

**DIGITAL & AI:**

**Novi prihodi (eBilling) i  
novo digitalno iskustvo  
građana (CXM)**

→ **Nino Sipina, Slavko Vidović**

.....



# Sadržaj

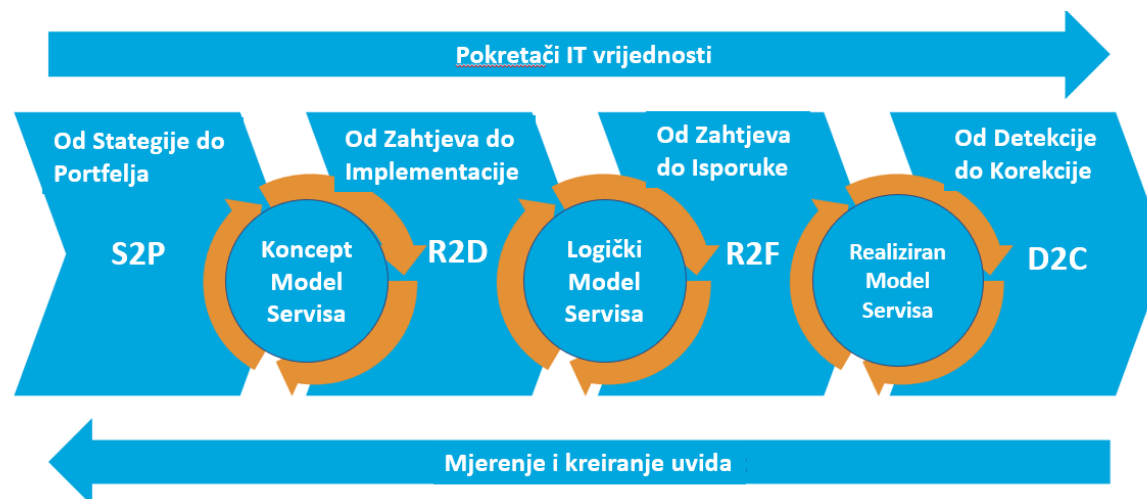
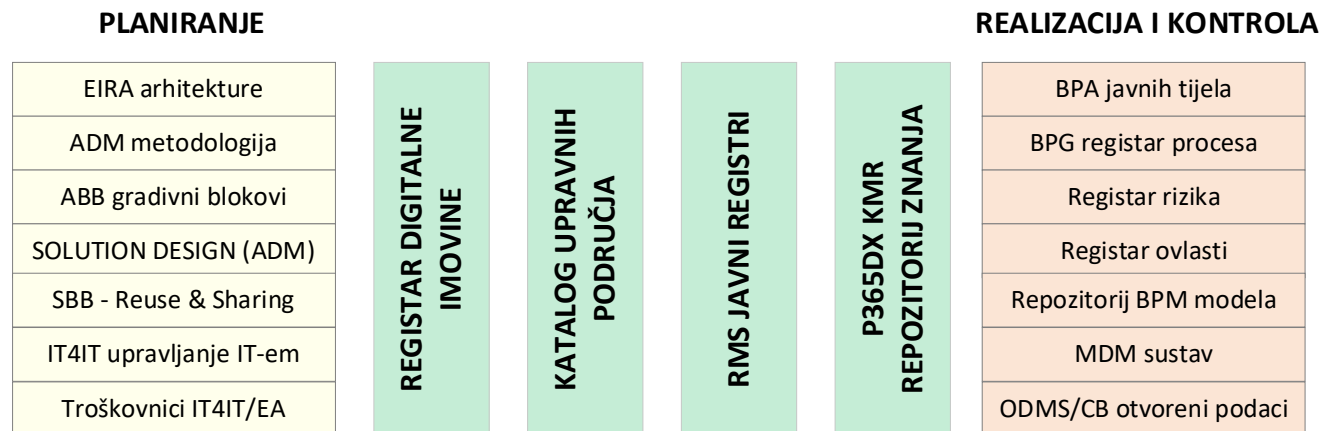
---

