

# Q&A

|    |                                                       |   |
|----|-------------------------------------------------------|---|
| 1. | POTWIERDZENIE PŁATNOŚCI (FORMAT PDF) .....            | 1 |
| 2. | RAPORTY (FORMAT XLSX) .....                           | 2 |
| 3. | E-MAILE (SZABLONY, RAPORTY & POWIĄZANE FUNKCJE) ..... | 3 |
| 4. | LINKI DO PŁATNOŚCI .....                              | 4 |
| 5. | PŁATNOŚCI W OBCYCH WALUTACH .....                     | 4 |
| 6. | INNE .....                                            | 5 |

# 1. POTWIERDZENIE PŁATNOŚCI (FORMAT PDF)

## 1.1 Czy można wygenerować potwierdzenie płatności bezpośrednio z panelu *Collect*?

TAK. *Collect* umożliwia generowanie potwierdzeń w formacie PDF.

## 1.2 Jak wygenerować potwierdzenie?

- 1) Będąc zalogowanym w *Collect*, wejdź do zakładki „Płatności”;
- 2) zaznacz płatność, dla której chcesz wygenerować potwierdzenie;
- 3) kliknij przycisk „Wyślij potwierdzenie”, który znajduje się w prawym dolnym rogu.

## 1.3 Czy można generować potwierdzenia dla pojedynczych transakcji?

TAK. W tym celu przed kliknięciem przycisku „Wyślij potwierdzenie” (szczegółowa instrukcja: w punkcie 1.a), upewnij się, że zaznaczony jest tylko jeden rekord płatności.

## 1.4 Czy można generować zbiorcze potwierdzenia?

TAK. W tym celu przed kliknięciem przycisku „Wyślij potwierdzenie”, upewnij się, że zaznaczony jest więcej niż 1 rekord płatności.

# 2. RAPORTY (FORMAT XLSX)

## 2.1 Czy można wygenerować raporty bezpośrednio z panelu *Collect*?

TAK. *Collect* umożliwia generowanie raportów w formacie *xlsx*. Raporty zawierają m.in. informacje dot. sposobu dokonania płatności („Online” lub „Rozliczony” – dla płatności rozliczonych manualnie i dla linków, których termin ważności wygaś).

## 2.2 Jak wygenerować raport?

- 1) Będąc zalogowanym w *Collect*, wejdź do zakładki „Płatności”;
- 2) zaznacz płatność, dla której chcesz wygenerować raport;
- 3) kliknij przycisk „Excel”, który znajduje się nad listą płatności (po lewej stronie).

## 2.3 Czy można generować raporty dla pojedynczych transakcji?

TAK. W tym celu przed kliknięciem przycisku „Excel”, upewnij się, że zaznaczony jest tylko jeden rekord płatności.

#### **2. 4 Czy można generować zbiorcze raporty (dla wielu płatności)?**

TAK. W tym celu przed kliknięciem przycisku „Excel”, upewnij się, że więcej niż 1 rekord płatności jest zaznaczony.

#### **2. 5 Czy informacje dotyczące generowania raportów zawarte są w Instrukcji?**

Szczegółowe informacje znajduje w „Podręczniku użytkownika *Collect*”:

- „Przeglądanie i pobieranie raportu płatności” – str. 24;
- „Jak pobrać raport do Excel” – str. 24.

### **3. E-MAILE (SZABLONY, RAPORTY & POWIĄZANE FUNKCJE)**

#### **3.1. Czy można wybrać wersję językową szablonu wiadomości e-mail?**

TAK. Możliwość wyboru szablonu znajduje się w zakładce „Rachunki”. Wybór szablonu, w tym wersji językowej, następuje podczas przygotowywania rachunku. Tworzenie i modyfikacja szablonów są dostępne w zakładce „Ustawienia” → „Szablony”. Szczegółowe informacje znajdują się w „Podręczniku użytkownika *Collect*”, sekcja „Szablony” – str. 5.

#### **3.2 Chcielibyśmy otrzymywać potwierdzenie płatności automatycznie na wewnętrzny adres e-mail. Czy jest to możliwe?**

NIE. *Collect* nie wspiera takiej funkcjonalności.

#### **3.3 Czy istnieje możliwość edycji treści wiadomości po jej wysłaniu (np. w ciągu dwóch minut po wysłaniu)?**

NIE. Nie ma możliwości edycji treści wiadomości po jej wysłaniu.

#### **3.4 Czy istnieje możliwość dodania adresata „do wiadomości” (DW)?**

NIE. Obecnie nie ma takiej możliwości, ale planujemy rozwój produktu w tym obszarze.

