

E.ON Dinamikus folyamatkövető

Felhasználói kézikönyv

Tartalom

1. Általános tájékoztató.....	2
2. A felhasználók regisztrációja	2
3. Belépés a felületre ügyfélként és meghatalmazottként	5
4. Belépés az ügyintézői felületre.....	9
5. A folyamatkövető felület felépítése, működése	9
6. Dokumentum le-és feltöltés	11
7. E-mail értesítések	13
8. Implementált folyamatok	14

1. Általános tájékoztató

A dinamikus folyamatkövető felületen jelenleg az E.ON műszaki ügyeit lehet nyomon követni **ügyfélként, ügyintézőként és meghatalmazottként (kivitelező) bejelentkezve egyaránt.**

Az ügyintézői felületnek köszönhetően valamennyi ügyfél folyamata figyelemmel kísérhető. Ezentúl nem szükséges ügyfélkapcsolatokból kutakodni, hogy megfelelő tájékoztatást tudjunk adni a folyamatban lévő ügyek kapcsán.

2. A felhasználók regisztrációja

Ha az igény feldolgozása lezárul (elindul az igénybejelentés SAP-ban) és kiküldjük a szerződést/számlát, akkor a felület az alábbihoz hasonló, automatikus e-mailt küld az ügyfélnek a regisztrációhoz. Az e-mail az ügyfél SAP-ban rögzített e-mail címére érkezik, kivitelező meghatalmazottként a háttértáblában található e-mail címre.

 Folyamatkövetés (ne válaszoljon) <folyamatkovetes@eon.com>
Címzett

Ha az üzenet nem megfelelően jelenik meg, akkor kattintson ide a böngészőben történő megtekintéshez.
Kattintson ide a képek letöltéséhez. Személyes adatainak védelme érdekében az Outlook megakadályozta bizonyos, az üzenetben szereplő képek automatikus letöltését.

You don't often get email from folyamatkovetes@eon.com. [Learn why this is important](#)

Nem jeleníthető...

Kedves Minta Ügyfél!

A jelszó beállításához kattintson az alábbi linkre.

Jelszó beállítása

Ha nem kérte az új jelszó beállítását, kérjük hagyja figyelmen kívül ezt az üzenetet.

Csak az tudja visszaállítani a fiók jelszavát, aki hozzáfér az Ön e-mail címéhez.

Üdvözlettel,
E.ON

Az e-mailben található **jelszó beállítása** gombra kattintva az alábbi panel jelenik meg:

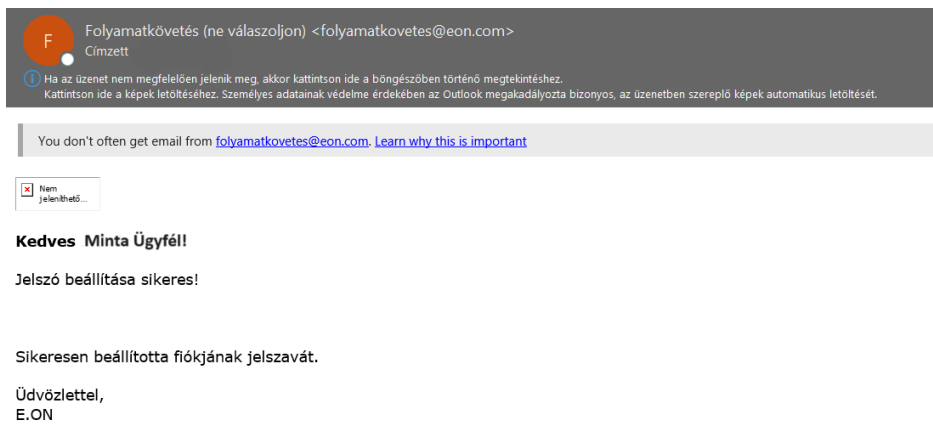


A jelszót az alábbi követelményeknek megfelelően kell megadni:

Jelszó erőssége : Strong

- ✓ Tartalmazzon legalább egy kisbetűt
- ✓ Tartalmazzon legalább egy nagybetűt
- ✓ Tartalmazzon legalább egy számot
- ✓ Tartalmazzon legalább egy speciális karaktert (!@#\$%^&*+ = ^ .)
- ✓ Legalább 8 karakter legyen

A jelszó sikeres beállítása után az alábbi e-mailt kapjuk:



Ezután a bejelentkező felületen az e-mail címmel és a választott jelszóval történik a bejelentkezés, amit felhasználóspecifikusan a következő lépésekben szemléltetünk (lásd 3-as és 4-es pont).