- Gradska digitalna imovina i novi prihodi od DSP servisa
- Problemi masovnog izdavanja računa i naplate potraživanja
- Billing arhitektura rješenja - Vaša očekivanja
- Glavne prednosti iDom Billinga u odnosu na ERP
- Zaključak

# GRADSKA DIGITALNA IMOVINA I NOVI PRIHODI OD DSP SERVISISA

- Preporukom Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (2024) radi sprječavanja "vendor locka" od strane IT softverskih tvrtki, gradovi moraju osigurati vlastiti podatkovni suverenitet (Data Sovereignty), koji je jezgra digitalnog suvereniteta Grada.

- Digitalna imovina gradova se jako povećava, jer su gradovi podatkovno bogati i moraju razmišljati da su ujedno i DSP (Digital Service Provider) te trebaju na digitalnoj imovini i zarađivati, a ne samo ulagati.



# URGENTNO: ISKORISTITI NOVE PRILIKE U DIGITAL & AI DOBU

- Razvoj talenata i nova zapošljavanja za SME poduzeća, u eri Digital&AI, moraju biti podržani od gradova uz "Reuse" digitalne imovine i "Sharing" iskustava (kao novog kapitala u inovacijskim ekosustavima).
- Nezamjenjiva je uloga Gen-AI-a umjetne inteligencije u modernizaciji na svim razinama, jer demokratizacija AI-a je usmjerena na čovjeka-pojedinca.
- Digitalno putovanje građana i novo korisničko iskustvo mora biti predmet posebne pozornosti i CXM upravljanja iskustvom.

# Upravljanje korisničkim iskustvom (CXM): ključno pitanje kako nas vide građani



## 5. Moduli CESS sustava

- Mobile First
- Digital by Default
- Once only
- Digitalni kanali
- Mjerenja i proaktivnost

Funkcionalna arhitektura CESS sustava bazirana je na slijedećim funkcijama:

1. *CX Monitoring*
2. *Customer Journey Mapping*
3. *Dashboard*
4. *CX Maturity*
5. *Innovation Management*
6. Zaposlenici - Interne ankete





# Problemi masovnog izdavanja računa i naplate potraživanja

1. Nezadovoljstvo građana-obveznika kvalitetom usluge grada
2. Višestruki i različiti aplikativni ERP sustavi
3. Stalne i skupe izmjene na IT sustavima
4. Slaba integracija ERP sustava s drugim javnim i bankarskim servisima
5. Loša kvaliteta podataka obveznika i objekata naplate
6. Nepouzdana i nepotpuni atributi obračuna
7. Velika količina manualnog rada djelatnika (neke naknade se izdaju ručno)
8. Gubici prihoda zbog nenaplaćenih potraživanja do 20%
9. Veliki broj pojedinačni malih aplikacija
10. Nedostatak nadzora od strane „Osnivača” (grad)



