

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**

Data wydania:


...../...../2022

Obowiązuje od dnia:

28./..12/2022

Strona 18 z 20

3.3.9. Wersja skrócona instrukcji

1. W przeglądarce otworzyć *workflow.intercity.pl*
2. Szare okno logowania *Anuluj*
3. Niebieskie okno logowania (login i hasło jak do komputera)
4. Dokumenty otrzymane od klienta ostemplować pieczętą **PRZYJĘTO DO ROZPATRZENIA**, na formularzu złożonym przez podróżnego przyłożyć pieczęć datownika z lokalizacją kasy. Dokumenty zebrać do zeskanowania na urządzeniu KONICA.
5. Ustawienia skanera (dwustronne, wybrać reklamacje i zatwierdzić)
6. Skanować wszystkie dokumenty dwustronnie
7. Wybrać na panelu *Zakończ* i potwierdzić przyciskiem 
8. Wrócić do komputera
9. W aplikacji WorkFlow wejść w zakładkę Skrzynki odbiorcze
10. Kliknąć w przycisk *Wybierz*
11. Kliknąć w tabeli *Utwórz dokument*
12. Uzupełnić dane klienta lub wybrać z bazy
13. Uzupełnić *Proces: Obsługa reklamacji* i *Rodzaj dokumentu: reklamacja*
14. Wybrać przycisk *Utwórz widok szczegółowy*
15. Uzupełnić lokalizację kasy
16. Wybrać przyczynę zgłoszenia
17. Uzupełnić zgody
18. Dodać bilety (przy pomocy skanera - przełączenie na urządzeniu na 2)
19. Wybrać *Zapisz i wydrukuj potwierdzenie*
20. Otworzyć i wydrukować plik PDF
21. Wybrać *Powrót*
22. Wybrać *Rejestruj*
23. Wybrać *Przeład*
24. Przejść na zakładkę *Grupa* (Zawsze WF_dekretacja_InD)
25. Wcisnąć *Wybierz*
26. Podpisać, przystawić pieczętą i wydać potwierdzenie klientowi
27. Oddać wszystkie dokumenty klientowi.

3.3.10. Opis PROCEDURY AWARYJNEJ w przypadku braku dostępu do systemu WorkFlow lub awarii skanera

- 3.3.10.1. Przyjęcie kopii dokumentów uprawniających do ulgi (jeśli będą dołączane do reklamacji) i opatrzenie kopii potwierdzeniem za zgodność z oryginałem. Jeśli data ważności dokumentu na kopii jest nieczytelna, należy nanieść datę odręcznie.
- 3.3.10.2. Oznaczenie daty oraz godziny przyjęcia wniosku na druku reklamacyjnym.