

EXPERIENȚĂ SIMILARĂ

1	Nume entitate contractantă: Sun Express INC
	<p>Denumire Proiect: Automatizarea proceselor companiei de logistica</p> <p>Loc desfășurare: USA, Moldova</p> <p>Prezentare generală a proiectului: Proiectul a constat în dezvoltarea unui sistem informațional de tip TMS (Transport Management System), destinat pieței din Statele Unite ale Americii, având ca obiectiv principal digitalizarea și optimizarea proceselor operaționale din domeniul transportului și logisticii. Soluția a fost proiectată pentru a asigura control operațional în timp real, trasabilitate completă a operațiunilor și suport decizional pentru management.</p> <p>Sistemul a inclus definirea și automatizarea proceselor de bază, structurilor de date și fluxurilor documentare, precum și implementarea unui modul CRM integrat cu un centru de apeluri (Call Center), destinat gestionării eficiente a relațiilor cu clienții și coordonării activităților operaționale. Prin integrarea acestor componente, platforma a permis centralizarea comunicării, îmbunătățirea timpilor de reacție și creșterea nivelului de satisfacție a clienților.</p> <p>Caracteristicile principale ale sistemului</p> <p>Management operațional TMS Sistemul a asigurat:</p> <ul style="list-style-type: none">• evidența centralizată a șoferilor, vehiculelor și remorcilor;• planificarea și monitorizarea rutelor, cu posibilitatea de ajustare operativă;• gestionarea comenzilor de transport și a documentației aferente;• controlul statusului operațiunilor pe întreg ciclul de transport. <p>Funcționalități CRM integrate Componenta CRM a permis:</p> <ul style="list-style-type: none">• gestionarea bazei de clienți și parteneri, cu evidența datelor contractuale și operaționale;• înregistrarea și urmărirea tuturor interacțiunilor cu clienții (apeluri, solicitări, reclamații);• corelarea comenzilor de transport cu clienții și istoricul acestora;• suport analitic pentru evaluarea performanței relațiilor comerciale și a nivelului de servicii oferite. <p>Call Center integrat în sistem Sistemul a inclus un modul de Call Center care:</p> <ul style="list-style-type: none">• a permis înregistrarea apelurilor inbound și outbound în cadrul unui flux unificat;• a asociat apelurile cu clienții, comenzile și incidentele operaționale;• a facilitat distribuirea solicitărilor către operatorii responsabili;• a asigurat trasabilitatea completă a comunicării cu clienții, contribuind la îmbunătățirea calității serviciilor și la reducerea timpului de răspuns. <p>Gestionarea documentelor și a arhivei electronice Platforma a permis anexarea și stocarea documentelor scanate (CMR, facturi, dovezi de livrare etc.),</p>

<p>asociate entităților relevante (comenzi, vehicule, clienți), asigurând acces rapid și organizat la documentația operațională.</p> <p>Raportare și analiză operațională Au fost dezvoltate rapoarte inteligente pentru analiza performanței operaționale, inclusiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eficiența rutelor și utilizarea resurselor; • timpii de livrare și respectarea termenelor; • volumul comenzilor și activitatea clienților; • indicatori de performanță pentru echipele operaționale și Call Center.
<p>Referințe de contact: Beneficiar: Sun Express INC Reprezentant de contact: Ala Bolocan, Director, office@sunexpressinc.com</p>
<p>Ofertant: Esempla Systems</p>