# Naše razumijevanje Vaših očekivanja od „Billing” sustava

## 1. Modularan

- Moduli međusobno odvojeni i „meko” povezani

## 2. Sveobuhvatan

- Podržava sve naknade bez dodatnog razvoja

## 3. Integrabilan

- Povezan sa standardnim GSB i javnim servisima i poveziv sa svim ERP-ovima

## 4. Intuitivan

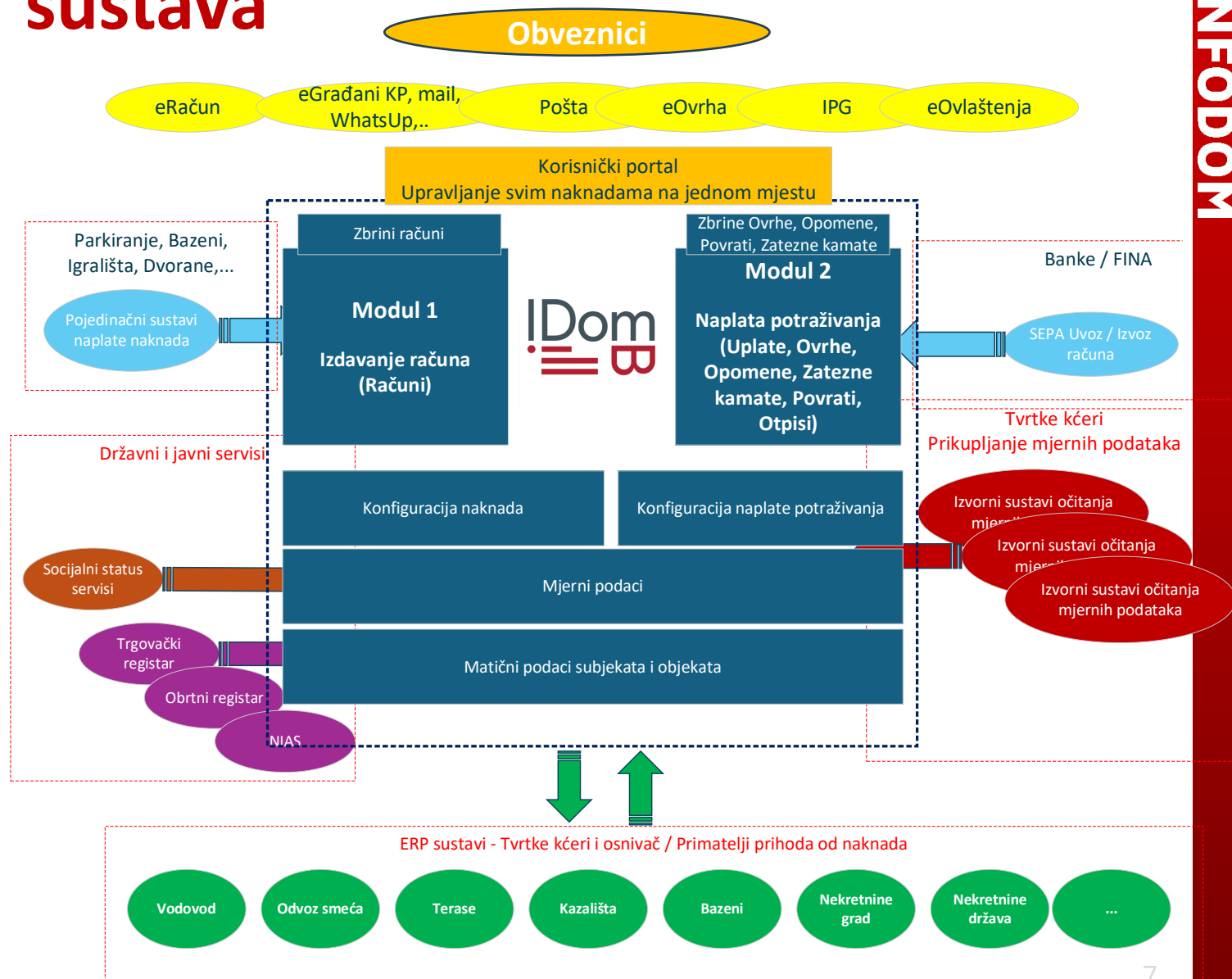
- Jednostavan za korištenje krajnjom korisniku i građanima

