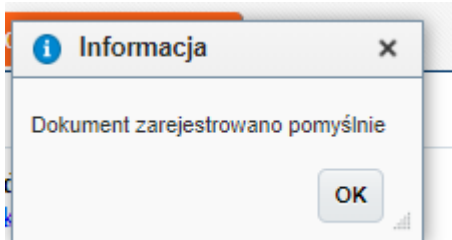
UWAGA: nie wykonujemy kopi dokumentów nie jest konieczne prowadzenie rejestrów w zeszytach system rozpoznaje gdzie i kiedy została zarejestrowana reklamacja. A informacja o jej przyjęciu jest dostępna od początku kiedy tylko zostaną wprowadzone dane .



Wciskamy przycisk „powrót” i dokańczamy przyjęcie reklamacji

Rejestrujemy dokument w systemie klikając przycisk Rejestruj poprawnie zarejestrowany dokument pokaże nam się okienko z potwierdzeniem

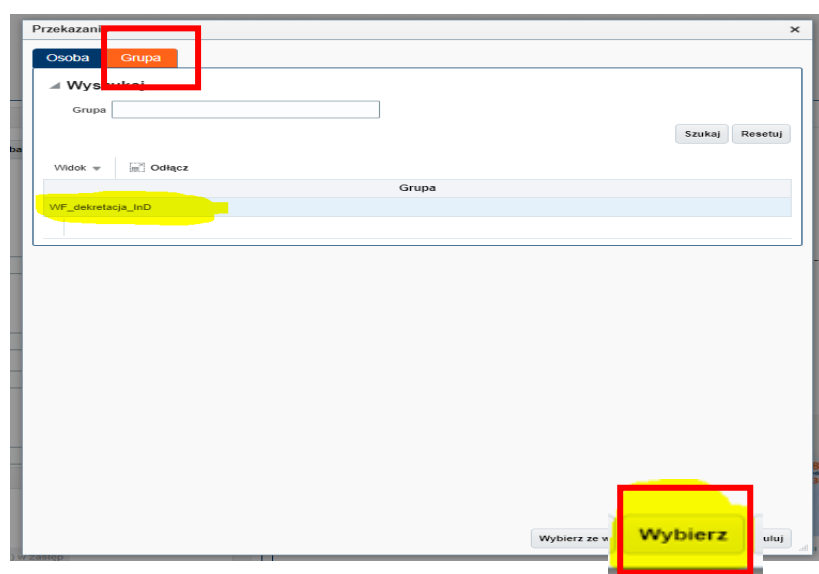
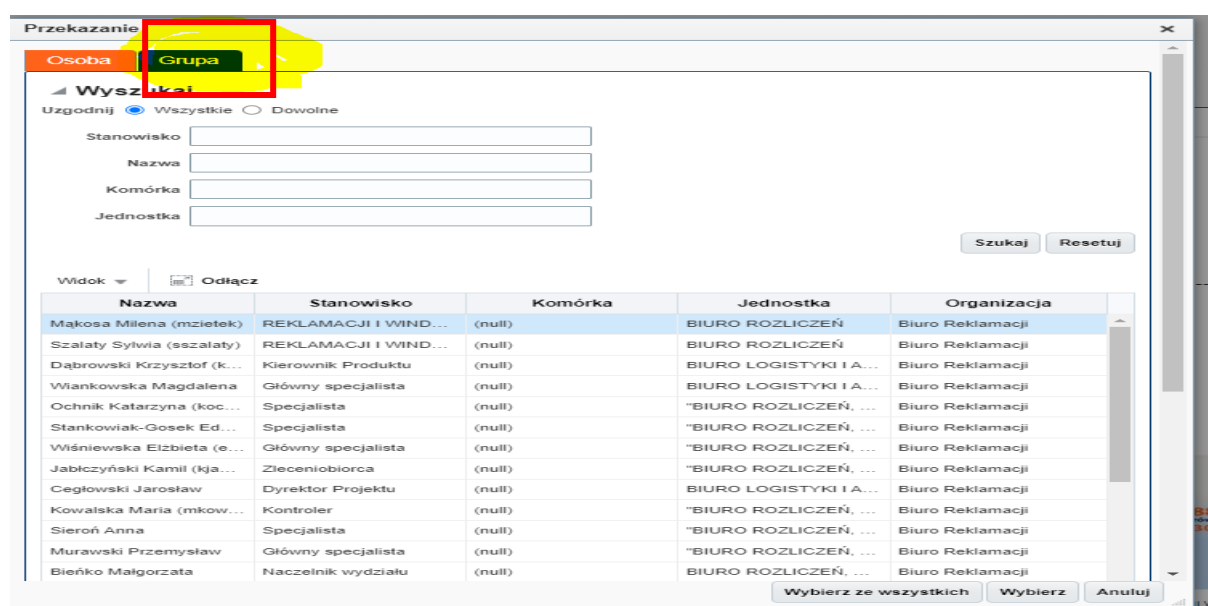
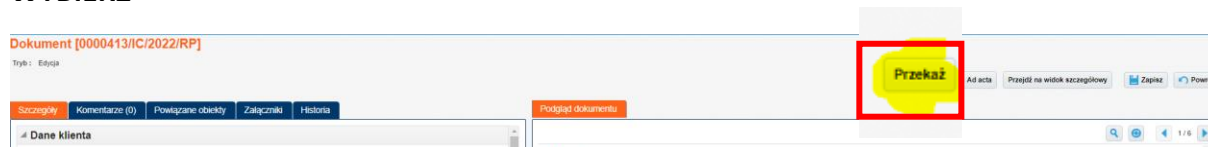