Elfelejtett jelszó esetén a dinamikus folyamatkövetés kezdőoldalán van lehetőség újat igényelni az **Új jelszó igénylés**re kattintva. A megadott e-mail címre automatikus e-mailt küld a felület az új jelszó beállításáról. A **jelszó beállítására** kattintva tudjuk megadni az új jelszót a belépéshez.

The first screenshot shows the 'Dinamikus folyamatkövetés' login page. It has two input fields: 'E-mail cím' and 'Jelszó'. Below them are two buttons: 'Bejelentkezés' (in a red box) and 'Új jelszó igénylés' (in red text). A horizontal line with 'vagy' in the center separates these from the 'Belépés közösségi fiókkal' section, which features Facebook and Google icons. The second screenshot shows the 'Új jelszó igénylés' page. It has a back arrow, the title 'Új jelszó igénylés', and a green message: 'A megadott e-mail címre a jelszó igényléséhez hivatkozást küldtünk. Kövesse az utasításokat az új jelszó beállításához'. Below this is an input field with the email 'teszt@teszt.hu' and a red button labeled 'Új jelszó igénylése'.



3. Belépés a felületre ügyfélként és meghatalmazottként

A felületre ügyfélként az SAP-ban rögzített, kivitelező meghatalmazottként a háttértáblában található e-mail címmel lehet bejelentkezni a regisztrációkor megadott jelszóval. A regisztrációt egyszer kell elvégezni, onnantól minden folyamatban lévő ügy nyomon követhető lesz a felületen.

Felület elérhetősége: <https://folyamatkovetes.eon.hu>

Dinamikus folyamatkövetés

 E-mail cím

 Jelszó

Bejelentkezés

Új jelszó igénylés

vagy

Belépés közösségi fiókkal



A felületre meghatalmazottként belépve az alábbi képernyő jelenik meg.



Üdvözljük

Köszöntjük az E.ON folyamatkövető felületén
Kísérje végig igényének mérföldköveit a beadástól a megvalósulásig!
Minden lépésnél megjelöltük, hogy Önnek, vagy az E.ON-nak van teendője az adott ponton, továbbá hasznos tudnivalókkal és letölthető nyomtatványokkal segítjük az ügyintézését!

Keresett kifejezés...

Keresés

Keresés folyamat azonosítóban, felhasználó e-mail címében, névben vagy felhasználási helyben.

A felületre ügyfélként belépve az alábbi képernyő jelenik meg, ha egy felhasználási helyen van folyamatban lévő igénye a fogyasztónak.

Felhasználási hely 8000 Teszt, Teszt utca 1. Hrsz.: 1	Név Teszt Ügyfél	E-mail cím teszt@teszt.hu
--	---------------------	------------------------------

Kísérje végig igényének mérföldköveit a beadástól a megvalósulásig!
Minden lépésnél megjelöltük, hogy Önnek, vagy az E.ON-nak van teendője az adott ponton, továbbá hasznos tudnivalókkal és letölthető nyomtatványokkal segítjük az ügyintézését!

Igény neve
Új bekapcsolási folyamat követése online

Folyamatazonosító
12345678

Ügyhöz tartozó dokumentumok

O dokumentum

Ügy lépései

Igénybejelentés feldolgozása

Ha az ügyfélnek több folyamatban lévő ügye van, a felhasználási hely végén legördülő sáv jelenik meg, ahol a felhasználási helyek közül választhat.

1. 2.

Üdvözljük

Cím
2459 Rácalmás, Bajcsy-Zsilinszky utca 47. HRSZ:471

Köszöntjük az E.ON folyamatkövető felületén

Kísérje végig igényének mérföldköveit a beadástól a megvalósulásig!

Minden lépésnél megjelöltük, hogy Önnek, vagy az E.ON-nak van teendője az adott ponton, továbbá hasznos tudnivalókkal és letölthető nyomtatványokkal segítjük az ügyintézését!

1. Fent jobb oldalon található az ügyfél profilja (lentebb részletezve).
2. A profil mellett található a kilépés gomb.

Az **ügyfél profiljára** kattintva találhatóak az ügyfél adatai.

Felhasználói fiók adatok

[← Vissza az ügyek listájára](#)



Azonosításhoz tartozó e-mail cím
teszt@teszt.hu

1.



