

# Soluție tehnică

## 1 Abordarea Serviciului

Compania noastră va pune la dispoziție o echipă cu expertiza tehnică necesară, capabilă să realizeze implementarea unui sistem CRM care să îndeplinească obiectivele stabilite de CLIENT.

Mai jos, vă rugăm să găsiți toate informațiile necesare despre tehnologia aleasă, soluția tehnică în sine și toate detaliile necesare implementării cu succes a proiectului.

BIZON360 CRM este o soluție bazată pe tehnologii WEB și va oferi o interfață compatibilă cu majoritatea browserelor moderne (Microsoft Internet Explorer, Mozilla FireFox, Opera, Google Chrome, sau Safari). Aplicația va fi dezvoltată ținând cont de tehnologiile moderne, nevoile și perspectivele de utilizare, integrare și scalabilitate. Soluția va avea o arhitectură client-server folosind platforma .NET. Sistemul va avea o structură modulară, permițând dezvoltarea funcționalităților în paralel.

Soluția va fi dezvoltată ca o platformă deschisă pentru colaborare și integrare folosind arhitectura SOA. Utilizatorii autorizați se vor conecta la sistem și îl vor folosi în conformitate cu drepturile atribuite. Comunicarea client/server se realizează exclusiv prin protocoale de securitate HTTPS folosind certificatul de securitate integrat în aplicația server.

Fiecare componentă a sistemului (server web, bază de date) are o copie de rezervă și poate fi reconstruită în caz de deteriorare. Sistemul este, de asemenea, conceput pentru a se conforma și adapta proceselor / fluxurilor de afaceri complexe ale unei unități (flux de date, formulare, rapoarte etc.).

## 2 Rezumat

Obiectivele acoperite de implementarea BIZON360 CRM:

1. Identificarea profitabilității canalelor de marketing în generarea de lead-uri și ajustarea sau redirecționarea bugetului alocat acestora în funcție de performanță în termen de două luni de la implementarea sistemului;
2. Centralizarea lead-urilor indiferent de sursa (intrare sau ieșire) într-o bază de date comună pentru toate filialele și renunțarea la utilizarea fișierelor descentralizate;
3. Creșterea eficienței directorilor de vânzări prin economisirea timpului de management al clienților;
4. Sistematizarea relației cu clientul prin definirea și implementarea în software a unui proces robust ce trebuie urmat de fiecare Director de Vânzări;
5. Gestionarea datelor (contacte, lead-uri, înregistrări scrisori) în format electronic, care va exclude dublarea informațiilor și apelarea repetată a clienților. Ca efect - economisirea timpului managerilor și a bugetului organizației, dispariția datelor;
6. Posibilitatea de a completa și edita baza de date simultan de către mai mulți operatori;
7. Fluidizarea comunicării externe și evidențierea corespondenței istorice la nivelul fiecărui client fără a pierde timp în identificarea mesajelor;
8. Gestionarea eficientă a timpului utilizatorilor, precum și evitarea lipsei de întâlniri sau apeluri care ar genera pierderi de vânzări.
9. Adăugarea de scripturi pentru discuții cu clienții în procesul de licitare;

10. Eliminați procesarea manuală a apelurilor. De asemenea, verificarea periodică a apelurilor pentru a crește calitatea serviciului precum și pentru a determina corectitudinea surselor de apel care nu provin de la canalele electronice;
11. Documentați detaliile întâlnirii și utilizați-le pentru a crea un Lead;
12. Șabloanele vor permite standardizarea comunicării dintre Directorii de vânzări și clienți precum și reducerea timpului de livrare a mesajului;
13. Creșterea productivității angajaților prin planificarea activității zilnice, stabilirea obiectivelor și a termenului limită;
14. Determinarea eficienței canalelor de marketing pentru utilizatorii care vor face cereri prin completarea formularului de pe site ;
15. Asigurarea unui volum de muncă echilibrat pentru toți directorii de vânzări; eficientizarea procesului de servicii pentru clienți și evitarea eșecurilor de lead-uri.

