

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie
realizuje projekt pn. **„Wdrożenie Internetowego Biura Obsługi Klienta oraz systemu zdalnego odczytu
wodomierzy na potrzeby klientów Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochow-
skiego S.A. w Częstochowie”**

Wartość projektu: 1 089 354,12 PLN

Wartość dofinansowania: 689 731.65 PLN

Przedmiotem projektu jest wdrożenie Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK) oraz dostawa
sprzętu i oprogramowania umożliwiającego zdalny odczyt wodomierzy.

Internetowe Biuro Obsługi Klienta (eBOK) zostało zaprojektowane jako wygodne narzędzie za pomocą
którego, klienci PWiK S.A. w Częstochowie będą mogli sprawnie i szybko przekazać oraz pozyskać infor-
macje. Internetowe Biura Obsługi Klienta (eBOK) składa się z czterech modułów do których zaliczamy:
Dane kontrahenta, Faktury i saldo, Umowy oraz Sprawy (wnioski internetowe).

Informacje źródłowe na temat Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata
2007-2013 znajdują się na stronie www.rpo.silesia-region.pl.

Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie decyzją Zarządu Województwa Śląskiego otrzymało środki finansowe na realizację projektu pn. *„Wdrożenie Internetowego Biura Obsługi Klienta oraz systemu zdalnego odczytu wodomierzy na potrzeby klientów Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. w Częstochowie”*. Projekt finansowany będzie ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013.

Inwestycja otrzymała dofinansowanie w ramach priorytetu nr 2 Społeczeństwo informacyjne, działanie 2.2 Rozwój elektronicznych usług publicznych.

Przedmiotem projektu jest wdrożenie Internetowego Biura Obsługi Klienta (eBOK) oraz dostawa sprzętu i oprogramowania umożliwiającego zdalny odczyt wodomierzy.

Internetowe Biuro Obsługi Klienta (eBOK) zostało zaprojektowane jako wygodne narzędzie za pomocą którego, klienci PWiK S.A. w Częstochowie będą mogli sprawnie i szybko przekazać oraz pozyskać informacje. Internetowe Biuro Obsługi Klienta (eBOK) składa się z czterech modułów do których zaliczamy: Dane kontrahenta, Faktury i saldo, Umowy oraz

Sprawy (wnioski internetowe). Poniżej przedstawiono krótki opis wdrażanego oprogramowania:

Moduł 1: Dane kontrahenta - podstawowa grupa funkcji udostępnianych przez aplikację eBOK umożliwia kontrahentowi podgląd i zmianę danych teleadresowych oraz hasła dostępu. Wyróżniamy tutaj:

- a) podgląd danych kontrahenta;
- b) wykaz wniosków o zmianę danych;
- c) zgłoszenie wniosku o zmianę danych;
- d) zmianę hasła.



Moduł 2: Faktury i Saldo - druga grupa funkcjonalności aplikacji eBOK umożliwia kontrahentowi przegląd informacji związanych z rozliczeniami. Wyróżniamy tutaj:

- a) wykaz faktur;
- b) saldo.

Moduł 3: Umowy - kolejna grupa funkcjonalności, pozwala na przegląd umów na dostawę mediów, związanych z nimi liczników i odczytów dla tych ostatnich. Wyróżniamy tutaj:

- a) wykaz umów;
- b) wykaz odczytów dla licznika;
- c) zgłoszenie odczytu dla licznika.

Moduł 4: Sprawy (wnioski internetowe) - wszelkie wnioski składane przez kontrahenta w portalu internetowym są dostępne na dedykowanych wykazach. Wyróżniamy tutaj:

- a) wszystkie sprawy;
- b) zgłoszenia odczytu;
- c) zmiana danych;



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



d) zgłoszenie uwagi.

Istotnym elementem projektu jest system zdalnego odczytu wodomierzy - system umożliwi zdalny odczyt poprzez zamontowanie urządzenia pomiarowego ze specjalną nakładką radiową, a przenośny komputer zbierał będzie odczyty z wodomierzy po zbliżeniu się na określoną odległość do urządzenia pomiarowego. W celu stworzenia systemu zakupiono 2000 szt. nakładek radiowych na wodomierze oraz poszerzono funkcjonalność istniejącego systemu do zarządzania. Wprowadzany sposób odczytu wodomierzy zaoszczędzi czas klienta i przedsiębiorstwa oraz pozwala na pewnego rodzaju automatyzację odczytów, które trafiają do serwerów produkcyjnych Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie i będą mogły po przejściu odpowiednich przeliczeń trafić w wynikowej formie do klienta w postaci np. e-faktury poprzez system eBOK.

Beneficjent: Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego Spółka Akcyjna w Częstochowie

Tytuł projektu: „Wdrożenie Internetowego Biura Obsługi Klienta oraz systemu zdalnego odczytu wodomierzy na potrzeby klientów Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji Okręgu Częstochowskiego S.A. w Częstochowie”

Wartość: 833 tys. zł, z czego 708 tys. zł to dofinansowanie Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013

Okres realizacji: V 2012 – VIII 2015

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013