

Pytania i odpowiedzi

1. Jak wystawić fakturę korygującą oraz nową fakturę za ten sam okres (błędny odczyt licznika)?..2	2
2. Jak umieścić na fakturach stan zadłużenia lub usunąć z wydruku?.....2	2
3. Jak wystawić osobną fakturę za doliczone usługi?.....3	3
4. Jak zmienić numer faktury?.....3	3
5. Jak usunąć obroty?.....3	3
6. Jak zmienić termin płatności?.....3	3
7. Dlaczego pojawia się komunikat „Data wystawienia faktury niezgodna z okresem księgowania”?3	3
8. Dlaczego odbiorca nie został przeniesiony do PSIONA?.....3	3
9. Dlaczego podczas wystawiania faktury (moduł Inne usługi), program informuje nas o braku ceny w usłudze pomimo istnienia ceny 0,0 zł w kartotece Towarów i usług?.....3	3
10. Dlaczego program nie wystawia not księgowych, mimo że wystawia na tym samym kliencie zwykłe faktury?.....3	3
11. Dlaczego podczas wystawiania faktury, po wymianie licznika, program wystawia fakturę na większą ilość wody, ścieków niż to wynika z odczytów?.....3	3
12. Nastąpiła sprzedaż lokalu. Jak przenieść wodomierz na nowego odbiorcę?.....4	4
13. Dlaczego podczas obliczania kwoty VAT z całkowitej kwoty za dany miesiąc wychodzą różnice między kwotą VAT w programie a kwotą VAT obliczoną ręcznie?.....4	4
14. Dlaczego podczas przegrywania odczytów z komputerka przenośnego, nie zostaje przegrana jedna faktura (wcześniej klient przyszedł do kasy i został dokonany odczyt ręczny oraz wystawiona faktura)?.....4	4
15. Dlaczego podczas przegrywania danych z komputerka pojawia się informacja „Na dysku istnieją bazy dla danego komputerka”?.....4	4
16. Jak dodać kolejną opłatę?.....4	4
17. Wpłaty zostały wprowadzone z błędną datą. Czy można skorygować datę na właściwą?.....4	4
18. Dlaczego nie mogę zarejestrować nowego stanu licznika? Pojawia się komunikat „Za duży odczyt licznika”.....5	5
19. Dlaczego podczas wykonywania zestawienia „Nierozliczone należności ze wskazaniem usług”, pojawia się komunikat o braku wyliczonych współczynników?.....5	5
20. Jak zmienić datę na fakturze?.....5	5
21. Dlaczego program nie odliczył odczytu podlicznika od licznika głównego?.....5	5
22. Podczas próby usunięcia faktury pojawia się komunikat o eksporcie obrotu do FK. Jak w takim przypadku usunąć taką fakturę?.....5	5
23. Jak wprowadzić nową cenę w opłacie?.....6	6
24. Jak dodać nowego operatora?.....6	6
25. Jak dodać/ograniczyć prawa operatora?.....6	6
26. Jak zablokować operatora który już nie pracuje w firmie?.....6	6
27. Jak dodać opłaty dla nowego Odbiorcy?.....6	6
28. Jak zmienić logo na wydrukach?.....6	6
29. Jak wydrukować masowo dokumenty (faktury)?.....6	6
30. Co jest wymagane do wysyłania faktur za pomocą dodatkowego modułu eFaktury?.....6	6
31. Jak wysłać eFakturę (wcześniej zakupiony moduł eFaktury)?.....7	7
32. Jak zmienić dane firmy przed drukowaniem potwierdzenia sald?.....7	7
33. Jakie zmiany są zapamiętywane w programie i gdzie można je znaleźć?.....7	7
34. Jak wystawić duplikat faktury?.....7	7
35. Jak rozliczyć straty wody?.....7	7
36. Zaktualizowałem program. Gdzie mogę sprawdzić jakie zmiany zostały wprowadzone?.....7	7
37. Jak wydrukować listę odbiorców (trasę)?.....7	7

38. Jak dodać tekst na wezwaniach informujący, że w przypadku niezapłacenia zaległości nastąpi wpis do KRD?.....	7
39. Jak dodać dowolną grafikę, która ma się znaleźć na dokumencie (wezwanie, faktura)?.....	8
40. Jak liczona jest legalizacja wodomierzy?.....	8
41. Jak wygenerować plik JPK_FA z programu Tytan SQL?.....	8
42. Jak wprowadzić do programu nowe wartości odsetek, w przypadku ustawowej zmiany?.....	10
43. Jak wprowadzić dni wolne, aby program sam przesuwał termin płatności na kolejny dzień roboczy?.....	10
44. Dlaczego płacimy podwójnie za SMS-a?.....	11
45. Wczytuje odczyty z maila w module eWoda. Dlaczego wczytuje mi się tylko najnowszy plik?.....	11
46. Jak mogę sprawdzić czy nie mam luki w numeracji dokumentów?.....	11
47. Jak przypisać klienta do eBOKa?.....	11
48. Jak wykonać windykację mailową niezapłaconych należności?.....	11
49. Dlaczego nie mogę zmienić sposobu rozliczania odbiorcy z wodomierza na ryczałt w szczegółach odbiorcy?.....	12
50. Jak wyświetlić usunięte obroty księgowe?.....	14
51. W jaki sposób można dokonać zwrotu nadpłaty u klienta?.....	14
52. Dlaczego klient nie otrzymał faktury PDF do pobrania w e-BOK, mimo tego że została wystawiona?.....	15
53. Gdzie mogę włączyć możliwość drukowania stanów podliczników na fakturze, w przypadku jeśli podlicznik nie był w żaden sposób obciążony?.....	16
54. Jak zmienić domyślne symbole dokumentów?.....	16
55. Od kiedy klient widzi faktury w e-BOK?.....	16
56. Jak wygląda prawidłowa konfiguracja deklaracji dla klienta w e-BOK'u z e-Faktura oraz bez e-Faktury?.....	16
57. Jak zrobić zestawienie statystyczne dla wybranej grupy odbiorców?.....	17
58. Jak wykonać masowe storno wybranych wpłat?.....	17
59. Jak wykonać zmianę sposobu rozliczenia dla konkretnej grupy odbiorców?.....	17
60. W jaki sposób są drukowane umowy?.....	17
61. Czy kopie zapasowe są generowane automatycznie?.....	18

1. Jak wystawić fakturę korygującą oraz nową fakturę za ten sam okres (błędny odczyt licznika)?

- 1) *Rozliczenia* → *Obroty księgowe* → Odnajdujemy fakturę dla której dokonano błędnego odczytu → *Operacje dla obrotu* → *Wystawienie faktury korygującej* → Określamy powód korekty → *Wystaw* → Dokonujemy korekty podanej wartości ale najczęściej wybieraną opcją jest → *Do zera dla faktury* → *Zatwierdź*.
- 2) *Woda* → *Kartoteka odbiorców* → *Zestawienie* → *Lista odczytów i ryczałtów* → *Operacje dla odbiorców* → *Zmiana parametru odczytu* → *Uznanie odczytu za nierozliczony*, *Operacje dla odbiorcy* → *Usunięcie ostatniego odczytu*.
- 3) Rejestracja nowego odczytu → *Woda* → *Kartoteka odbiorców* → *Operacja dla odbiorcy* → *Rejestracja odczytu* → Podać wartości i można wystawiać nową fakturę.

2. Jak umieścić na fakturach stan zadłużenia lub usunąć z wydruku?

Dla pojedynczego klienta.

Wybrać klienta → *Szczegóły* → *Drukowanie PC* → *Edytuj* → Zaznaczamy lub odznaczamy → *Drukowanie zaległości i skład zadłużenia*.

Dla większej grupy klientów.