## 3 Module BIZON360 CRM

BIZON360 CRM Modulele funcționale solicitate de Beneficiar vor include atât module standard, cum ar fi campanii de marketing, generarea/conversia clienților potențiali, dezvoltarea bazei de date, urmărirea oportunităților, baza de cunoștințe, managementul incidentelor, instruire, facturare și module de aplicație standard precum modulele de backup, audit, control, securitate.

Modulele care vor rula în fundalul aplicației BIZON360 CRM:

### 3.1 Module de vânzări

#### 3.1.1 Managementul lead-urilor

Această funcție permite utilizatorilor să capteze și să gestioneze clienții potențiali generați din diverse surse, cum ar fi campanii de marketing, site-uri web și recomandări. Potenții pot fi alocați, calificați și alimentați până când sunt gata să devină oportunități.

Modulul de management al clienților potențiali este conceput pentru a ajuta organizațiile să capteze, să urmărească, să cultive și să transforme potențialele clienți potențiali de vânzări în clienți plătitori. Acest modul eficientizează procesul de gestionare a clienților potențiali, asigurându-se că echipele de vânzări pot prioritiza și se pot implica în mod eficient cu potențialii potențiali. Iată aspectele și funcționalitățile cheie asociate în mod obișnuit cu un modul de gestionare a clienților potențiali:

- Captură de clienți potențiali: utilizatorii pot captura clienți potențiali din diverse surse, inclusiv formulare web, rețele sociale, campanii de e-mail și expoziții comerciale. Acest modul permite introducerea și importul ușor de informații despre lead-uri.
- Calificarea clientului potențial: clienții potențiali sunt adesea punctați sau calificați pe baza unor criterii predefinite pentru a acorda prioritate celor cu cel mai mare potențial de conversie. Criteriile de calificare pot include date demografice, comportamente, interese și istoric de implicare.
- Lead Assignment: Modulul facilitează alocarea de clienți potențiali anumitor reprezentanți sau echipe de vânzări, asigurându-se că fiecare client potențial este gestionat de cea mai adecvată resursă.
- Segmentarea clienților potențiali: clienții potențiali pot fi clasificați și segmentați în funcție de atribute sau criterii, permițând eforturi de marketing și comunicare direcționate.
- Urmărirea clienților potențiali: echipele de vânzări pot urmări progresul fiecărui client potențial prin diferite etape ale conduitei de vânzări. Aceasta include monitorizarea când

clienții potențiali au fost contactați pentru prima dată, modul în care s-au implicat cu organizația și starea lor actuală.

- Scorarea clienților potențiali: multe module de gestionare a clienților potențiali folosesc modele de punctare a clienților potențiali pentru a atribui valori numerice clienților potențiali pe baza caracteristicilor și interacțiunilor acestora. Scorurile mai mari indică clienți potențiali mai caldi și pot declanșa o implicare suplimentară.
- Urmărire automată: Modulul acceptă adesea acțiuni automate de urmărire, cum ar fi trimiterea de e-mailuri personalizate sau atribuirea de sarcini reprezentanților de vânzări, pe baza fluxurilor de lucru predefinite și a comportamentului potențial.
- Încurajarea clienților potențiali: clienții potențiali care nu sunt imediat gata de cumpărare pot fi plasați în campanii de nutriție a clienților potențiali, în care comunicațiile și conținutul automate sunt folosite pentru a menține clienții potențiali implicați până când sunt pregătiți pentru vânzări.
- Urmărirea surselor de clienți potențiali: utilizatorii pot atribui clienți potențiali unor campanii sau surse de marketing specifice, ajutând organizațiile să înțeleagă care eforturi de marketing sunt cele mai eficiente în generarea de clienți potențiali.
- Conversia clientului potențial: atunci când un client potențial își exprimă interesul pentru a face o achiziție, modulul permite o tranziție ușoară la modulul de gestionare a oportunităților, unde clientul potențial devine o potențială oportunitate de vânzare.
- Integrare: Modulele de gestionare a clienților potențiali se integrează perfect cu alte module CRM, cum ar fi Gestionarea contactelor și a contului, pentru a asigura o vizualizare unificată a datelor privind clienții potențiali și a interacțiunilor cu clienții.
- Raportare și analiză: modulul poate oferi instrumente de raportare și analiză pentru a evalua generarea de clienți potențiali și ratele de conversie, pentru a urmări performanța echipei de vânzări și pentru a perfecționa strategiile de gestionare a clienților potențiali.
- Gestionarea duplicatelor clientului potențial: Pentru a menține acuratețea datelor, modulul include de obicei mecanisme pentru detectarea și îmbinarea înregistrărilor duble ale clienților potențiali.
- Modulul Lead Management este un instrument critic pentru organizațiile care doresc să-și gestioneze eficient clienții potențiali de vânzări și să maximizeze oportunitățile de conversie. Oferă o abordare structurată și sistematică pentru captarea, calificarea, cultivarea și conversia clienților potențiali, contribuind în cele din urmă la creșterea veniturilor din vânzări și la îmbunătățirea relațiilor cu clienții.