## 5. Efikasan

- Smanjuje troškove poslovanja grada i/ili svih gradskih tvrtki

## 6. Robustan

- Ne gubi performanse povećanjem broja računa



# Multi-organizacijska ili Multi-tenant Platforma

## Skalabilnost primjene

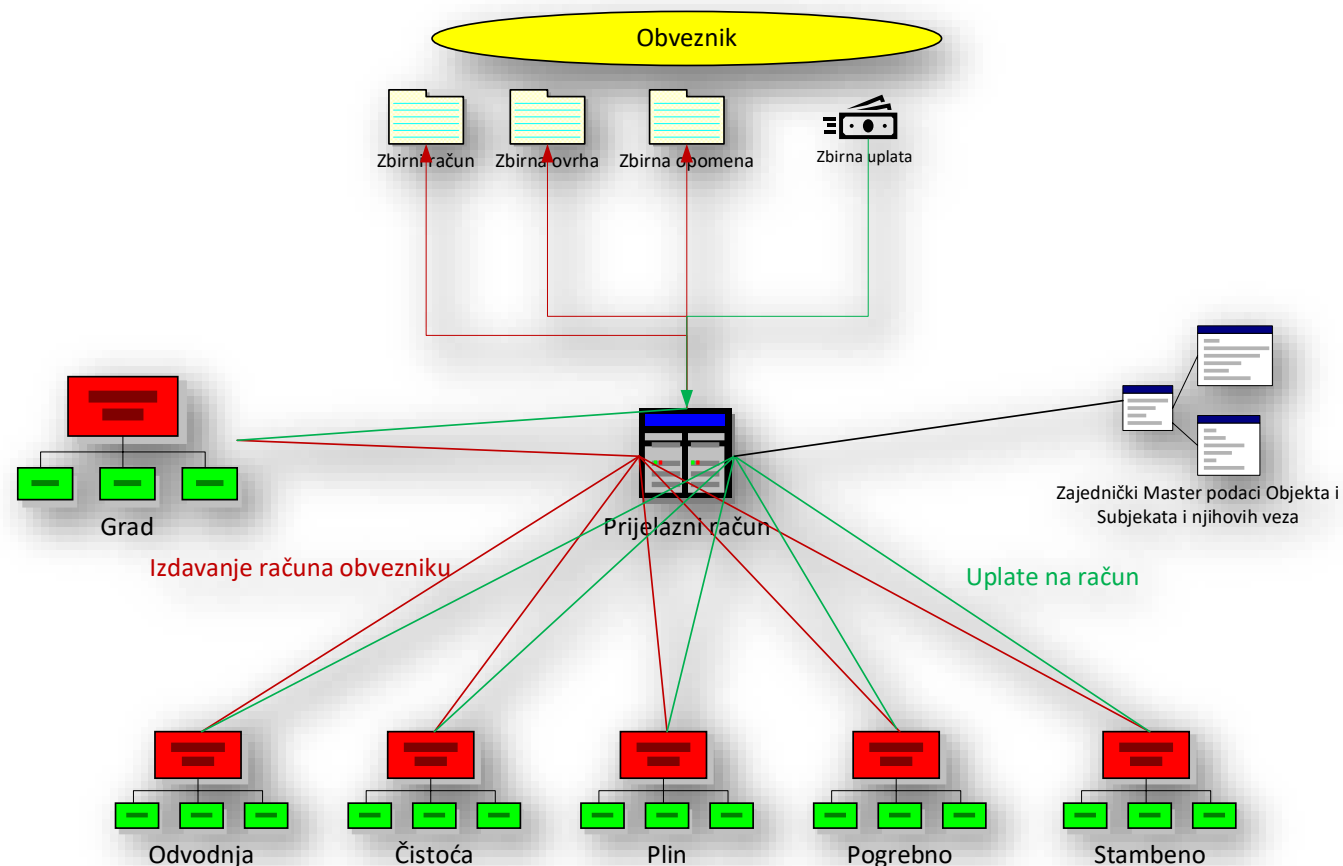
**Multi-organizacijska** - Platforma za male gradove i mali broj računa (jedan sustav za grad i sve pridružene tvrtke i proračunske korisnike).

**Multi-tenant** - Platforma za velike gradove s desecima milijuna računa godišnje. Više pojedinačnih sustava sa zajedničkim MDM-om i integracijom.

Smanjuje troškove obračuna i naplate potraživanja do 5 puta.

Značajno povećava uspješnost naplate potraživanja.