Wybrać pożądaną grupę klientów → *Operacje globalne* → *Zmiana deklaracji* → *Drukowanie PC* → *Drukowanie zaległości* → Zaznaczamy lub odznaczamy → *Lista i stan zadłużenia*.

3. Jak wystawić osobną fakturę za doliczone usługi?

1) *Operacje dla odbiorcy* → *doliczanie usług do faktury* → *Doliczanie dowolnej usługi* → Należy zaznaczyć rodzaj opłaty oraz ilość → *Dodaj* → Potwierdzić.

2) Wystawiamy fakturę dla klienta z opcją → *Odbiorcy z doliczonymi usługami bez odczytów*.

Nie istnieje możliwość wystawienia samej faktury za doliczone usługi, jeżeli odbiorca ma nierozliczone odczyty.

4. Jak zmienić numer faktury?

Rozliczenia → *Obroty księgowe* → *Operacje dla obrotu* → *Zmiana numeru dokumentu*.

5. Jak usunąć obroty?

Obroty księgowe → zaznaczamy co chcemy usunąć → *Usuwanie obrotów księgowych* → wybieramy działanie i zatwierdzamy. Nie można usunąć obrotu powiązanego z innymi – np. dokumentu znajdującego się na wezwaniu do zapłaty/nocie odsetkowej, dokumentu z zarejestrowaną wpłatą, faktury z wystawioną korektą, wystornowanej wpłaty.

6. Jak zmienić termin płatności?

Obroty księgowe → wybieramy fakturę → *Operacje dla obrotu* → *Zmiana deklaracji* → *Strona winien* → *Termin płatności* → wybieramy datę i akceptujemy

7. Dlaczego pojawia się komunikat „Data wystawienia faktury niezgodna z okresem księgowania”?

Data wystawionej faktury nie mieści się w zakresie zadeklarowanych dat w aktualnym okresie księgowania.

Należy zmienić okres księgowania → *Ustawienia* → *Parametry instalacyjne* → *Aktualny okres księgowania* → *Edytuj* → zmieniamy daty.

8. Dlaczego odbiorca nie został przeniesiony do PSIONA?

Odbiorca nie został przeniesiony do komputerka przenośnego, ponieważ posiada odczyty które nie są rozliczone. *Kartoteka odbiorców* → wskazany odbiorca → *Zestawienia* → *Lista odczytów i ryczałtów* → wskazany odczyt, w polu faktura brak zaznaczenia. Odbiorca może być przeniesiony do PSIONA pod warunkiem rozliczenia odczytu lub na podstawie nierozliczonego odczytu jeżeli wybierzemy podczas przygotowania trasy dla komputerka opcję *Niezafakturowane odczyty. Funkcje globalne* → *Woda* → *Komputerki przenośne* → wybieramy numer komputerka → *Dalej* → wybieramy inkasenta, wybieramy trasę i zaznaczamy opcję *Niezafakturowane odczyty*. Przy pomocy tej opcji możemy dokonać odczytu licznika w terenie ale nie można będzie wystawić faktury dla danego klienta. Wystawienie faktury możliwe będzie na komputerach stacjonarnych.

9. Dlaczego podczas wystawiania faktury (moduł Inne usługi), program informuje nas o braku ceny w usłudze pomimo istnienia ceny 0,0 zł w kartotece Towarów i usług?

Przyczyną jest ustawienie daty sprzedaży podczas wystawiania faktury na starszą niż data ceny w usłudze, np. data ceny 24.03.2017 – data sprzedaży 7.03.2017. Rozwiązaniem jest zmiana daty sprzedaży lub zmiana daty ceny.

10. Dlaczego program nie wystawia not księgowych, mimo że wystawia na tym samym kliencie zwykłe faktury?

Problem wynika z złego określenia ceny w opłatach lub usługach. Cena powinna być oznaczona jako Nd, Np (nie dotyczy, nie podlega). Cena z innym oznaczeniem podlega stawce VAT. Rozwiązaniem jest dodanie ceny z oznaczeniem Np, Nd, w polu stawka VAT. Jeżeli takiej stawki nie ma, należy ją dodać w *Kartotece stawek VAT*.

11. Dlaczego podczas wystawiania faktury, po wymianie licznika, program wystawia fakturę na większą ilość wody, ścieków niż to wynika z odczytów?

Podczas wymiany licznika program pyta o możliwość doliczenia odczytów do późniejszego zafakturowania. Funkcja ta umożliwia oznaczenie odczytu jako zafakturowany, co skutkuje możliwością przeniesienia odbiorcy do komputerka przenośnego. W przypadku kiedy zostaje cofnięcie wymiany (ponowna wymiana), następuje kolejne doliczenie do faktur (wzrost ilości wody i ścieków podczas wystawienia faktury).

W przypadku wystąpienia nieścisłości, należy zwrócić uwagę na opcje **Doliczenie do faktur (Kartoteka odbiorców → Zestawienia → Doliczenia do faktur)**. Jeżeli istnieją doliczenia które nie mają być brane pod uwagę, można je usunąć (**Operacje dla usług** lub w przypadku większej ilości **Operacje globalne → Anulowanie usług → Usuń**).

12. Nastąpiła sprzedaż lokalu. Jak przenieść wodomierz na nowego odbiorcę?

W takim przypadku można wykonać operację na dwa sposoby.

1. Przenosimy wodomierz na nowego odbiorcę. W kartotece starego odbiorcy wykonujemy czynność zdjęcia wodomierza, a następnie zakładamy wodomierz w kartotece nowego odbiorcy. W tym przypadku zachowujemy całą historię odczytów na starym odbiorcy, na nowym odbiorcy pojawia się przeniesiony wodomierz z wskazanym stanem.

2. Przeniesienie całego odbiorcy na nowego klienta i zmiana jego nazwy. W tym celu w kartotece odbiorcy klikamy przycisk **Przenieś** i wskazujemy nowego klienta, zatwierdzamy. Ta opcja umożliwia przeniesienie całej historii odczytów.

13. Dlaczego podczas obliczania kwoty VAT z całkowitej kwoty za dany miesiąc wychodzą różnice między kwotą VAT w programie a kwotą VAT obliczoną ręcznie?

Różnice wynikają z zaokrągleń podczas obliczania kwoty VAT. Szczególnie widoczne jest to w kwocie abonamentu która jest stała (kwota zaokrąglenia jest stale podnoszona lub obniżana). Suma różnic między kwotami VAT daje nam „błąd” między ręcznym przeliczeniem od kwoty całkowitej a kwotą automatycznie obliczoną z programu.

14. Dlaczego podczas przegrywania odczytów z komputerka przenośnego, nie zostaje przegrana jedna faktura (wcześniej klient przyszedł do kasy i został dokonany odczyt ręczny oraz wystawiona faktura)?

1. W tym przypadku należy wystawić fakturę korygującą do zera (usunąć fakturę), a następnie w liście odczytów i ryczałtów uznać wprowadzony odczyt za nierozliczony i go usunąć.

2. Z komputerka przenośnego wgrywamy jeszcze raz tą samą bazę i zapisujemy. Program zapisze tylko ten odczyt i wystawioną fakturę która wcześniej nie była zapisana.

15. Dlaczego podczas przegrywania danych z komputerka pojawia się informacja „Na dysku istnieją bazy dla danego komputerka”?

Informacja ta pojawia się, kiedy po utworzeniu bazy i zgraniu jej na komputerkę przenośną, nie wybraliśmy opcji jej skasowania. W takim przypadku należy wybrać opcję „Skasuj bazy z dysku” i „Kopiuj bazy z komputerka przenośnego”.