### 3.5 Czy można sprawdzić, czy e-mail dotarł do klienta?

TAK. Informacje te są dostępne w raportach wiadomości e-mail. Aby sprawdzić status wysłanej wiadomości:

- 1) wejdź w zakładkę „Raporty”;
- 2) wybierz: “Raporty wiadomości e-mail”;
- 3) w kolumnie „Status” sprawdź informację nt. statusu wiadomości e-mail (np. czy wiadomość została dostarczona, otwarta itp.);
- 4) wybierz opcję „Akcja”, żeby podejrzeć treść wysłanej wiadomości. Szczegółowe informacje znajdują się w „Podręczniku użytkownika *Collect*”, sekcja „Sprawdzanie wysłanych wiadomości e-mail” – str. 31

## 4. LINKI DO PŁATNOŚCI

### 4.1 Czy można zarządzać domyślnymi ustawieniami terminu ważności linku?

TAK, *Collect* umożliwia zarządzanie parametrami globalnymi. Aby zmienić domyślne ustawienia, w zakładce „Ustawienia” wybierz sekcję „Dane organizacji”, wprowadź zmianę, a następnie ją zapisz.

**Uwaga:** zmiany wprowadzone w ten sposób skutkują wobec konta całej organizacji, w tym – wobec szybkich linków, dlatego **wprowadzić je może tylko główny administrator konta**. Szczegółowe informacje znajdują się w „Podręczniku użytkownika *Collect*”, w sekcji „Dane organizacji” (konfiguracja globalna komunikacji i strony docelowej) – str. 4–5.

### 4.2 Czy można zarządzać ustawieniami terminu ważności linku dla pojedynczego rachunku?

TAK. *Collect* umożliwia zarządzanie ustawieniami w tym zakresie. Aby zmienić ustawienia dla pojedynczego rachunku, w zakładce „Rachunki” przejdź do trybu edycji rachunku, wprowadź zmianę, a następnie ją zapisz.

#### 4.3 Czy można wyeksportować link, np. żeby użyć go w innej korespondencji mailowej (zewnętrznej wobec *Collect*)?

NIE. Obecnie *Collect* nie umożliwia eksportowania/pobierania linków.

#### 4.4 Czy można zablokować opcję wielokrotnego dokonania płatności przy użyciu tego samego linku?

NIE. Obecnie nie ma takiej możliwości, ale pracujemy nad rozwiązaniem w tym zakresie.

## 5. PŁATNOŚCI W OBCYCH WALUTACH

#### 5.1 Czy istnieje możliwość przyjmowania płatności w EURO?

TAK. *Collect* umożliwia przyjmowanie płatności w EUR. Dzięki jednej z najnowszych funkcjonalności zarządzanie płatnościami w PLN i EUR jest możliwe z poziomu jednego konta.

#### 5.2 Co należy zrobić, żeby rozpocząć przyjmowanie płatności w EURO?

Uruchomienie tej funkcjonalności wymaga zgłoszenia potrzeby do opiekuna klienta, podpisania odpowiedniej umowy oraz utworzenia dodatkowej struktury *Collect* w walucie EURO.

## 6. INNE

#### 6.1 Czy można wyłączyć płatności częściowe?

TAK. W przypadku Szybkich linków do płatności opcja kwot częściowych jest **zawsze wyłączona**. W przypadku rachunków jest ona **domyślnie włączona**, ale można ją wyłączyć. Szczegółowe informacje znajdują się w „Podręczniku użytkownika *Collect*”, sekcja „Funkcje dla rachunku – Płatności częściowe” – str. 15.

#### 6.2 Czy istnieje możliwość, żeby dodać komentarz do płatności?

TAK. System umożliwia oznaczanie płatności komentarzem w celu ułatwienia uzgodnień i raportowania. Dodatkowy komentarz do płatności można dodać dla **rozliczonej płatności**.

Aby dodać komentarz:

- 1) przejdź do zakładki „Płatności”,
- 2) wybierz płatność,
- 3) spośród dostępnych opcji, wybierz „Dodaj opis”.

**Uwaga,** dodanego komentarza nie można później edytować. Szczegółowe informacje znajdują się w „Podręczniku użytkownika *Collect*”, sekcja „Oznaczanie płatności” – str. 25.

### **6.3 Co możemy zrobić, żeby przyspieszyć ładowanie strony?**

Zalecamy wyczyszczenie pamięci podręcznej oraz plików cookies. Pomocne może być również zalogowanie się z poziomu innej przeglądarki. Jeśli problem nadal występuje, prosimy o przesłanie zgłoszenia drogą e-mail z dokładnym opisem sytuacji oraz (najlepiej) z nagraniem lub zrzutami ekranu oraz nazwą i wersją przeglądarki internetowej.