### 3.1.2 Contacte și Cont

Modulul Contact and Account Management este o componentă fundamentală a software-ului Customer Relationship Management (CRM) care se concentrează pe organizarea și gestionarea informațiilor despre clienți, inclusiv contactele individuale și conturile de afaceri. Acest modul servește ca un depozit centralizat pentru menținerea unei imagini cuprinzătoare a interacțiunilor clienților, a preferințelor și a istoricului tranzacțiilor. Iată aspectele și funcționalitățile cheie asociate unui modul de contact și management al contului:

- Informații de contact: utilizatorii pot crea și stoca înregistrări detaliate de contact pentru persoane fizice, inclusiv numele acestora, detaliile de contact (numere de telefon, adrese de e-mail, adrese fizice), titluri de post și alte informații personale relevante.
- Informații despre cont: Modulul permite crearea și gestionarea înregistrărilor contului de afaceri sau organizațional, inclusiv numele companiilor, industria, dimensiunea și detaliile specifice contului.
- Legătura de contacte și conturi: utilizatorii pot asocia contacte individuale cu conturi specifice, creând o ierarhie care reflectă relațiile dintre contacte și organizațiile cărora le aparțin.

- Câmpuri personalizate: Caracteristicile de personalizare permit utilizatorilor să adauge și să definească câmpuri sau atribute suplimentare pentru înregistrările de contact și de cont, adaptând CRM-ul la nevoile specifice ale afacerii și cerințele industriei.
- Istoricul comunicațiilor: utilizatorii pot înregistra și urmări toate interacțiunile cu contactele și conturile, inclusiv e-mailurile, apelurile telefonice, întâlnirile și note. Aceste date istorice oferă un context valoros pentru angajamente viitoare.
- Istoricul activităților: Modulul înregistrează și afișează adesea un istoric cronologic al activităților și sarcinilor asociate fiecărui contact sau cont, ajutând utilizatorii să urmărească eforturile în curs și sarcinile de urmărire.
- Asociația de clienți potențiali și oportunități: Înregistrările de contacte și conturi sunt de obicei legate de clienți potențiali și oportunități de vânzări, permițând echipelor de vânzări să înțeleagă care contacte și conturi sunt asociate cu potențiale oferte.
- Segmentarea contactelor: utilizatorii pot clasifica și segmenta contactele pe baza unor criterii cum ar fi sursa potențială, industria sau regiunea, ceea ce face mai ușor să vizeze anumite grupuri pentru campanii de marketing sau vânzări.
- Căutare de contacte și conturi: capacitățile robuste de căutare și filtrare permit utilizatorilor să găsească rapid anumite contacte sau conturi în CRM.
- Detectarea duplicatelor: Modulul include mecanisme pentru detectarea și prevenirea creării de înregistrări de contact sau cont duplicat, asigurând acuratețea datelor.
- Integrarea comunicării: Integrarea cu e-mailul și instrumentele de comunicare le permite utilizatorilor să trimită e-mailuri, să programeze întâlniri și să efectueze apeluri direct din înregistrările de contact și din cont.
- Import și export: utilizatorii pot importa date de contact și de cont din surse externe și le pot exporta pentru a le utiliza în alte aplicații sau rapoarte.