Jelszó

 Szerkesztés

2.



E-mail értesítések a folyamat állapotáról
Bekapcsolva

Kikapcsolás

3.



Kétfaktoros azonosítás
Kikapcsolva

 Beállítás

1. Lehetőség van a korábban megadott jelszó módosítására. A **Szerkesztés**re kattintva az alábbi felület jelenik meg:



 Aktuális jelszó

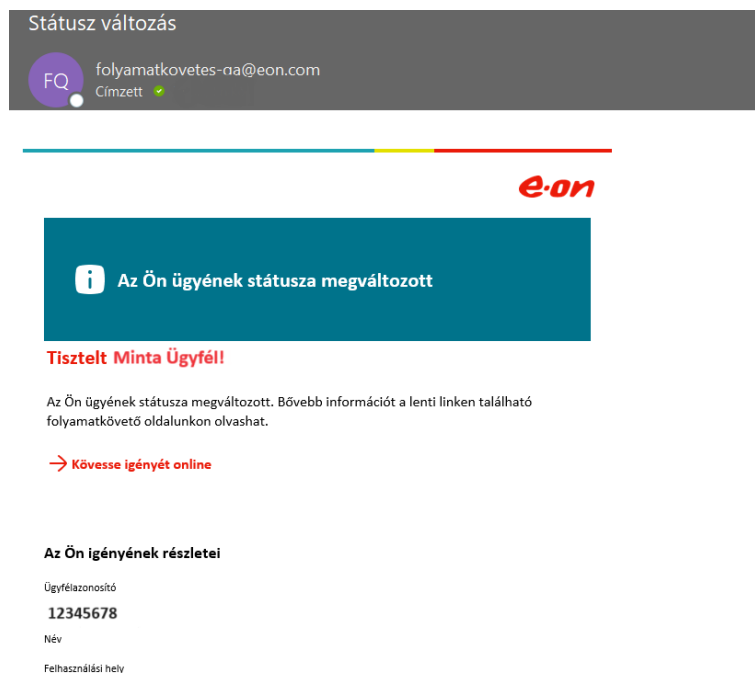
 Új Jelszó

 Jelszó megerősítése

Jelszó megváltoztatás

2. Minden profil alapértelmezett beállítása, hogy a mérőföldkő változásokról automatikus e-mailt küldjön a felület. Az értesítés küldését itt lehet ki/bekapcsolni. Ha ezt kikapcsolja a felhasználó, a továbbiakban nem kap értesítést a mérőföldkő változásokról. Az e-mail értesítésekről bővebb információ a 7-es pontban található.

Ha az értesítés beállítását alkalmazzuk, az alábbihoz hasonló e-mailt kapjuk a nyomon követő felületről.



A **Kövesse igényét online** felíratra kattintva a folyamatkövető bejelentkező felületére érkezünk.

3. Ezenfelül a *kétfaktoros azonosítás* beállítására is van lehetőség, ami a Microsoft Authenticator alkalmazással használható.