2	<p>Nume entitate contractantă: Ultra Distribution SRL</p>
	<p>Denumire Proiect: Automatizarea serviciilor pe platforma tehnologica 1C.</p> <p>Loc desfășurare: Moldova</p> <p>Prezentare generală a proiectului: A fost implementat un sistem informațional integrat pe platforma 1C:Enterprise 8.3, destinat gestionării centralizate a proceselor comerciale, financiare și relațiilor cu clienții, utilizând configurațiile Managementul Comerțului, CRM și Contabilitate, cu o bază de date MS SQL și peste 150 de utilizatori activi.</p> <p>Sistemul a fost proiectat pentru a asigura o evidență unificată și trasabilă a tuturor interacțiunilor cu clienții și partenerii, precum și pentru a sprijini procesele operaționale și decizionale ale managementului. Proiectul a inclus migrarea controlată către o configurație nouă, adaptarea evidenței financiare și manageriale la specificul beneficiarului și integrarea profundă cu canalele de comunicare și sistemele externe.</p> <p>Componenta CRM a fost extinsă pentru a permite gestionarea omnichannel a comunicării cu clienții. Sistemul a integrat IP-telefonie, MS Exchange, chat-ul online și site-ul companiei, permițând înregistrarea, centralizarea și analizarea tuturor interacțiunilor (apeluri telefonice, e-mailuri, mesaje și solicitări online) direct în cadrul platformei 1C. Această abordare a asigurat continuitatea proceselor, reducerea timpilor de reacție și îmbunătățirea calității serviciilor oferite clienților.</p> <p>Caracteristicile principale ale sistemului</p> <p>CRM și gestionarea relațiilor cu clienții Sistemul a permis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evidența centralizată a clienților și istoricul complet al interacțiunilor; • corelarea apelurilor, e-mailurilor și mesajelor online cu documentele comerciale și tranzacțiile; • urmărirea solicitărilor și a etapelor de procesare în cadrul fluxurilor operaționale; • suport analitic pentru evaluarea performanței echipelor comerciale și a nivelului de deservire a clienților. <p>Integrare omnichannel Au fost implementate integrări bidirecționale cu:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • site-ul companiei (preluare solicitări și comenzi); • IP-telefonie (înregistrare apeluri și asociere automată cu clienții); • MS Exchange (e-mailuri); • chat online în timp real. <p>Toate canalele de comunicare sunt gestionate într-o interfață unificată, cu stocarea automată a datelor pentru audit și analiză ulterioară.</p> <p>Management comercial și financiar Sistemul a asigurat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestionarea completă a proceselor de vânzare și documentelor aferente; • evidență financiară și contabilă conform legislației; • evidență managerială adaptată nevoilor de raportare ale conducerii; • suport pentru actualizări legislative și modificări operaționale. <p>Scalabilitate și securitate Arhitectura bazată pe MS SQL a permis operarea stabilă a sistemului pentru un număr mare de utilizatori, cu mecanisme de control al accesului, audit al operațiunilor și respectarea cerințelor de securitate IT.</p> <p>Referințe de contact: Beneficiar: Ultra Distribution SRL Reprezentant de contact: Alexei Loboda, Director Alexei.Loboda@ultra.md</p> <p>Ofertant: Esempla Systems</p>
--	---

3	<p>Nume entitate contractantă: Aprocomteh SRL</p>
	<p>Denumire Proiect: Automatizarea evidenței operaționale pe baza ERP WE + Contabilitate</p> <p>Loc desfășurare: Moldova</p> <p>Prezentare generală a proiectului: Principalele obiective ale proiectului au fost creșterea eficienței operaționale prin automatizarea proceselor de rutină, optimizarea utilizării resurselor umane și consolidarea controlului managerial asupra activităților companiei. Implementarea sistemului informațional a urmărit asigurarea transparenței proceselor de afaceri prin furnizarea de informații exacte, coerente și disponibile în timp util pentru factorii de decizie.</p> <p>Proiectul a vizat, de asemenea, reducerea cheltuielilor operaționale prin diminuarea erorilor manuale, standardizarea fluxurilor de lucru și îmbunătățirea calității proceselor interne, precum și crearea unei platforme flexibile, capabile să susțină adaptarea la schimbări și dezvoltarea durabilă a companiei.</p> <p>Un accent deosebit a fost pus pe organizarea și digitalizarea relațiilor cu clienții și furnizorii, prin implementarea funcționalităților de tip CRM și SRM, integrate cu procesele comerciale, logistice și financiare.</p> <p>Funcționalități CRM și SRM integrate</p> <p>Sistemul a oferit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evidență centralizată a clienților și furnizorilor, cu structurarea datelor de contact, contractelor și condițiilor comerciale; • păstrarea istoricului relațiilor comerciale, inclusiv documente, livrări, servicii și operațiuni financiare; • suport pentru gestionarea ciclului complet al relațiilor cu clienții, de la ofertare și vânzare până la livrare, service și decontare;

<ul style="list-style-type: none"> • monitorizarea obligațiilor contractuale, termenelor de livrare și plată, contribuind la reducerea riscurilor operaționale; • rapoarte analitice privind activitatea comercială, volumul tranzacțiilor și performanța relațiilor cu partenerii. <p>Personalizarea formularelor și documentelor Au fost personalizate formularele tipărite specifice pentru modulele cheie: depozit și livrare, achiziții, vânzări și trezorerie, asigurând coerența documentară și respectarea fluxurilor interne.</p> <p>Gestionarea contractelor, echipamentelor și serviciilor A fost dezvoltat un modul dedicat pentru evidența echipamentelor aflate în garanție, gestionarea operațiunilor de service și administrarea contractelor, integrat cu informațiile despre clienți și furnizori.</p> <p>Configurarea posturilor de lucru Au fost configurate posturi de lucru pentru personalul din depozit și consultanții de vânzări, adaptate proceselor operaționale și rolurilor utilizatorilor.</p> <p>Referințe de contact: Beneficiar: Aprocomteh SRL, Moldova Reprezentant de contact: Aliona Marian, Director Financiar, contabilsef@aprocomteh.md</p> <p>Ofertant: Esempla Systems</p>