### 3.1.3 Managementul oportunitatilor

Un modul de management al oportunităților este o componentă esențială concepută pentru a ajuta afacerea să identifice, să urmărească și să valorifice potențialele oportunități de vânzare. Acest modul permite organizațiilor să-și gestioneze eficient canalul de vânzări și să maximizeze potențialul de venituri. De obicei, oferă o modalitate vizuală și structurată de a monitoriza și de a alimenta clienții potențiali și potențialii prin diferite etape ale procesului de vânzare.

Modulul permite echipelor de vânzări să introducă și să clasifice clienții potențiali, să atribuie reprezentanți de vânzări și să urmărească progresul fiecărei oportunități. Caracteristicile cheie includ etapele de oportunitate personalizabile, prognoza probabilității, estimarea veniturilor și integrarea cu informațiile de contact și de cont. În plus, oferă instrumente pentru generarea de oferte, propuneri și gestionarea activităților ulterioare, eficientizarea ciclului de vânzări și ajutând echipele de vânzări să-și concentreze eforturile pe oferte cu potențial ridicat. Modulul de management al oportunităților este de neprețuit pentru echipele de vânzări pentru a prioritiza și a transforma clienții potențiali în clienți plători, contribuind la creșterea și succesul general al afacerii.

#### 3.1.3.1 Dirijarea clienților potențiali sau oportunităților

Dirijarea clienților potențiali sau a oportunităților, este o caracteristică BIZON360 CRM care simplifică procesul de atribuire a noilor oportunități de vânzări sau clienți potențiali anumitor reprezentanți sau echipe de vânzări. Folosind criterii predefinite, cum ar fi teritoriul, expertiza în produs sau volumul de muncă, acest sistem automatizat asigură distribuirea clienților potențiali către cel mai potrivit și disponibil personal de vânzări.

### 3.1.4 Managementul ofertelor

Modulul de gestionare a ofertelor și a ofertelor este o componentă critică în cadrul software-ului de management al relațiilor cu clienții (CRM) și de automatizare a vânzărilor, conceput pentru a simplifica și eficientiza procesul de creare, personalizare și gestionare a ofertelor și propunerilor pentru potențiali clienți. Acest modul este deosebit de valoros pentru companiile care oferă produse sau servicii cu prețuri și configurații variabile. Iată aspectele și funcționalitățile cheie asociate de obicei cu un modul de gestionare a ofertelor și a ofertelor:

- Crearea de cotații și propuneri: utilizatorii pot crea cu ușurință citate și propuneri cu aspect profesional, folosind adesea șabloane predefinite. Aceste șabloane pot include elemente de branding, sigle ale companiei și instrucțiuni de formatare.
- Personalizare: Cotațiile și propunerile pot fi personalizate pentru a satisface nevoile specifice ale fiecărui client. Utilizatorii pot ajusta prețurile, configurațiile produselor sau serviciilor și conținutul pentru a se potrivi cerințelor clienților.
- Prețuri și catalog de produse: modulul se integrează adesea cu un catalog de produse sau servicii, permițând utilizatorilor să selecteze și să adauge produse, servicii sau componente de preț la cotații și propuneri. Acest lucru asigură informații precise și actualizate privind prețurile.
- Reduceri și reguli de preț: utilizatorii pot aplica reduceri, oferte speciale sau reguli de preț pentru articole individuale sau cotații întregi. Modulul poate accepta prețuri pe niveluri sau reduceri de volum.
- Calcule dinamice: modulele avansate pot efectua calcule în timp real pe baza selecțiilor clienților, oferind cotații și propuneri instantanee pe măsură ce clienții fac alegeri sau ajustări.
- Termeni și condiții: utilizatorii pot include termeni și condiții, declinări legale și termeni de plată în oferte și propuneri. Aceste documente pot oferi, de asemenea, spațiu pentru semnăturile sau acceptarea clienților.
- Fluxuri de lucru de aprobare: Modulul poate oferi fluxuri de lucru de aprobare pentru oferte și propuneri, asigurându-se că aprobările necesare sunt obținute înainte de a le trimite clienților.
- Urmărirea documentelor: utilizatorii pot urmări starea ofertelor și propunerilor, inclusiv când au fost trimise, vizualizate, acceptate sau refuzate de clienți. Această urmărire ajută echipele de vânzări să urmărească la momentul potrivit.
- Controlul versiunilor: modulul menține adesea un istoric al versiunilor de citate și propuneri, permițând utilizatorilor să revină la versiunile anterioare dacă este necesar.
- Integrarea semnăturii electronice: Integrarea cu serviciile de semnătură electronică permite clienților să semneze și să accepte electronic propuneri, simplificând procesul de acceptare.
- Generarea documentelor: Utilizatorii pot genera citate și propuneri în diferite formate (de exemplu, PDF, Word) pentru partajare și imprimare ușoară.
- Integrare prin e-mail: Cotațiile și propunerile pot fi trimise direct clienților prin e-mail din cadrul CRM, cu urmărire pentru a confirma primirea și vizualizările.
- Integrare cu CRM: Modulul este integrat cu alte module CRM, cum ar fi Contacte, Oportunități și Leads, pentru a lega ofertele și propunerile la înregistrările specifice ale clienților.
- Raportare și analiză: managerii de vânzări pot genera rapoarte și analize pentru a urmări ratele de succes ale cotațiilor și propunerilor, să analizeze strategiile de preț și să identifice oportunitățile de îmbunătățire.

Modulul de gestionare a ofertelor și ofertelor îmbunătățește procesul de vânzare prin simplificarea creării de oferte și propuneri personalizate, îmbunătățind acuratețea prețurilor și configurațiilor și facilitând acceptarea clienților. Ajută echipa de vânzări să prezinte clienților

propuneri profesionale, personalizate și poate duce la creșterea eficienței și a succesului vânzărilor.

### 3.1.5 Comenzi și Facturi

Acestea sunt două module care iau parte la procesul real de vânzare . Odată ce un contact este de acord să facă o achiziție, acesta plasează o comandă. Iar la plată se generează o factură în scop de documentare.

În conformitate cu modulul de produs, aceste module permit echipelor de vânzări să țină evidența vânzărilor brute ale companiei. De asemenea, ajută echipa să identifice produsele de cea mai bună performanță, precum și produsele care necesită îmbunătățiri.

**Program de plată** - sistemul va oferi posibilitatea de a genera grafice de plată care vor face parte din oferta transmisă clientului. Graficul va ține cont de tipul de produs selectat, durata împrumutului, suma solicitată și perioada de grație dacă este cazul.

### 3.1.6 Pâlnie de vânzări

Pâlnia de vânzări - acesta este modulul dedicat managementului clienților potențiali și oportunităților asociate clienților potențiali. În pâlnie, utilizatorul poate vedea stadiul în care se află oportunitatea (ex. oferta depusă, oferta în analiză, oferta acceptată, cererea semnată etc.), valoarea acesteia și probabilitatea de câștig, data la care a fost pierdută sau câștigat. Utilizatorul va putea efectua o serie de acțiuni de filtrare (după numele clientului, după utilizator, după dată) și sortare (crescător sau descrescător în funcție de valoarea actuală sau anticipată a oportunității, probabilitatea de execuție, utilizator și data creării) în pâlnie pentru a facilita procesul de lucru.

Pâlnia poate fi vizualizată în două moduri: Kanban (aceasta include și posibilitatea de drag & drop) și Listă (în cadrul listei puteți selecta câmpuri suplimentare pentru afișare în versiunea tabelară).

Pâlnia de vânzări facilitează vizualizarea stării lead-ului sau oportunității precum și acționează ca o interfață de pe care utilizatorul poate gestiona fluxul prin care va trece respectivul lead.