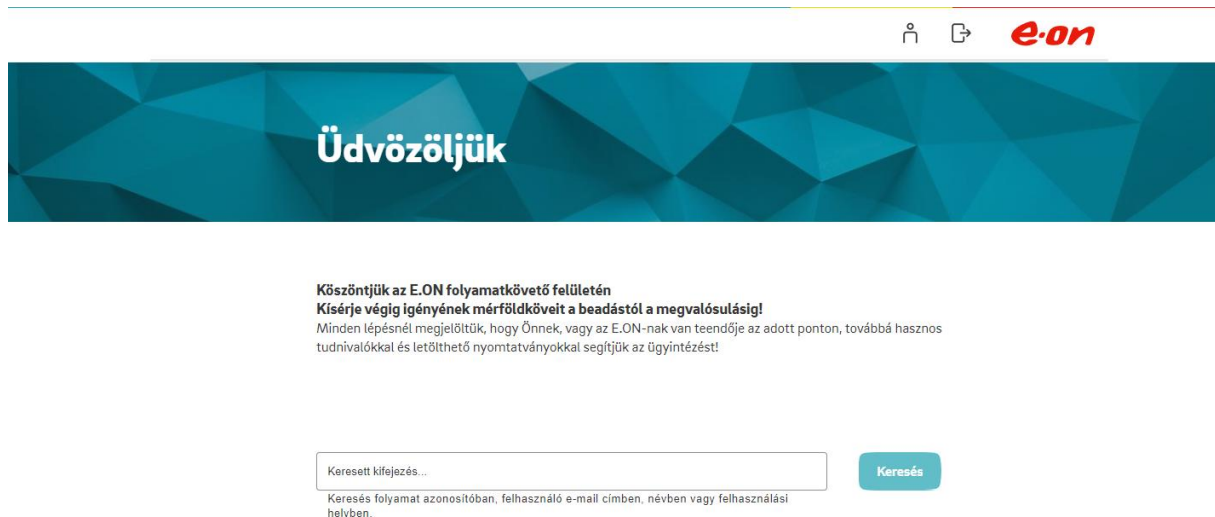


4. Belépés az ügyintézői felületre

Az ügyintézői felületet a megfelelő jogosultsággal rendelkező kollégák tudják igénybe venni a jogosultság beállítása után.

A felület elérhetősége ügyintézőknek: <https://folyamatkovetes-admin.eon.hu>

A felületet megnyitva az alábbi képernyő jelenik meg.



A **Keresett kifejezés** mezőben megadhatunk folyamat azonosítót, felhasználó e-mail címet, nevet vagy felhasználási helyet, majd a **Keresés** gombra kattintva vagy enter-t ütve megkapjuk a keresett ügyet.

5. A folyamatkövető felület felépítése, működése

A mérföldkövek lépései az igénybejelentés típusától függően változnak. Ezek leírása a 8-as pontban található.

Minden lépésnél megjelöltük, hogy az ügyfélnek/meghatalmazottnak vagy az E.ON-nak van teendője az adott ponton, továbbá hasznos tudnivalókkal és letölthető nyomtatványokkal segítjük az ügyintézést.



A felület bal oldalán látható **szürke** sáv azokat a mérföldköveket jelöli, amivel jelenleg nincs teendők vagy már lezárt lépések, míg a **zöldek** az aktuális, nyitott lépést mutatják.



The diagram illustrates the 9 steps of the connection application process:

- Csatlakozási dokumentáció beérkezése** (1)
- Részfeladatot végzi Ügyfél** (2)
- Részfeladat kezdete: 2023. 05. 27.** and **Részfeladat határideje: 2023. 08. 25.** (3)
- Hátralévő napok száma: 41** (4)
- Csatlakozási dokumentáció kivonatát várjuk** (5)
- A csatlakozási dokumentációt, a tájékoztató kézhezvételétől számítva, 90 napon belül kell elkészítenie és beküldeni hozzánk. Fontos, hogy csak a honlapunkon található csatlakozási dokumentáció kivonat nyomtatványt fogadjuk el, kérjük ne küldje el a teljes dokumentációt! A dokumentumokat tervezői jogosultsággal rendelkező szakembernek kell elkészítenie. A részletes információkat a követelményekről megtalálják honlapunkon. A HMKE csak a csatlakozási dokumentáció kivonat jóváhagyása után telepíthető!** (6)
- Következő lépés előkészítése** (7)

Az HMKE rendszer hálózathoz csatlakozásának műszaki és gazdasági feltételeit megtalálja az Önnek vagy meghatalmazottjának küldött levelünkben. Kérjük a továbbiakban a levélben leírtaknak megfelelően járjon el!

Az igény elfogadás után következő lépésként kérjük, Ön/ Meghatalmazottja nyújtsa be a csatlakozási dokumentáció kivonatát elérhetőségeink egyikén. Ezt az Ön által megbízott, villamos tervezői jogosultsággal rendelkező szakember készíti.
- Szükséges nyomtatványok letöltése** (8)
 - [Egyvonalas rajzminta](#)
 - [HMKE Csatlakozási dokumentáció kivonat](#)
- Elérhetőségek** (9)
 - [+3652238060](tel:+3652238060)
 - araminfo@eon.hu
 - [eon.com](https://www.eon.com)