4	<p>Nume entitate contractantă: Modem SRL</p>
	<p>Denumire Proiect: Digitalizarea proceselor companiei pe platforma 1C</p> <p>Loc desfășurare: Moldova</p> <p>Prezentare generală a proiectului: Scopul proiectului a fost creșterea eficienței proceselor de afaceri cheie ale companiei prin implementarea unui sistem informațional integrat, care să asigure evidența centralizată, controlul operativ al activităților și suport analitic pentru luarea deciziilor manageriale. Soluția a fost orientată spre digitalizarea proceselor end-to-end, reducerea dependenței de operațiuni manuale și creșterea transparenței fluxurilor informaționale. În cadrul proiectului au fost automatizate procesele de vânzări, marketing, aprovizionare, gestiune a stocurilor și management al relațiilor cu clienții și furnizorii, cu obiectivul de a reduce erorile operaționale, a accelera procesarea datelor și a crește productivitatea personalului.</p> <p>Caracteristicile principale ale sistemului includ:</p> <p>Automatizarea proceselor cheie de afaceri - Sistemul a oferit suport pentru gestionarea integrată a proceselor de vânzări, achiziții, logistică, stocuri, finanțe, documente și contabilitate managerială, cu trasabilitate completă a operațiunilor și control asupra ciclului de viață al documentelor.</p> <p>Funcționalități CRM și SRM avansate</p> <p>Sistemul a asigurat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestionarea centralizată a bazelor de date ale clienților și furnizorilor, cu păstrarea istoricului complet al interacțiunilor, documentelor și tranzacțiilor; • segmentarea partenerilor după criterii comerciale și operaționale (volum, tip relație, statut contractual, istoric de colaborare); • suport pentru planificarea, monitorizarea și analiza vânzărilor și achizițiilor, inclusiv urmărirea performanței comerciale; • evidența decontărilor, obligațiilor contractuale și termenelor de plată, cu posibilitatea identificării rapide a riscurilor și abaterilor;

	<ul style="list-style-type: none"> • rapoarte analitice privind dinamica relațiilor cu clienții și furnizorii, volumele tranzacționate și indicatorii de performanță. <p>Adaptare la specificul companiei</p> <p>Au fost implementate formulare tipizate și rapoarte personalizate, adaptate proceselor interne, precum și migrarea datelor istorice pentru ultimele 12 luni, cu validarea și reconcilierea informațiilor.</p> <p>Suport pentru comerț online și echipamente comerciale</p> <p>A fost asigurată integrarea cu magazinul online și echipamentele POS, permițând automatizarea punctelor de vânzare și sincronizarea datelor comerciale într-un sistem unic.</p> <p>Referințe de contact: Beneficiar: Modem SRL Reprezentant de contact: Director general, Ludmila Mihalcean-Doreanu liudmilamihalceandoreanu@gmail.com</p> <p>Ofertant: Esempla Systems</p>
--	--

5	<p>Nume entitate contractantă: ZooFarmAgro SRL</p>
	<p>Automatizarea proceselor comerciale și de depozit Soluția a asigurat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recepția mărfurilor, depozitare adresabilă și picking; • controlul termenelor de valabilitate și al categoriilor speciale de produse; • gestionarea comenzilor clienților din momentul înregistrării până la livrare; • utilizarea unui interfață mobilă pentru personalul din depozit, optimizând procesele operaționale. <p>Raportare și control managerial Sistemul oferă rapoarte configurabile pentru monitorizarea indicatorilor cheie, permițând managementului să reacționeze rapid la abateri și să optimizeze procesele de vânzare și aprovizionare.</p> <p>Rezultatele implementării</p> <ul style="list-style-type: none"> • accelerarea proceselor de recepție și pregătire a comenzilor prin utilizarea interfeței mobile și a notificărilor automate; • reducerea erorilor de depozitare și evidență a stocurilor; • îmbunătățirea calității deservirii clienților prin acces rapid la istoricul comenzilor și disponibilitatea stocurilor; • automatizarea controlului termenelor de valabilitate și a regulilor comerciale; • creșterea transparenței operaționale și a capacității de analiză prin rapoarte personalizate.
	<p>Referințe de contact: Beneficiar: ZoofarmAgro SRL Reprezentant de contact: Director Executiv, Tasca Ion tasca@doctor.com</p> <p>Ofertant: Esempla Systems</p>