Multiorganizacijski pristup u ERP-u je puno kompleksnije napraviti nego ga ima iDomBilling.





# Sveobuhvatnost i konfigurabilnost

- **Konfiguracija novih naknada i izmjene postojećih bez dodatnog razvoja**
  - Univerzalni tarifni model podržava sve naknade i poreze uključivo različite koeficijente po parametru naknade
- **Sveobuhvatna i konfigurabilna poslovna pravila**
  - Isključujući i uključujući parametri obračuna

Naknada

74	Naknada za upotrebu pomorskog dobra	Tarifa_NZPD
73	Naknada za sigurnost plovidbe i zaštitu mora od onečišćenja	Tarifa_NZSP

Tarifa

Stavke tarife

Id	Tarifa	Atribut	Naziv	Oznaka	Opis	Redni broj	Cijena fiksna	Valuta	Multiplikator cijene
306	Tarifa_NZPD	Duljina	Duljina > 40 m + Ukupna snaga gl. motora > 3000	D	Duljina	7	995.42106	Euro	
305	Tarifa_NZPD	Duljina	Duljina < 40 + Ukupna snaga gl. motora > 3000	D	Duljina	6	995.42106	Euro	
304	Tarifa_NZPD	Ukupna snaga glavnog motora	Ukupna snaga gl. motora > 3000	SM	Ukupna snaga glavnog motora	5	0.00000	Euro	
303	Tarifa_NZPD	Duljina	Duljina > 40 + Ukupna snaga gl. motora < 3000	D	Duljina	4	995.42106	Euro	
302	Tarifa_NZPD	Ukupna snaga glavnog motora	Ukupna snaga gl. motora < 3000 + Duljina > 40	SM	Ukupna snaga glavnog motora	3	0.00000	Euro	

Novi

Kriteriji stavke tarife

Id	Stavka tarife	Atribut	Redni broj	Vrijednost num min	Vrijednost num max	Vrijednost txt	Vrijednost dat min	Vrijednost dat max	Primjeni vrijed. atr.
285	Duljina > 40 m + Ukupna snaga gl. motora > 3000	Ukupna snaga glavnog motora	2	3000	1000000				Ne
284	Duljina > 40 m + Ukupna snaga gl. motora > 3000	Duljina	1	40	1000000				Ne

Novi

Poslovna pravila obračuna

Stavke konfiguracije obračuna

Id	Konfiguracija obračuna	Uključuje	Atribut	Ponašanje atributa	Vrijednost num min	Vrijednost num max	Vrijednost txt	Vrijednost dat min
10265	Konf_NZSP_2025	Da	Status	Cijelo vrijeme obračunskog perioda			Upisan	
10264	Konf_NZSP_2025	Ne	Tip namjene	Zadnja vrijednost			Javne namjene	
10263	Konf_NZSP_2025	Da	Tip objekta	Zadnja vrijednost obračunskog perioda			Jahta	
10262	Konf_NZSP_2025	Da	Tip objekta	Zadnja vrijednost obračunskog perioda			Brodica	