- **1. mérföldkő megnevezése:** minden mérföldkőnek van egy megnevezése. Ezek alatt az adott lépéshez tartozó információk jelennek meg.
- **2. mérföldkőhöz tartozó feladat elvégzésében illetékes:** itt jelöljük, hogy az adott mérföldkőnél az ügyfélnek vagy az E.ON-nak van teendője.
- **3. határidők:** minden mérföldkőnél a részfeladat kezdete dátum az előző mérföldkő záró dátuma és ehhez adtuk hozzá a jogszabályokban rögzített, adott tevékenységre vonatkozó napok számát. Így kaptuk meg a részfeladat határidejének dátumát.
- **4. hátralevő napok száma/részfeladat teljesült:** úgy kapjuk meg a hátralevő napok számát, hogy a részfeladat határideje dátumból kivonjuk a mai dátumot. Ha ott az szerepel, hogy késésben, akkor a mai nap nagyobb, mint a részfeladat határideje. Ez mindig a jelen idejű állapotnál látható. Ha egy mérföldkő már lezárult, akkor ott a lezárás dátuma látható.
- **5. folyamat állapotot jelző szöveg:** ez a szöveg a mérföldkő jelenlegi állapotáról ad tájékoztatást.
- **6. információs blokk:** ide helyeztük el a legfontosabb információt, amit kék háttérrel jelöltünk.
- **7. segítő információk:** itt olvashat arról, hogy mi a teendője az adott mérföldkőnél, illetve, ha mi végezzük a feladatot, mi mit fogunk tenni.
- **8. szükséges nyomtatványok:** itt tudja letölteni az adott mérföldkőhöz tartozó nyomtatványokat.
- **9. elérhetőségek:** ezeken az elérhetőségeken tud kapcsolatba lépni velünk.

6. Dokumentum le- és feltöltés

Egyes mérföldköveknek a folyamatokhoz szükséges dokumentumok le- illetve feltölthetőek.

Dokumentumok letöltése:

Az ügghöz tartozó dokumentumok alatt található a folyamathoz tartozó összes letölthető dokumentum, melyeket a jobb oldalon található piros nyíl lenyitásával jeleníthetünk meg.

Igény neve

Új bekapcsolási folyamat követése online

Folyamatazonosító

55212841

Ügghöz tartozó dokumentumok

1 új

4 dokumentum

▼

Ügy lépései

Igénybejelentés feldolgozása

▼

Részfeladatot végzi

E.ON

Részfeladat kezdete

2024. 02. 02.

Részfeladat teljesült

2024. 02. 02.

Ügghöz tartozó dokumentumok

1 új

4 dokumentum

▲

Aláírt csatlakozási szerződés	3	Feltöltő	Ügyfél	Feltöltve	2024. 02. 06.	▼
Hálózat csatlakozási szerződés		Feltöltő	E.ON	Feltöltve	2024. 02. 06.	Letöltés

Egyes letölthető dokumentumok megtalálhatóak az adott mérföldköveken belül is. Ilyenek lehetnek például az igénybejelentéshez benyújtható további vagy hiányzó nyomtatványok.



A csatlakozási dokumentáció elfogadását követően Önnek 365 napja van HMKE rendszerét telepíteni és annak készre jelentését elküldeni nekünk. Határidőn túli készre jelentésnél az engedélyeztetési folyamatot újraindítjuk!

Az Ön feladata

A jóváhagyott csatlakozási dokumentáció szerint telepíthető a háztartási méretű kiserőmű (HMKE) rendszer. Ezzel egyidőben kérjük mérőhelyét ellenőriztesse regisztrált szerelővel, hogy megbizonyosodhasson, az a mindenkori HMKE szabványoknak megfelel!

A telepítés után várjuk Öntől/Meghatalmazottjától a készre jelentési nyilatkozatot és a műszaki gazdaságig téjékoztatóban (MGT) kért további dokumentumokat, amiket "Szükséges dokumentumok" címmel felsoroltunk.

Letölthető dokumentumok

[Készre jelentési nyilatkozat nyomtatvány](#)

Elérhetőségek

+36 20/30/70 459 9600

Dokumentumok feltöltése:

Dokumentumok feltöltésére az adott mérföldköveken van lehetőség.

Folyamattól függően lehetnek kötelezően vagy opcionálisan csatolandó dokumentumok egyaránt. A kötelezőeket a megnevezés melletti zárójelben lévő szöveg jelzi. Információt kapunk a feltölthető formátumokról is.

Dokumentumok feltöltése

Aláírt hálózat csatlakozási szerződés"" feltöltése (kötelező)

Kérjük, hogy a mérföldkö leírásában szereplő dokumentumot tölts fel vagy juttassa el hozzánk, ezzel is gyorsítva a jóváhagyás átfutási idejét! Dokumentumait online is aláírhatja a következő linken található megoldással: [Elektronikus aláírás](#) A feltöltésnél elfogadott fájl típusok: pdf, zip, jpg, jpeg, gif, png, doc, docx. A feltöltött fájlok mérete összesen maximum 10 MB lehet. A feltöltött dokumentumait a Beküldés gombbal véglegesítse. A nem véglegesített dokumentumok 24 óra után törlődnek!