Utilizatorii vor avea acces la pâlnia de vânzări ca modul separat în cadrul BIZON360 CRM unde vor putea gestiona etapele lead-urilor și oportunitățile obținute de companie.

## 3.2 Module de marketing

Marketingul este un proces care vă ajută afacerea să reușească în cel mai bun mod posibil. Fiecare companie trebuie să își comercializeze produsele sau serviciile pentru a obține clienți potențiali existenți și noi, acest modul de marketing este foarte important pentru toate companiile pentru a crea campanii, buletine informative, liste de marketing etc., Liste de marketing care vă grupează toate clienții potențiali, contactele, conturile pentru a interacționa prin trimiterea de buletine informative, e-mailuri, detalii despre eveniment și alte actualizări ale întâlnirilor. De asemenea, vă permite să creați o campanie care vă ajută să organizați și să gestionați proiecte de marketing care oferă informații despre fiecare vânzări și rentabilitatea investiției pentru fiecare campanie. Campaniile țin evidența tuturor activităților incluse într-o campanie, cum ar fi e-mailuri, apeluri, etc., toate întrebările pot fi răspuns automat și care pot fi urmate de un răspuns formal din partea personalului de marketing. Acest modul vă ajută să identificați și să evaluați succesul activităților de marketing. Acest modul permite gestionarea

tuturor aspectelor legate de managementul campaniei și comunicarea în masă. BIZON360 CRM acceptă totul, de la faza inițială de planificare până la măsurarea succesului.

16. Gestionarea campaniilor;
17. Marketing prin e-mail;
18. Generați și trimiteți mesaje;
19. Gestionați fluxul de lucru;
20. Creați liste vizate.

### 3.2.1 Liste de marketing

Aceasta este o listă cuprinzătoare a clienților potențiali sau a persoanelor de contact – poate fi sub forma unei liste de e-mail. Acest aranjament ordonat permite agenților de marketing să contacteze cu ușurință clienții noi și existenți prin trimiterea de noi newsletter-uri , oferte de produse, detalii despre evenimente etc.

În funcție de tipul de audiență, lista este grupată pe segmente (vârstă, locație etc.) pentru a ajuta echipele de marketing să trimită mesaje personalizate clienților potriviți. BIZON360 CRM are două tipuri de liste – liste statice și liste inteligente.

### 3.2.2 Managementul campaniei

Gestionarea campaniei permite gestionarea întregii campanii de vânzări a organizației dintr-o singură interfață de utilizare. Aceasta include rentabilitatea investiției campaniei, programarea, analizele și multe altele. Software-ul BIZON360 CRM combină instrumentele de analiză cu software-ul de colectare a datelor, apoi oferă numeroase puncte de acces.

Sistemul va include un script (cod JS) pentru a identifica sursa cererilor de credit primite de pe site-ul companiei.

### 3.2.3 Marketing prin e-mail

Instrumente de marketing prin e-mail, permit crearea de promoții și buletine informative personalizate, trimiterea de e-mailuri către publicul vizat și urmărirea eficienței campaniilor de marketing prin e-mail. Acest modul permite crearea de e-mailuri personalizate și trimiterea acestora către segmentele specifice de clienți. Poate fi integrat cu servicii de marketing prin e-mail terțe.

### 3.2.4 Călătoriile clienților

Acest submodul afișează interacțiunea clienților cu marca dvs. pe mai multe canale și puncte de contact. Funcționează cu modulul Liste de marketing pentru a vizualiza modul în care clienții din diferite segmente vă percep marca și care sunt prioritățile lor majore. De asemenea, vă ajută să identificați punctele dureroase ale clienților de-a lungul călătoriei și problemele potențiale de evitat pentru a crește retenția clienților.

### 3.2.5 Modulul Social Media

Social media este unul dintre cele mai convenabile canale de comunicare între afaceri și clienți. Acest modul permite integrarea serviciilor sau produselor direct prin intermediul rețelelor sociale.

