

Pitanje koje ste mi postavili glasilo je Zašto servis **Moj-eRačun** a ne državna platforma? Posrednici kao takvi moraju davati kvalitetniju i pouzdaniju uslugu od državne organizacije namenjene za razmenu eDokumenata. Naš servis predstavlja naš glavni proizvod i stim u vezi trudimo se da naša usluga uvek bude pouzdana i adekvatna.

Firma broji sedamdeset zaposlenih koji su podeljeni u šest sektora, a svi sektori su podređeni podršci klijenata i održavanju kvaliteta usluge.

Prvi sektor koji je jako bitan jeste sektor koji se bavi obradom validnih mail adresa naših komitenata, pitate se da li je to zaista potreban sektor? Odgovor je definitivno i nedvosmisleno da! Naime centralna platforma uzima podatke sa APR-a među kojima se nalaze mail adrese, ali poučeni iskustvom većina adresa nije validna, kompanije su prilikom registrovanja mail adresa taj proces shvatili jako neozbiljno pa su tako ostavljali adrese na koje čak ni nemaju pristup. Zbog toga naš sektor prikupi sve validne mail adrese od komitenata našeg klijenta i time osiguravamo da obaveštenje o dostavljenom računu stigne na pravu adresu. Da dobro ste čuli, ne stiže račun već obaveštenje koje u sebi nosi link kome primalac računa pristupa i prilikom provog preuzimanja verifikuje se svojim PIB-om, time imamo celovit process koji se odvija unutar platforme.

Nastavićemo u ovom pravcu po sektorima, sledeći jeste sektor koji se bavi dostavom samih računa. U kom smislu dostavom pitate se? Naš sektor dostave prati statuse na portalu, i nakon određenog broja dana ukoliko račun nije promenio status u "**Dostavljeno**" odnosno nije preuzet, poziva komitenta da ga obavesti da na svojoj mail adresi ima pristigli račun i da je potrebno preuzeti ga. Mi to radimo ne da bi ubrzali naplatu svojih klijenata (što jeste slučaj) već radimo to jer mi našu uslugu naplaćujemo po uspešnom računu tj dokumentu koji je dostavljen. Zbog toga nam je stepen uspešnosti dostave **98,2%** ako uzmemo u obzir da kroz servis svakoga dana prođe na hiljade računa, to je zaista visok procenat zar ne?

Jako bitna stvar koja nas izdvaja nad konkurencijom ali i u mnogome razlikuje od same pomenute centralne platforme jeste tehnička podrška. Volimo da je istaknemo jer zaista vredi pominjati je i hvaliti se njome. Naša firma ima dva nivoa podrške, prvi nivo pomaže pri rešavanju problema klijenata, da li je to aktivacija korisnika, slanje računa, i sve one stvari koje mogu jednog klasičnog korisnika zbuniti ili mu napraviti problem rešava naš L1 nivo. Na L2 nivou se rešavaju malo ozbiljniji problemi nastali na servisu ili kod nekog klijenta, takođe L2 tehnička podrška je konstantno na liniji sa našim partnerima, odnosno svima onima koji imaju softversko rešenje i u okviru njega žele da implementiraju naš servis, od samog strata do kraja te implementacije na vašoj strani će biti neki od mnogobrojnih konsultanata koji će kvalitetnim savetima pomoći da kroz ceo proces prođete efikasno i bez većih poteškoća. Uvek će Vam proslediti ažuriranu tehničku specifikaciju ili koristan link, savet ili pak iskustvo iz prethodnih slučajeva.

Stabilnost saradnje je još jedan jako bitan faktor, u kom smislu stabilnost? Stabilnost naših API konekcija i protokola, takođe sve vrste konverzija i dorada koje će se pojaviti kao zahtev od strane Republike Srbije vršiće servis **Moj-eRačun**, naše partnere će kontaktirati samo ako je to neizbežno.

Da napomenemo još iskustvo koje imamo na teritoriji Hrvatske, gde naš servis postoji već duži niz godina i gde je dominantan na tržištu.