Novi

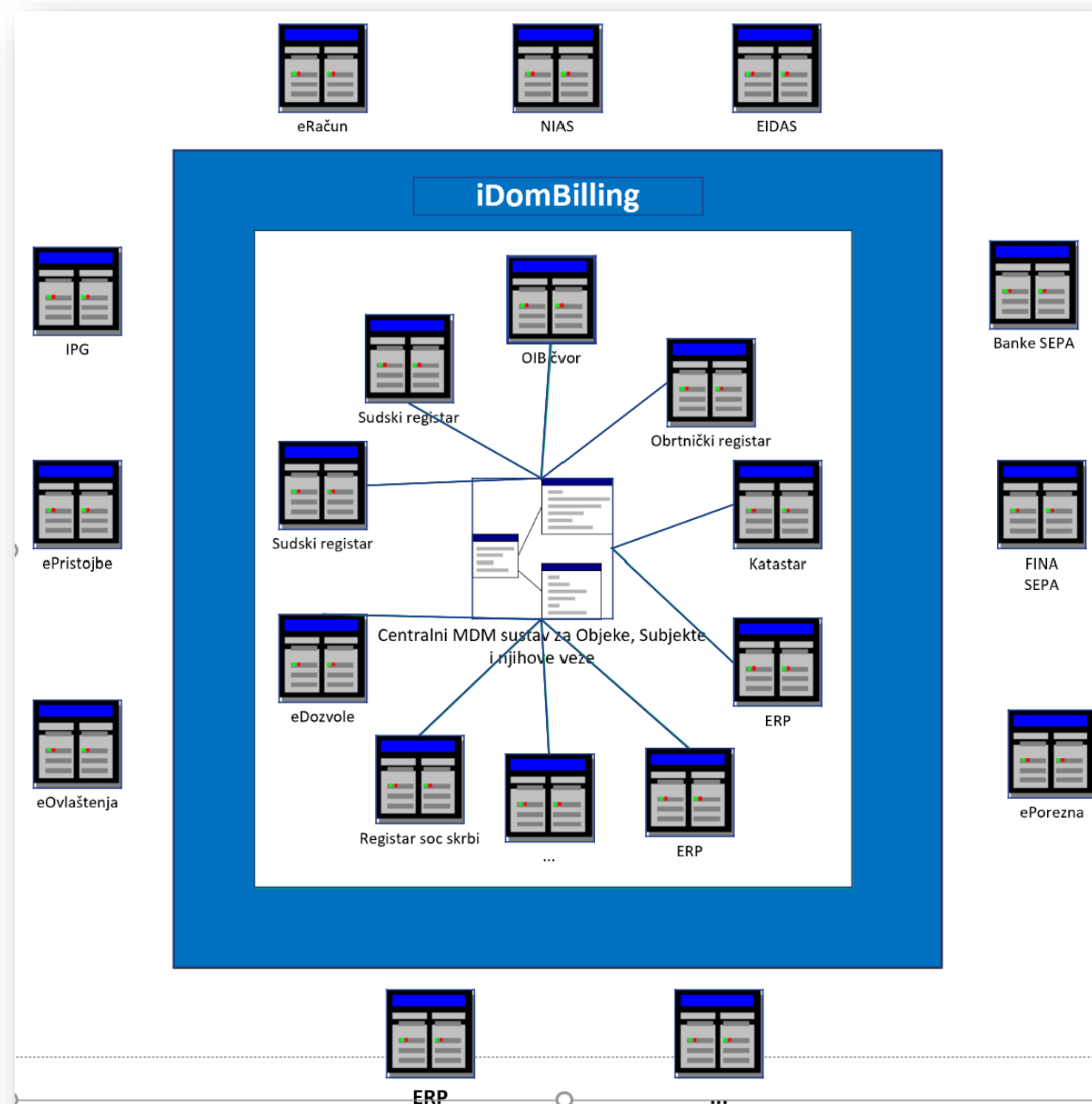
ERP-ovi ne dopuštaju potrebnu fleksibilnost konfiguracijskog modela.

# INTEGRABILNOST je nužna

Što više integracija to manje manualnog rada i veća točnost podataka

- Veliki broj integracija s vanjskim sustavima
- Integracija s više ERP sustava istovremeno
- Integracija s javnim i bankarskim servisima
  - eRačun
  - FINA e-pristojbe
  - FINA e-ovlaštenja
  - NIAS, EIDAS...

ERP-ovi nisu „otvoreni“ i jednostavni za integracije s ovoliko servisa.



# Novo iskustvo za građane iDom Građani

## Građani sami upravljaju svojim računom

- Pregled stanja svih računa subjekta
- Posao upravljanja računom preuzima „Obveznik” - elektronička plaćanja, preknjiženja, povrati, ...
- *Wallet / Novčanik*
- Praćenje troškova Obveznika - Trendovi
- ...