16. Jak dodać kolejną opłatę?

Aby dodać kolejną opłatę w module woda, która będzie służyć do rozliczeń, należy wejść: **Ustawienia → Kartoteki → Woda → Opłata**. Następnie klikamy przycisk **Dodaj** i w wyświetlonym oknie podajemy nazwę opłaty, określamy do jakiej grupy będzie ta opłata przynależać, jeżeli jest to wymagane podajemy numery kont księgowych. Przed zapisem musimy jeszcze określić cenę danej opłaty. W tym celu klikamy **Dodaj cenę** i w oknie które się otworzy musimy podać cenę, datę od której będzie obowiązywać oraz stawkę VAT. Pola cena dodatkowa oraz opłata są opcjonalne. Zatwierdzamy przyciskiem **OK** a następnie całość przyciskiem **Zapisz**.

Jeżeli chcemy dodać opłatę z modułu Inne usługi należy wejść: **Ustawienia → Kartoteki → Inne usługi → Towarów i usług**. Postępujemy w podobny sposób jak w przypadku opłaty za wodę i ścieki.

17. Wpłaty zostały wprowadzone z błędną datą. Czy można skorygować datę na właściwą?

Tak, błędną datę można skorygować dla jednej wpłaty lub też dla większej ilości wpłat.

1. Korekta dla jednej wpłaty.

W kartotece obrotów księgowych (**Rozliczenia → Obroty księgowe**), należy odnaleźć wpłatę z błędną datą (np. filtrowanie po dacie wpłaty, numerze należności, itp.). Zaznaczamy ją a następnie zmieniamy deklarację (**Operacje dla obrotu → Zmiana deklaracji → Strona MA → Data wpłaty**). W oknie które się pojawiło wpisujemy właściwą datę, klikamy **OK**, a następnie całość zmian zatwierdzamy.

2. Korekta dla wielu wpłat.

W kartotece obrotów księgowych (**Rozliczenia** → **Obroty księgowe**), należy wyfiltrować tylko te wpłaty które nas interesują np. filtrowanie po dacie, przy czym należy pamiętać że część wpłat mogła być już rozliczona i jest nałożony filtr na kolumnę zapłata (filtr należy usunąć). Po wyfiltrowaniu pożądanej grupy wpłat zmieniamy ich deklarację (**Operacje globalne** → **Zmiana deklaracji** → **Strona MA** → **Data wpłaty**). W oknie które się pojawiło wpisujemy właściwą datę, klikamy **OK**, a następnie całość zmian zatwierdzamy.

18. Dlaczego nie mogę zarejestrować nowego stanu licznika? Pojawia się komunikat „Za duży odczyt licznika”.

Powodem pojawienia się takiego komunikatu jest zadeklarowana zbyt mała liczba cyfr w kartotece danego wodomierza. W takim przypadku należy wykonać następujące działania:

1. **Funkcje globalne** → **Woda** → **Kartoteka wodomierzy** → wskazujemy wodomierz → **Szczegóły** → **Edytuj** → w polu liczba cyfr podajemy poprawną ilość → **Zapisz**

2. W drugiej kolejności, należy zrestartować informacje o ilości cyfr zawartych w wodomierzu. Przechodzimy na danego odbiorcę, następnie **Operacje dla odbiorcy** → **Założenie, zdjęcie, wymiana wodomierza** → wystarczy kliknąć na pole Stan i w tym momencie cyfra w kolumnie L. Cyfr powinna się zresetować.

19. Dlaczego podczas wykonywania zestawienia „Nierozliczone należności ze wskazaniem usług”, pojawia się komunikat o braku wyliczonych współczynników?

Powodem jest brak współczynnika za zakończony miesiąc (lub kilka miesięcy). Należy taki współczynnik dodać. W tym celu klikamy **Współczynnik** → **Operacje globalne** → **Dodaj brakujące wpisy** → zatwierdzamy zakres który pojawi się w oknie informacyjnym. Program poinformuje o ilości wpisów i od tego momentu będzie można wykonać zestawienie.

20. Jak zmienić datę na fakturze?

W kartotece obrotów odnajdujemy fakturę dla której mamy dokonać zmian, a następnie wybieramy **Operacje dla klienta** → **Zmiana deklaracji** → **Strona WINIEN** → **Zmiana wszystkich dat**. Dokonujemy zmiany daty która nas interesuje i zatwierdzamy klikając **OK**, a następnie wykonaj i znowu potwierdzamy klikając **Tak**.

W przypadku kiedy dana faktura została wyeksportowana do programu FK, po wybraniu opcji Zmiana wszystkich dat pojawi się komunikat Wyeksportowane obroty. Należy cofnąć datę eksportu z użyciem opcji **Wspólne** → **Cofnięcie daty eksportu** → **Wykonaj** → **Tak**. Po cofnięciu daty eksportu możemy wykonać zmiany dat. W następnej kolejności należy przywrócić datę eksportu za pomocą opcji **Wspólne** → **Wpisanie daty eksportu wg daty księgowania/Wpisanie daty eksportu wg daty wystawienia** → **Wykonaj** → **Tak**.

21. Dlaczego program nie odliczył odczytu podlicznika od licznika głównego?

Przyczyny mogą być dwie:

1. Należy sprawdzić czy wskazany licznik jest oznaczony jako podlicznik **Funkcje globalne** – **Woda** – **Kartoteka odbiorców** – w polu licznik zbiorczy wpisany numer odbiorcy licznika głównego. Jeżeli nie ma, należy poprzez przycisk **Zmień** – **Dodaj** – dodać odbiorcę.

2. Jeżeli podlicznik przypisany jest do licznika głównego to problem może wynikać z błędnej kolejności wprowadzenia ręcznego odczytu. Podczas rejestracji nowego odczytu dla licznika głównego i zapisu tego odczytu, pojawi się okno z podlicznikami. Jeżeli pominiemy odczyty dla podliczników i zatwierdzimy działania, tym samym godzimy się z brakiem odliczenia z licznika głównego. Wprowadzenie stanu podlicznika w dalszym terminie spowoduje potraktowanie go jako osobny licznik.

Jeżeli w pierwszej kolejności został wprowadzony podlicznik a w następnym terminie odczyt dla licznika głównego, to podczas zapisu odczytu pojawi się okno z podlicznikami oraz z wprowadzonym wcześniej odczytem (wprowadzona ilość na podliczniku i pomniejszona ilość do rozliczenia).

22. Podczas próby usunięcia faktury pojawia się komunikat o eksporcie obrotu do FK. Jak w takim przypadku usunąć taką fakturę?

Przed usunięciem danego obrotu należy cofnąć datę jego eksportu. Wskazujemy daną fakturę → **Operacje dla klienta** → **Zmiana deklaracji** → **Wspólne** → **Cofnięcie daty eksportu** → **Wykonaj** → **Tak** → **OK**. Data eksportu zostaje cofnięta i można wykonać działanie usunięcia wskazanej faktury z obrotów księgowych.

23. Jak wprowadzić nową cenę w opłacie?

Nową cenę wprowadzamy z poziomu kartoteki opłat, **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Opłat** → wskazujemy opłatę → **Edytuj** → **Dodaj cenę** → uzupełniamy dane w oknie które się pojawiło i zapisujemy.

24. Jak dodać nowego operatora?

Nowego operatora dodajemy z poziomu Kartoteki operatorów, **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Operatorów** → **Dodaj**. W oknie Dodawanie: Operatora, podajemy imię i nazwisko, login, w przypadku kiedy dodajemy inkasenta należy podać sposób wpłaty, należy również w zakładce Przyznane prawa określić rodzaj praw dla operatora.