Húzza ide a fájlokat a feltöltéshez vagy **csatolja!**

Fájlok csatolása

Aláírt egyetemes szolgáltatási szerződés feltöltése



Húzza ide a fájlokat a feltöltéshez vagy **csatolja!**

Fájlok csatolása

Amennyiben a beküldés gombra kattint, abban az esetben nem fog tudni további fájlokat csatolni az ügyéhez.

Beküldés

7. E-mail értesítések

A folyamat státuszának változásáról az alábbi e-mailt küldi a felület. A **kövesse igényét online** gombra kattintva jut el a folyamatkövető felületre.



Az egyes mérőföldkövek határidejének lejáratakor szintén értesítést küld a felület az alábbi e-mail formájában. A **kövesse igényét online** gombra kattintva jut el a folyamatkövető felületre.



8. Implementált folyamatok

Az alábbi folyamatok nyomon követésére van lehetőség a felületen.

- Új bekapcsolás
- HMKE

Az új bekapcsolás lehetséges mérföldkövei:

Légkábeles folyamat		
1	EON	Igénybejelentés feldolgozása
2	Ügyfél	Hálózati csatlakozási szerződés visszaküldése
3	Ügyfél	Egyetemes vagy kereskedelmi bejelentés beérkezése
4	EON	Hálózati csatlakozási szerződés feldolgozása
5	Ügyfél	Hálózati csatlakozási szerződés hiánypótlása
6	Ügyfél	Hálózati csatlakozási szerződés nem érkezett vissza határidőre
7	Ügyfél	Csatlakozási díj befizetése
8	Ügyfél	Csatlakozási díj nem került befizetésre határidőre
9	Ügyfél	Egyetemes vagy kereskedelmi bejelentés nem érkezett meg határidőre
10	EON	Időpont egyeztetés
11	EON	Mérő felszerelés, légkábeles csatlakozó kiépítés, bekapcsolás
12	Ügyfél	Bekapcsolás megghiúsulása - folyamat lezárul
13	Ügyfél	Bekapcsolás megghiúsulása - új időpont egyeztetés

Földkábeles folyamat		
1	EON	Igénybejelentés feldolgozása
2	Ügyfél	Hálózati csatlakozási szerződés visszaküldése
3	Ügyfél	Egyetemes vagy kereskedelmi bejelentés beérkezése
4	EON	Hálózati csatlakozási szerződés feldolgozása
5	Ügyfél	Hálózati csatlakozási szerződés hiánypótlása
6	Ügyfél	Hálózati csatlakozási szerződés nem érkezett vissza határidőre
7	Ügyfél	Csatlakozási díj befizetése
8	Ügyfél	Csatlakozási díj nem került befizetésre határidőre
9	Ügyfél	Egyetemes vagy kereskedelmi bejelentés nem érkezett meg határidőre
10	EON	Földkábeles csatlakozó tervezés és kivitelezés
11	Ügyfél	Egyéb akadályközlés
12	Ügyfél	Mérőhelyi hiányosság - kivitelezői nyilatkozat beküldése
13	Ügyfél	Idegen ingatlan hozzájáruló nyilatkozat beküldése
14	EON	Időpont egyeztetés
15	EON	Mérő felszerelés, bekapcsolás
16	Ügyfél	Bekapcsolás megíúsulása - folyamat lezárul
17	EON	Bekapcsolás megíúsulása - új időpont egyeztetés

HMKE folyamat		
1	EON	Igénybejelentés feldolgozása
2	Ügyfél	Csatlakozási dokumentáció kivonat beérkezése
3	Ügyfél	Nem megfelelő csatlakozási dokumentáció kivonat
4	EON	Csatlakozási dokumentáció kivonat nem érkezett meg határidőre
5	EON	Csatlakozási dokumentáció kivonat feldolgozása
6	Ügyfél	HMKE telepítése és készre jelentése
7	Ügyfél	Nem megfelelő készre jelentés
8	Ügyfél	Készre jelentés nem érkezett meg határidőre
9	EON	Készre jelentés feldolgozása
10	EON	Időpont egyeztetés
11	EON	HMKE üzembe helyezés