Ako billing radite u ERP-u za ovo vam treba nova aplikacija – novi trošak.

The screenshot displays the 'Naplatni račun subjekta' (Subject Billing Statement) interface. It includes a header with filters for 'Naziv Filter', 'Identifikacijska oznaka', 'Oznaka Filter', and 'ID OI'. Below this is a table with columns for 'Id', 'Naziv', 'OIB/PIN', 'Adresa', 'Pošt. broj', and 'Grad'. The first entry is for 'TONČA SIPINA' at 'VILA VELEBITA 4'.

Two charts are visible: a stacked bar chart at the top showing various payment and debt categories from 2015 to 2025, and a line chart below it showing trends from 2014 to 2025. A table titled 'Sveukupno po naknadi' (Summary by Contribution) is also present, with columns for 'Naziv naknade', 'Primateelj', 'Potražuje', 'Duguje', 'Ukupni Saldo', 'Glavnica', 'Kamate nenaplaćene', 'Ukupan dug', 'Obrčunate kamate', and 'Saldo'. The table shows two entries for 'Naknada za sigurnost plovidbe i zaštitu mora' and 'Naknada za upotrebu pomorskog dobra'.

A detailed transaction view is shown below, with columns for 'ID', 'Zadarska županija', 'TONČA SIPINA', '194269', '43717380284', 'Naknada za upotrebu pomorskog dobra', 'Naknada za upotrebu pomorskog dobra za 2020. godinu, NIB 194269, Datum dostupljanja: 11.11.2020, SWIFT CODE: ESBCHRZ2', '12.4.2020-1190', '5239-194269-2020', '12.10.2020', '2020', '12,82', 'Euro', '04.11.2020', '12,82', 'Euro', 'Plaćen'. A box highlights the 'Upravljanje računom' (Account Management) features: 'Download računa, Opomene, Ovrhe' (Download statements, Reminders, Payments), 'Zahtjev za povrat' (Request for refund), 'Preknjiženje' (Cross-posting), and 'Plaćanje' (Payment).

At the bottom, a 'Transakcije po računu' (Transactions by account) table is visible with columns for 'ID', 'Obracun ID', 'Vezni Obracun', 'Broj računa', 'Uplata ID', 'Vrsta Transakcije', 'NIB', 'Iznos potražuje', 'Iznos duguje', 'Datum izdavanja', and 'Datum Uplate'. The first entry is for 'Uplata provedena' on '09.11.2020'.

# Dashboard Centralni nadzor prihoda Grada

iDom Billing platforma omogućuje centralni nadzor prihoda po svim naknadama, tvrtkama i organizacijama čiji je Grad osnivač

- Trendovi
- Aktualno stanje
- Simulacije
- Predikcije
- KPI-jevi

*Ovo traži kompliciran razvoj u ERP-u ili BI.*



# NOVA očekivanja od „Pametnog” Billinga

Masovno izdavanje računa i naplata potraživanja nije novo.

Prikaz računa i zaduženja za građane na portalu također nije novo.

Je li Vam to dovoljno „Pametno”?

## Dodana vrijednost iDom Billing sustava

*Povećati zadovoljstvo građana*

*Omogućiti da svaka tvrtka kćer koristi Platformu kao da je samo njena*

*Dodati nove i mijenjati postojeće naknade, tarife i pravila bez dodatnog razvoja*

*Izdati račune vjerodostojnije, točnije, jeftinije i brže  
(manje resursa i vremena)*

*Smanjiti ukupne troškove izdavanja računa i naplate potraživanja*

*Smanjiti postotak nenaplaćenih potraživanja*

*Omogućiti centralni nadzor i upravljanje prihodima od naknada*





- Posjetite nas na  
[www.infodom.hr](http://www.infodom.hr)
- Kontakt  
**+385 1 3040 588**
- Email adresa  
[infodom@infodom.hr](mailto:infodom@infodom.hr)