25. Jak dodać/ograniczyć prawa operatora?

W kartotece operatorów, **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Operatorów**, wybieramy operatora dla którego mamy przeprowadzić operacje dodawania lub ograniczania praw w programie. W zakładce Przyznane prawa, mam następujące przyciski:

- Dodaj wszystkie prawa – program domyślnie zaznacza wszystkie prawa z wyjątkiem prawa dodawania praw (należy zaznaczyć ręcznie);
- Dodaj prawa grupy – program doda prawa według grup (pierwsza kolumna od lewej strony);
- Usuń wszystkie prawa – program domyślnie usunie wszystkie prawa;
- Usuń prawa grupy – program usunie prawa według wskazanej grupy;
- Edytuj wskazane prawo – z listy praw wybieramy prawo które chcemy edytować i edytujemy je za pomocą zaznaczenia lub odznaczenia pól : Prawo i Korekta.

26. Jak zablokować operatora który już nie pracuje w firmie?

W kartotece operatorów, **Ustawienia** → **Kartoteki** → **Operatorów** → zaznaczymy danego operatora → **Edytuj** → usuwamy login operatora, hasło oraz przyznane prawa (prawo Przeglądania/Inkasenta).

27. Jak dodać opłaty dla nowego Odbiorcy?

Po dodaniu nowego klienta należy dodać nowego odbiorcę. W kartotece nowego odbiorcy w zakładce **Sposób rozliczania** należy dodać opłaty według których będzie on rozliczany. Wybieramy **Nowy opis** i w oknie **Rozliczenie** wybieramy Taryfę (w polu opłaty, pojawiają się opłaty dla wskazanej taryfy), określamy datę od kiedy mają funkcjonować opłaty i zatwierdzamy przyciskiem **OK**. Wskazane opłaty pojawiają się w kartotece odbiorcy. Możemy jeszcze dokonywać zmian poprzez usuwanie istniejących opłat (czerwony krzyżyk po prawej stronie opłaty) lub dodawanie kolejnych opłat poprzez przycisk **Nowa opłata** (otworzy się kartoteka opłat, wybieramy potrzebną opłatę i zatwierdzamy **OK**). Całość zapisujemy poprzez przycisk **Zapisz**.

28. Jak zmienić logo na wydrukach?

Opcja 1 – **Ustawienia** → **Parametry instalacyjne** → **Grafika na wydrukach** → **Zmień** → prawy przycisk myszy na wskazanym wierszu → **Szczegóły** → **Edytuj** → **Wczytaj** (wczytujemy wskazany plik z grafiką) → należy podać nazwę pliku oraz dopasować rozmiar (np. 60 x 22) → **Zapisz** → **OK**.

Opcja 2 – **Administrator** → **Grafika** → **Dodaj** → **Wczytaj** (wczytujemy wskazany plik z grafiką) → należy podać nazwę pliku oraz dopasować rozmiar (np. 60 x 22) → **Zapisz** → **OK**. **Ustawienia** → **Parametry instalacyjne** → **Grafika na wydrukach** → **Zmień** → Wskazujemy wcześniej dodany element → **OK** → **OK**.

29. Jak wydrukować masowo dokumenty (faktury)?

Rozliczenia → **Obroty księgowo** → **Zestawienia** → **Drukowanie masowe dokumentów**.

W oknie które się pojawiło określamy:

- zakres dat od – do;
- jaki dokument ma być drukowany (faktury, noty odsetkowe, itd.);
- rodzaj należności (wybieramy symbol dokumentu). Uaktywniają się pola, rok, miesiąc oraz zakres numeracji.
- pole Tylko nie wydrukowane, umożliwi nam wydruk tylko dokumentów które nigdy nie były drukowane (wstawiany znacznik) lub wydruk wszystkich dokumentów z podanego zakresu (brak znacznika).

30. Co jest wymagane do wysyłania faktur za pomocą dodatkowego modułu eFaktury?

Aby umożliwić dostarczanie faktur drogą elektroniczną do klientów należy:

- Wykupić moduł eFaktury firmy Tytan Sp. z o.o.,
- Podpisanie umowy z firmą Archivio,
- Prawidłowo skonfigurować parametry w programie Tytan SQL.

31. Jak wysłać eFakturę (wcześniej zakupiony moduł eFaktury)?

W momencie kiedy podczas wystawiania faktury mamy zaznaczoną opcję drukowania dokumentu, program po wystawieniu faktury (wielu faktur w przypadku opcji grupowego wystawiania faktur), poinformuje o przygotowaniu eFaktury i zapyta o potwierdzenie wysłania.

W przypadku kiedy została wystawiona faktura bez opcji drukowania, należy przejść do **Klienci** → **Operacje globalne** → **eFaktury** → **Przygotowanie eFaktur**. Program po przygotowaniu eFaktur do wysyłki zapyta o potwierdzenie ich wysłania. Należy pamiętać aby w kartotece klienta, w zakładce deklaracje, zaznaczone było pole eFaktura oraz wpisany mail klienta.

32. Jak zmienić dane firmy przed drukowaniem potwierdzenia sald?

Na potrzeby drukowania potwierdzenia sald, w programie Tytan SQL istnieją gotowe szablony które można edytować. **Ustawienia** → **Zdarzenia** → **Szablony** → wskazujemy szablon → **Operacja dla szablonu** → **Edytuj**. W wybranym szablonie można dowolnie dokonywać zmian tekstu, dodawać odnośniki do automatycznego pobierania danych z kartotek klientów.

33. Jakie zmiany są zapamiętywane w programie i gdzie można je znaleźć?

W programie Tytan SQL zapamiętywane są istotne zmiany wprowadzane w kartotece klienta lub odbiorców: Dane adresowe, nazwy, NIP, KRS, Dowód osobisty, Adres korespondencji, itp.

Zmiany te zapamiętywane są w kartotece Historii zmian.

Klienci → **Zestawienia** → **Historia zmian**.

Odbiorcy → **Zestawienia** → **Historia zmian**.

34. Jak wystawić duplikat faktury?

Obroty księgowe → wskazanie faktury → **Zestawienia** → **Drukuj dokument** → wybieramy z listy Duplikat na dzień.

35. Jak rozliczyć straty wody?

Przy rejestrowaniu odczytu na liczniku głównym, w polu podliczniki (pole dostępne tylko w przypadku posiadania podliczników przypisanych do licznika głównego) możemy dokonać rozliczenia strat.

Rejestracja odczytu → **Podliczniki** → **Rozliczenie strat**.

Rozliczenia strat możemy dokonać według następujących metod:

- Proporcjonalnie do zużycia podlicznika;
- Równo na każdego odbiorce;
- Proporcjonalnie do ilości osób (odbiorcy muszą posiadać przypisaną ilość osób w Sposobie rozliczania).

36. Zaktualizowałem program. Gdzie mogę sprawdzić jakie zmiany zostały wprowadzone?

Listę zmian można sprawdzić poprzez: **Pomoc** → **Lista zmian** → wskazujemy numer wersji programu → **OK**. W nowym oknie będą widoczne wykonane zmiany.

37. Jak wydrukować listę odbiorców (trasę)?

Opcja dostępna w **Kartotece odbiorców** → **Zestawienia** → **Drukowanie listy odbiorców** umożliwia wydrukowanie listy odbiorców z ostatnim stanem wodomierzy i może pomóc przy prowadzeniu odczytów w terenie bez użycia komputerków przenośnych. Jeżeli chcemy wydrukować dla konkretnej liczby odbiorców, należy w pierwszej kolejności ich wyfiltrować.

38. Jak dodać tekst na wezwaniach informujący, że w przypadku niezapłacenia zaległości nastąpi wpis do KRD?

Ustawienia → **Kartoteki** → **Symboli dokumentów** → zaznaczamy wezwanie do zapłaty → **Szczegóły** → **Edytuj** → w polu „Uwaga na wydrukach” wpisujemy tekst → **Zapisz**.

W taki sam sposób możemy dodać dowolny tekst do dowolnych symboli dokumentów (not odsetkowych, faktur, faktur korygujących). Wprowadzony tekst pojawi się w dolnej części dokumentu, pod należnością a powyżej wystawcy.