adawca:

PRZEKAZANIE DOKUMENTU:

Klikamy w przycisk **PRZEKAŻ** w oknie przechodzimy na zakładkę **GRUPA** i klikamy na dole okna w przycisk **WYBIERZ**



Pojawi się komunikat o poprawnie przekazanych dokumentach do Biura Reklamacji

W wyniku tej operacji otrzymamy zestawienie które może służyć za pismo przewodnie do kompletu dokumentów i jako załącznik do przesyłki wewnętrznej potwierdzającej nadanie dokumentów.





Sekcja Handlowa Warszawa Centralna
Al. Jerozolimskie 54
tel.: 50050500500
e-mail: warszawacentralna@intercity.pl

Warszawa, 2021-09-02

PKP Intercity S.A.
Biuro Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji
02-305 Warszawa

Nr koperty: 0002587/IC/2021/RP

Zestawienie 2 zgłoszeń przekazanych w dniu 2021-09-02 w załączeniu reklamacji:

Nr reklamacji		Data wpływu
0002587/IC/2021/RP		2021-09-02
0002588/IC/2021/RP		2021-09-02

WERSJA SKRÓCONA INSTRUKCJI

1. W przeglądarce otwórz stronę **workflow.intercity.pl**
2. Szare okno logowania Anuluj
3. Niebieskie okno logowania (login i hasło jak do komputera)
4. Zabrać dokumenty które złożył klient przybić pieczętkę datownika kasy i zeskanować na urządzeniu KONICA
5. Ustawienia skanera (dwustronne, wybrać reklamacje i zatwierdzić)
6. Skanujemy wszystkie dokumenty dwustronnie potwierdzając przyciskiem
7. Wciskamy na panelu Zakończ i przycisk
8. Wracamy do komputera

9. W aplikacji wchodzimy w zakładkę Skrzynki odbiorcze
10. Klikamy w przycisk wybierz
11. Następnie klikamy w tabeli utwórz dokument otworzy się okno Reklamacji
12. Uzupełniamy dane klienta lub wybieramy z bazy
13. Wprowadzamy Proces: **Obsługa reklamacji** i Rodzaj dokumentu: **reklamacja**
14. Po prawej stronie okna wciskamy przycisk **Utwórz widok szczegółowy**
15. Uzupełniamy po lewej lokalizację kasy
16. Wybieramy przyczynę zgłoszenia
17. Dodajemy bilety (używamy skanera i przełączamy na urządzeniu na 2)
18. Przewijamy niżej i uzupełniamy zgody
19. Klikamy po prawej na górze strony **Zapisz i wydrukuj potwierdzenie**
20. Wskoczy plik PDF
21. Otwieramy plik i drukujemy
22. Zamykamy okno Potwierdzenia
23. Wciskamy przycisk Powrót
24. Przeskoczy do nowego okna, gdzie wybieramy **Rejestruj**
25. Przyciskamy **Prześlęż**
26. **Zakładka Grupa (Zawsze WF_dekretacja_InD)**
27. Wciskamy na dole przycisk **Wybierz**
28. Przybijamy pieczęć datownika na potwierdzeniu i podpisujemy
29. Objamy pieczętką dokumenty złożone przez klienta **PRZYJĘTO DO ROZPATRZENIA**
30. Oddajemy wszystkie dokumenty klientowi