39. Jak dodać dowolną grafikę, która ma się znaleźć na dokumencie (wezwanie, faktura)?

Administrator → **Grafika** → **Dodaj** → **Wczytaj** (wczytujemy wskazany plik z grafiką) → należy podać nazwę pliku oraz dopasować rozmiar (np. 60 x 22) → **Zapisz** → **OK**.

Ustawienia → **Kartoteki** → **Symboli dokumentów** → wskazujemy symbol → **Szczegóły** → **Edytuj** → **Zmień** → Wskazujemy wcześniej dodany element → **OK** → **Zapisz**.

40. Jak liczona jest legalizacja wodomierzy?

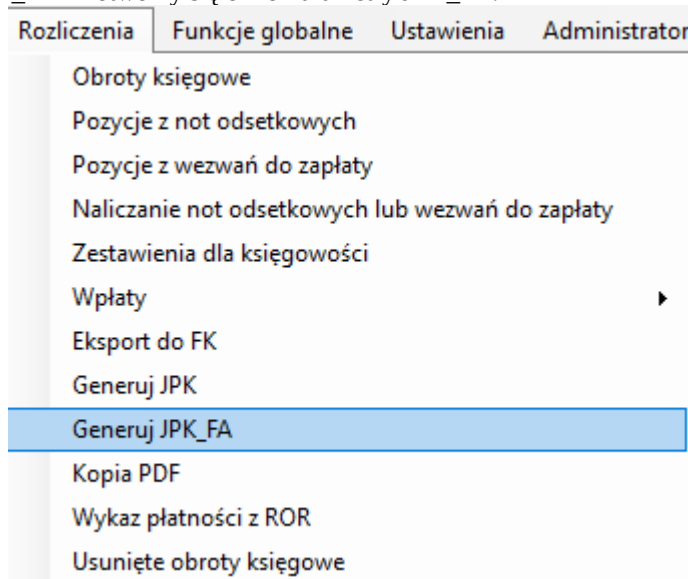
W programie Tytan SQL legalizacja wodomierza liczona jest na dwa sposoby:

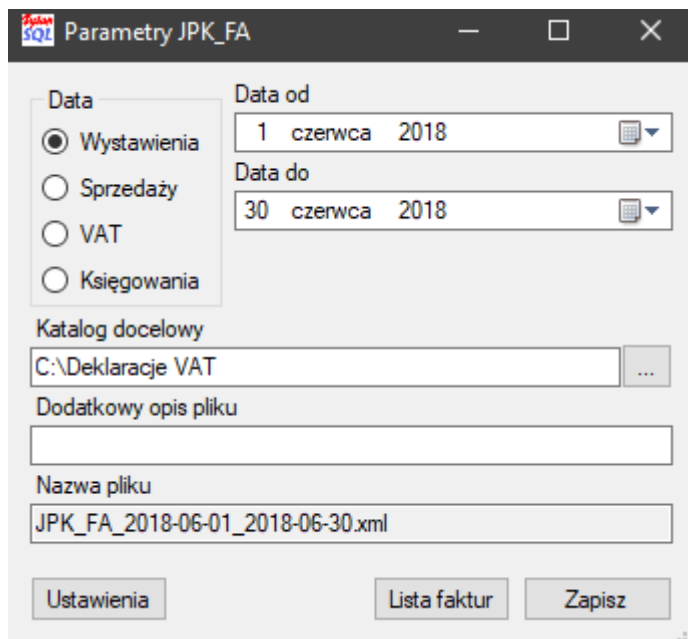
- w latach, gdy nie podano miesiąca legalizacji, np. legalizacja 2019 okres legalizacji 5 lat, czy legalizacja ważna do 2024.12

- w miesiącach, gdy podano miesiąc legalizacji. np. legalizacja 2019 miesiąc 1, okres legalizacji 59 m-c, legalizacja ważna do 2023.11

41. Jak wygenerować plik JPK_FA z programu Tytan SQL?

Generowanie pliku JPK_FA z programu Tytan SQL należy zacząć od uruchomienie funkcji Generuj JPK_FA: Rozliczenia → Generuj JPK_FA → otworzy się okno Parametry JPK_FA.





W oknie Parametry JPK_FA dostępne są następujące funkcje:

- Data od – Data do – dokonujemy wyboru okresu za który wykonujemy generowanie pliku JPK_FA;
- Data– określamy według jakiej daty mają być brane obroty księgowe (data wystawienia, sprzedaży, VAT, księgowania);
- Katalog docelowy – podajemy ścieżkę do folderu w którym mają być zapisywane wygenerowane pliki, możemy również dodać dodatkowy opis i nazwę pliku;
- Zapisz – powoduje wygenerowanie i zapisanie pliku JPK_FA;
- Lista faktur – możliwy jest podgląd faktur które będą zawarte w pliku JPK_FA;

Dane

Kod urzędu	NIP	REGON
3023	7810042695	

Pełna nazwa
Tytan Sp. z o.o.

E-Mail
tytan@tytan.poznan.pl

Adres

Kod kraju	Województwo	Powiat
PL	Wielkopolskie	Poznański
Gmina	Miejscowość	Poczta
Poznań	Poznań	Poznań
Kod pocztowy	Ulica	Nr domu
60-711	Strusia	10

XML

JPK_VAT (2).xml Wczytaj Do pliku

Ostatnia zmiana 2017-02-20 00:00

Zapisz do

Zmień

Zapisz

- Ustawienia – należy podać dane firmy. Wymagane są pola Kod urzędu, Pełna nazwa, REGON, Kod kraju, dane adresowe i E-mail – Po wprowadzeniu danych zapisujemy je przyciskiem Zapisz. Przy próbie zapisu pliku JPK_FA, jeżeli będzie brakować jakiś informacji, operator zostanie o tym powiadomiony.

Uwaga - raz wprowadzony i zapisany NIP, nie może zostać zmieniony!

Jeżeli wcześniej generowany był plik JPK_VAT z programu Tytan SQL, to pola w Ustawienia JPK są już wypełnione.

Kody (czterocyfrowe) urzędów skarbowych można znaleźć na stronach internetowych np. <https://www.mf.gov.pl/documents/764034/5878323/Dz.+Urz.+Min.+Roz.+i+Fin.+z+dnia+1+marca+2017+r.+--+poz.+41+->

42. Jak wprowadzić do programu nowe wartości odsetek, w przypadku ustawowej zmiany?

Menu główne → Ustawienia → Kartoteki → Odsetki → Przycisk Dodaj → Wprowadzamy wielkości procentowe → Zapisz.

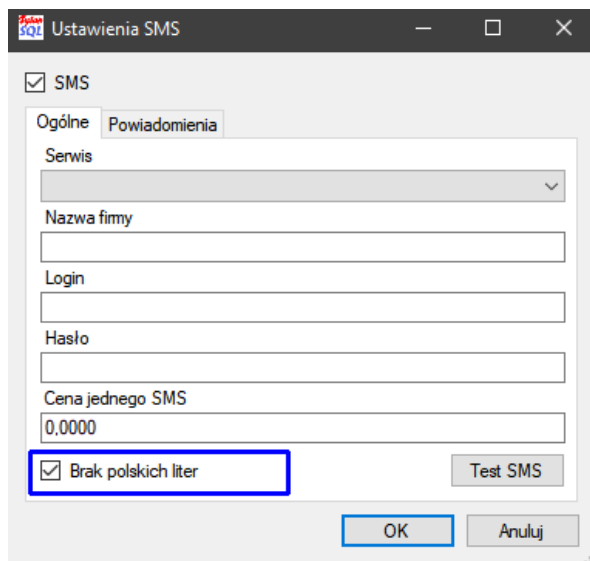
43. Jak wprowadzić dni wolne, aby program sam przesuwał termin płatności na kolejny dzień roboczy?

Jeżeli termin płatności przypada na dzień wolny np. niedzielę, to program domyślnie przesuwa termin płatności na poniedziałek. Ewentualne odsetki będą liczone od wtorku. Soboty oraz inne święta przypadające w innym terminie niż niedziela należy w programie dodać.

Menu główne → Ustawienia → Kartoteki → Dni wolnych → Wykonujemy następujące czynności:

- 1) Grupowe dodanie świąt stałych: Operacje globalne → Dopisz święta stałe → Określamy zakres dat → Ok.
- 2) Grupowe dodanie sobót: Operacje globalne → Dopisz wszystkie soboty → Określamy zakres dat → Ok.
- 3) Dodanie pojedynczego dnia: Dodaj → Podaj datę → Zapisz.

44. Dlaczego płacimy podwójnie za SMS-a?



W przypadku SMS-ów ważne jest zastosowanie polskich znaków. Standardowy SMS zawiera 160 znaków. W przypadku zastosowania polskich znaków, ilość znaków w jednym SMS-e spada do 70 (następuje podział jednego sms-a na dwa). Wyłączenie polskich znaków możliwe jest z poziomu programu: Ustawienia → Zdarzenia → SMS → Deklaracja SMS → Zaznaczamy pole "Brak polskich znaków".

45. Wczytuje odczyty z maila w module eWoda. Dlaczego wczytuje mi się tylko najnowszy plik?

Podczas wczytywania odczytów z maila są pobierane wszystkie pliki z odczytami wygenerowane w różnych okresach po ostatnim odczycie (np. odczyt ostatni był wykonany w piątek. Kolejny odczyt we wtorek może nam pobrać pliki z soboty i poniedziałku). Automatycznie zostanie wczytany plik z poniedziałku, natomiast plik z soboty należy wczytać z funkcji odczyt z pliku: Funkcje globalne → Woda → eWoda → Operacje globalne → Odczyt z pliku. W oknie odczyt z pliku będą się znajdować tylko pliki które jeszcze nie zostały wczytane.

46. Jak mogę sprawdzić czy nie mam luki w numeracji dokumentów?

Administrator → Kontrola bazy danych → Brakujące numery → Wybieramy rok → W opcji drukowania (drukuj lub podgląd).

47. Jak przypisać klienta do eBOKa?

Kartoteka klienta → Szczegóły → Edytuj → Deklaracje → Zaznaczamy eBOK-dostęp (opcjonalnie eBOK-eFaktura). W następnej kolejności dodajemy klienta w panelu administratora eBOK.

48. Jak wykonać windykację mailową niezapłaconych należności?

Kartoteka obrotów → filtrujemy obroty niezapłacone → klikamy prawym przyciskiem na górze kolumny „Kod klienta” → Kopiuj grupę → przechodzimy do kartoteki Klientów → klikamy prawym przyciskiem na górze kolumny „Kod klienta” → Filtruj grupę → Operacje globalne → Zdarzenia dla wybranych klientów → wybieramy rodzaj zdarzenia i definicję zdarzenia (wcześniej musimy je sobie przygotować) → Ok

49. Dlaczego nie mogę zmienić sposobu rozliczenia odbiorcy z wodomierza na ryczałt w szczegółach odbiorcy?

Nie można zmienić znacznika sposobu rozliczenia, ze względu na to że sposób w jaki jest rozliczany odbiorca definiują nam wpisy w jego kartotece odczytów (*Kartoteka odbiorców* → *Zestawienia* → *Lista odczytów i ryczałtów*) to jest jedynie informacja zwrotna ze strony programu.

Jeśli podczas tworzenia nowego odbiorcy na etapie „*Założenie, Zdjęcie, Wymiana*”, wciśniemy przycisk „*Anuluj*” i nie podamy numeru wodomierza wraz ze stanem (tak jak na zdjęciu poniżej).

Założenie, Zdjęcie, Wymiana

Odbiorca: 650-3442-0
Bajon Jadwiga
Adres: Nowe Strącze, 18

Data
28 lutego 2023

Obecny opis				Nowy opis			
Lp.	Numer licznika	Stan	L.cyfr	Lp.	Numer licznika	Stan	L.cyfr
1				1			X
2				2			X
3				3			X
4				4			X
5				5			X
6				6			X
				Ogród			X

Ryczałt Odbiorca Zmień plomby Zapis **Anuluj**

Program nie utworzy nam wpisu w kartotece odczytów, a sam odbiorca nie będzie posiadał żadnych znaczników w jego szczegółowych informacjach, tak jak na zdjęciu poniżej:

Szczegółowa kartoteka odbiorcy

Kod klienta: 1-00012 Nazwa klienta: Bajon Jadwiga

Nazwa odbiorcy: Bajon Jadwiga Numer odbiorcy: 650-3442-0

Adres: Nowe Strącze, 18

Adres Podziały Sposób rozliczenia Inkasent Umowa

Ulica: Nr domu: 18 Nr lokalu: Nr działki: GPS: Szerokość:

Miejscowość: Nowe Strącze Kod pocztowy: 67-410 Poczta: Miasto Długość:

Gmina: Gmina Miasto Licznik zbiorczy: Zmień

Data rejestracji: 28 lutego 2023 Data likwidacji: 17 marca 2023

Uwaga:

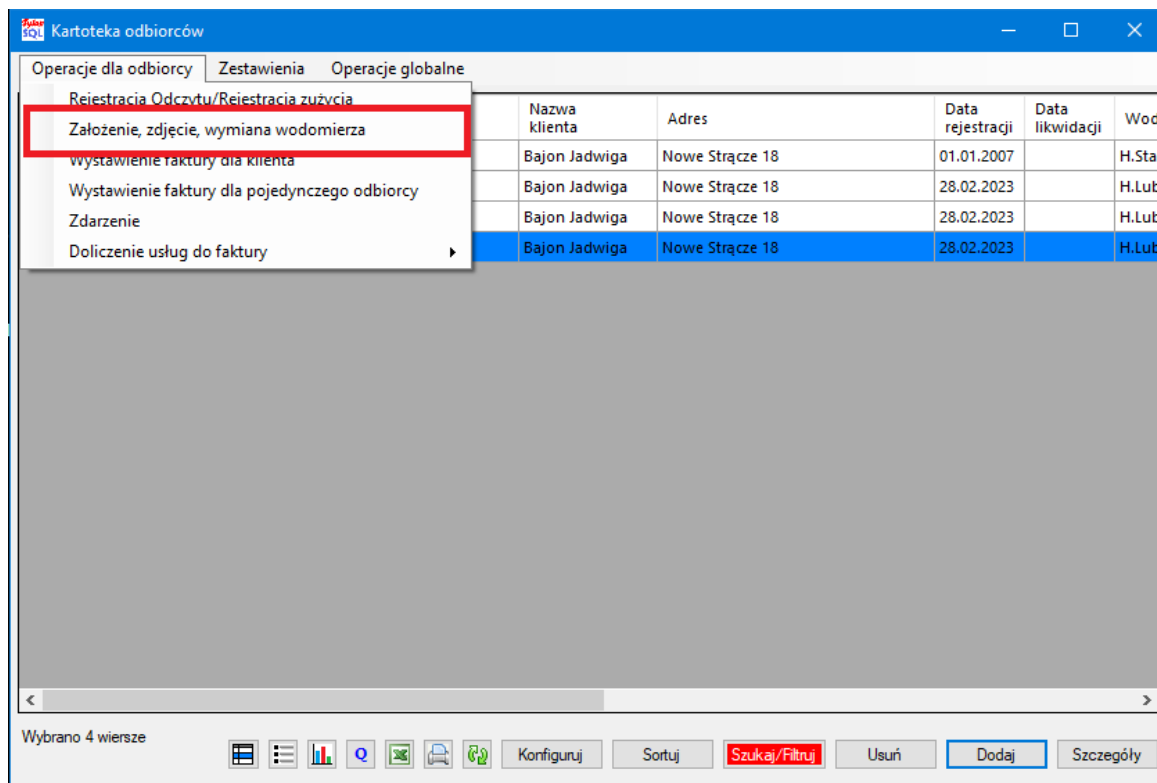
Rozliczany
 Wodomierzem
 Ryczałtem

Opisy:
1:
2:
3:
4:
5:

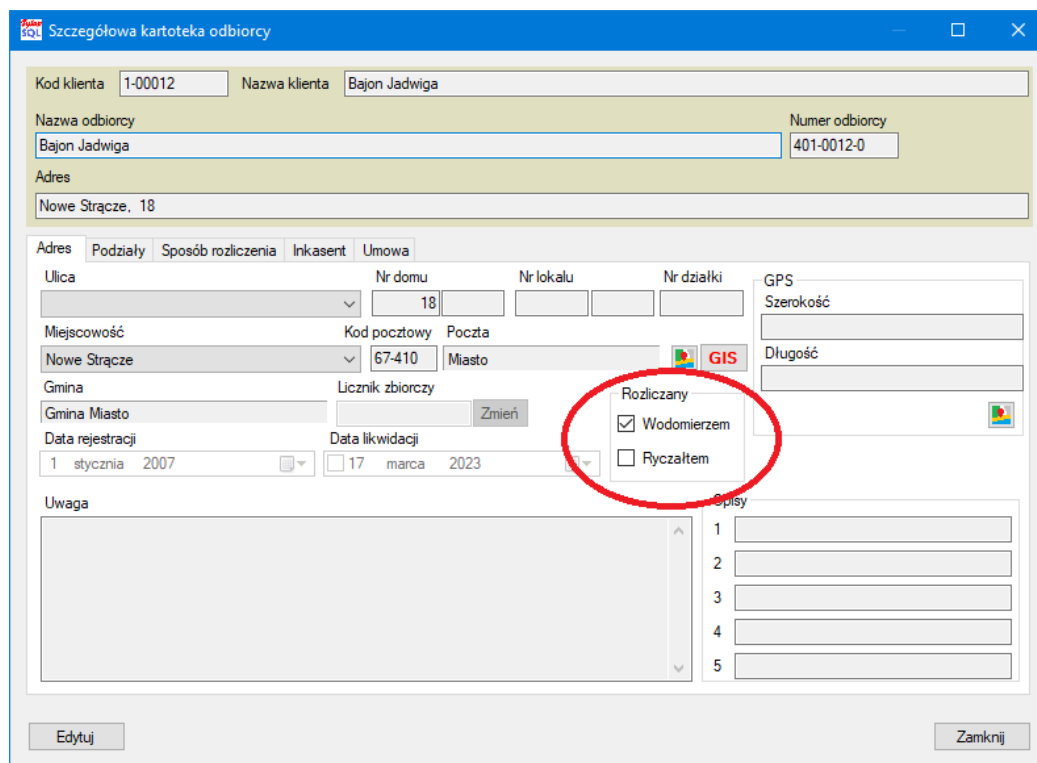
Edytuj Zamknij

Jeśli chcemy zmienić sposób w jaki będziemy rozliczać odbiorcę, należy wejść w *Operacje dla odbiorcy* →

Założenie, zdjęcie, wymiana wodomierza

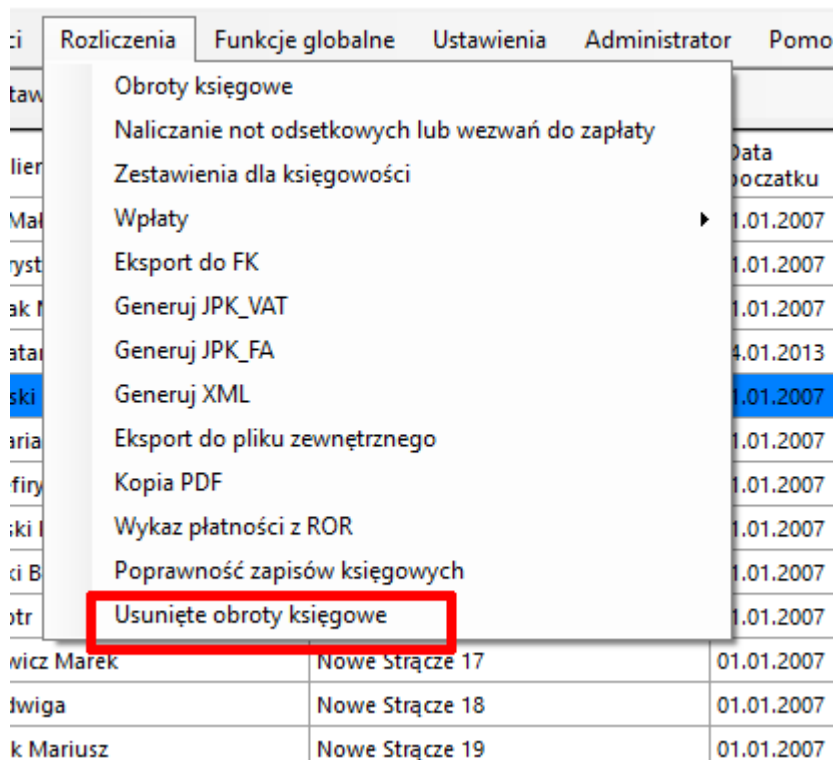


Naszym oczom ukaże się ekran w którym decydujemy w jaki sposób ma być rozliczany odbiorca, jeśli zatwierdzimy klikając przycisk „Zapis” – nie podając żadnych danych, odbiorca zostanie oznaczony jako „Rozliczany: Ryczałtem”. W przeciwnym wypadku, gdy uzupełnimy numer wodomierza wraz ze stanem i wykonamy operację zapisu zatwierdzając przyciskiem „Zapis”, znacznik informujący w jaki sposób jest rozliczany odbiorca umiejscowi się w polu „Rozliczany: Wodomierz”



50. Jak wyświetlić usunięte obroty księgowe?

Aby wyświetlić listę usuniętych obrotów należy w pierwszej kolejności kliknąć przycisk „Rozliczenia”, następnie z listy wybrać pozycję „Usunięte obroty księgowe”.



51. W jaki sposób można dokonać zwrotu nadpłaty u klienta?

W celu dokonania zwrotu nadpłaty, należy w pierwszej kolejności udać się do kartoteki „Sposobów wpłaty”, znajduje się ona w następującym miejscu: „Ustawienie → Kartoteki → Sposobów wpłaty” i dodać nowy sposób wpłaty (jeśli taki nie istnieje), klikając przycisk „Dodaj” w prawym dolnym rogu ekranu.

W oknie dodawania nowego sposobu wpłaty, uzupełniamy:

- Nazwę sposobu wpłaty – „Zwrot nadpłaty”.
- W przypadku eksportowania, uzupełniamy odpowiednio informacje.

Edycja: Sposób wpłaty

Sposób wpłaty
Zwrot nadpłaty

Opcje

Kasa Bank

Inkasent Rozliczenie

Oznaczenie Konto FK
 K

Eksport FK

Dokument Połączone dokumenty

Analitycznie Syntetycznie

Rodzaj dokumentu FK

Nie naliczać odsetek

Powiadomienie Zmień

Zapisz Anuluj

Kiedy już mamy odpowiednio skonfigurowany nowy sposób wpłaty możemy przejść do obrotów księgowych naszego klienta, który posiada nadpłatę, wskazując ją i wybierając: *Operacje dla obrotu* → *Storno wpłaty*, następnie wybieramy nasz nowo dodany sposób wpłaty „Zwrot nadpłaty” i dokonujemy storna nadpłaty klikając przycisk „Akceptuj”.

52. Dlaczego klient nie otrzymał faktury PDF do pobrania w e-BOK, mimo tego że została wystawiona?

Klient mógł nie otrzymać faktury ze względu na to że nie została ona wydrukowana, a jedynie wystawiona. Jeśli chcemy to zweryfikować, musimy odszukać klienta, udać się do jego obrotów księgowych (*Zestawienia* → *Obroty księgowe*), dodajemy w konfiguracji kolumnę o nazwie „Drukarka”- jeśli w kolumnie przy obrocie znajduje się potwierdzenie wydrukowania dokumentu to oznacza to, że został on przygotowany do wysyłki. W przypadku kiedy chcemy zweryfikować czy dla wszystkich wystawionych eFaktur zostały wysłane powiadomienia, należy wejść do kartoteki klientów i wybrać: „Operacje globalne → EBOOK – eFaktura → Przygotowane dokumenty”.

Zasada generowania powiadomień i przygotowania obrazu Faktur, odbywa się w opcji drukowania:

- Wystawiania faktury dla pojedynczego klienta z zaznaczonym „Drukowanie faktury”
- Globalne wystawianie faktur z zaznaczonym „Drukowanie faktury”

- *Kartoteka klientów* → *Zestawienia* → *Drukowanie masowe dokumentów*
- *Zapis faktur z PSION* → *Wydruk nie wydrukowanych faktur*

Komputer sam ustala, czy faktura ma być wydrukowana, czy przygotować obraz faktury i wysłać powiadomienie dla klienta, ale musi być próba drukowania faktury w jednym z miejsc podanych powyżej.

53. Gdzie mogę włączyć możliwość drukowania stanów podliczników na fakturze, w przypadku jeśli podlicznik nie był w żaden sposób obciążony?

W celu włączenie drukowania stanów podliczników na fakturach, należy udać się: „Ustawienia → Parametry instalacyjne → Ustawienia parametrów → Moduł Woda – faktury, rozliczanie podręczników”, otwiera nam się nowe okno w którym wybieramy pozycję „Drukowanie wskazań podliczników na fakturach za wodę i ścieki”.

54. Jak zmienić domyślne symbole dokumentów?

W przypadku zmiany domyślnych symboli dokumentów, musimy otworzyć: Ustawienia → Parametry instalacyjne → Domyślne symbole dokumentów – wyświetla się nam nowe okno, w którym znajdują się dwie zakładki „Normalne dokumenty” oraz „Stan początkowy” (w przypadku posiadania modułu Układ ratalny – pojawi się tam dodatkowa zakładka z nim związana) z tej pozycji możemy przejść do definiowania domyślnego symbolu dokumentu.

55. Od kiedy klient widzi faktury w e-BOK?

Klient ma możliwość wyświetlenia faktur wcześniejszych niż data rejestracji w e-BOK’u.

56. Jak wygląda prawidłowa konfiguracja deklaracji dla klienta w e-BOK’u z e-Faktura oraz bez e-Faktury?

- Dla klientów z eFaktura:

The screenshot shows the 'eDokumenty' configuration window. At the top, there are two checkboxes: 'eFaktura' and 'eDruk', both of which are unchecked. Below this is the 'eBOK' section, which contains a checked 'Dostęp' checkbox and an unchecked 'eFaktura' checkbox. There is a text input field labeled 'Dane od dnia' and a 'Zmień' button. At the bottom of the window, there is a 'Przygotuj' section with three unchecked checkboxes: 'Faktury', 'Wezwania', and 'Odsetki'. Below the main configuration area is a 'Mail' section with a text input field containing the email address 'tytan@tytan.poznan.pl'.

- Dla klientów bez eFaktur:

The screenshot shows the 'eDokumenty' configuration window. At the top, there are two checkboxes: 'eFaktura' and 'eDruk', both of which are unchecked. Below this is the 'eBOK' section, which contains a checked 'Dostęp' checkbox and an unchecked 'eFaktura' checkbox. There is a text input field labeled 'Dane od dnia' and a 'Zmień' button. At the bottom of the window, there is a 'Przygotuj' section with three unchecked checkboxes: 'Faktury', 'Wezwania', and 'Odsetki'. Below the main configuration area is a 'Mail' section with a text input field containing the email address 'tytan@tytan.poznan.pl'.

57. Jak zrobić zestawienie statystyczne dla wybranej grupy odbiorców?

Aby wykonać zestawienie statystyczne dla wybranej grupy odbiorców w pierwszej kolejności należy przefiltrować odpowiednio dane w kartotece odbiorców, aby wyświetlać jedynie konkretną grupę odbiorców.

Następnie należy wejść w „Zestawienia” → „Zestawienie statystyczne” → „Wybrani odbiorcy”.

58. Jak wykonać masowe storno wybranych wpłat?

W celu wykonania masowego storna wybranych wpłat, konieczne jest odpowiednie przefiltrowanie wpłat w kartotece obrotów księgowych dla danego klienta. Kiedy już uda nam się wyświetlić obroty które chcemy wystornować, należy wybrać: „Operacje globalne” → „Storno wpłat” – Weryfikujemy czy wszystkie dane się zgadzają, jeśli tak wybieramy Sposób storna – przy pomocy przycisku zmienić. Zatwierdzamy operację przyciskiem „Zapisz”.

59. Jak wykonać zmianę sposobu rozliczenia dla konkretnej grupy odbiorców?

W celu zmiany sposobu rozliczenia dla konkretnej grupy odbiorców, należy wejść w: „Funkcje globalne” → „Woda” → „Kartoteka odbiorców” – przefiltrować wybraną grupę odbiorców, następnie: „Operacje Globalne” → „Zmiana sposobu rozliczenia” → „Zmiana sposobu rozliczenia” → Wprowadzamy datę zmiany rozliczenia. Jeśli jest potrzeba można pogrupować odbiorców zgodnie z wyświetlanymi poniżej możliwościami. Naciskamy przycisk „Generowanie”, program powinien domyślnie pogrupować odbiorców po przypisanych opłatach. W celu zmiany rozliczenia należy podświetlić na niebiesko grupę której chcemy zmienić opłaty, a następnie kliknąć „Zmiana rozliczenia”, w tym miejscu wybieramy opłatę którą chcemy zmienić klikając „Edytuj” – operacje powielamy dla wszystkich opłat które chcemy zmienić. Kiedy już wszystkie opłaty edytowaliśmy, a w kolumnie „Nowa opłata” widnieją nowe opłaty które chcemy wprowadzić, możemy zatwierdzić operację przyciskiem „Dokonaj zmian”.

Jeżeli chcemy dodać nowy rodzaj opłaty do odbiorcy (którego dotychczas nie miał), wybieramy przycisk „Dodaj”, zamiast „Edytuj”.

60. W jaki sposób są drukowane umowy?

Umowy są drukowane w oparciu o edytor tekstu WordPad, który był domyślnie umieszczany w systemach Windows, aż do Windows 11 wersji: 24H2, która została udostępniona 1 października 2024 roku. Jeżeli nie posiadają Państwo WordPad’a – prosimy o kontakt z firmą Tytan w celu instalacji oraz odpowiedniej konfiguracji.

Domyślnym ustawieniem marginesów:

Lewy: 15

Prawy: 15

Górny: 15

Dolny: 15

61. Czy kopie zapasowe są generowane automatycznie?

Kopie zapasowe są generowane automatycznie podczas pracy jednego z operatorów jako proces działający w tle. Domyślnie są generowane co trzy godziny, w katalogu wspólnym na dysku sieciowym w folderze ARC.