## 3.3 Analiza și raportarea vânzărilor

Modulul de analiză și raportare a vânzărilor este o componentă critică care oferă utilizatorilor instrumente pentru măsurarea, analiza și vizualizarea datelor din analizele clienților, rapoarte de vânzări pe teren, rapoarte de marketing, rapoarte administrative. Acest modul permite companiilor să obțină informații utile asupra performanței lor de vânzări, să urmărească indicatorii cheie de performanță (KPI) și să ia decizii bazate pe date pentru a îmbunătăți strategiile de vânzări. Iată detaliile și funcționalitățile cheie care se găsesc de obicei într-un modul de raportare și analiză a vânzărilor:

- **Tablouri de bord personalizabile:** utilizatorii pot crea tablouri de bord personalizate care afișează în timp real valorile și vizualizările vânzărilor, cum ar fi diagrame și grafice, pentru monitorizarea dintr-o privire a performanței vânzărilor.
  - **Generare de rapoarte:** Modulul permite utilizatorilor să genereze o gamă largă de rapoarte personalizabile pentru a analiza datele vânzărilor din diferite unghiuri. Rapoartele pot fi adaptate la anumite criterii, intervale de timp și teritorii de vânzare.
  - **Rapoarte standard:** BIZON360 CRM vine cu rapoarte standard prefabricate care acoperă nevoile comune de analiză a vânzărilor, cum ar fi ratele de conversie a clienților potențiali, analiza canalului de oportunități și prognozele de venituri.
  - **Raportare ad-hoc:** utilizatorii pot crea rapoarte ad-hoc pentru a explora întrebări sau scenarii specifice selectând câmpuri de date, aplicând filtre și definind aspecte ale rapoartelor.
  - **Analiza pâlniei de vânzări:** Această caracteristică oferă o reprezentare vizuală a conductei de vânzări, arătând progresul oportunităților prin diferite etape. Ajută la identificarea blocajelor și a zonelor de îmbunătățire.
  - **Prognoza:** instrumentele de prognoză a vânzărilor folosesc date istorice, oportunități actuale și analize de pipeline pentru a prezice veniturile viitoare din vânzări. Utilizatorii pot stabili prognoze pentru diferite perioade de timp, cum ar fi lunar sau trimestrial.
  - **Segmentare:** utilizatorii pot segmenta datele vânzărilor pe baza diferitelor criterii, cum ar fi linii de produse, segmente de clienți sau regiuni geografice, pentru a obține informații despre performanța diferitelor segmente.
  - **Analiză comparativă:** modulul acceptă adesea analiza comparativă, permițând utilizatorilor să compare performanța vânzărilor între diferite perioade de timp sau față de obiective predefinite.
  - **Capacitate de detaliere:** Utilizatorii pot detalia rapoartele și tablourile de bord pentru a accesa informații mai detaliate despre anumite puncte de date sau înregistrări individuale, facilitând o înțelegere mai profundă a tendințelor de vânzări.
  - **Export și partajare:** Rapoartele pot fi exportate în diferite formate (de exemplu, PDF, Excel) pentru partajare cu părțile interesate sau analize ulterioare în afara BIZON360 CRM.
  - **Rapoarte programate:** utilizatorii pot programa generarea și distribuția automată a rapoartelor către anumite părți interesate la intervale predefinite, asigurându-se că informațiile potrivite ajung la persoanele potrivite la momentul potrivit.
  - **Vizualizarea datelor:** instrumentele de vizualizare a datelor, cum ar fi diagramele interactive și hărțile termice, ajută utilizatorii să identifice rapid modelele, valorile aberante și oportunitățile de îmbunătățire a datelor lor de vânzări.
21. **Urmărirea obiectivelor:** utilizatorii pot stabili și urmări obiective de vânzări, cote și ținte, modulul oferind actualizări de progres și alerte atunci când obiectivele sunt îndeplinite sau riscă să fie ratate.

### 3.3.1 Modul de raportare

Acest modul oferă capacități de procesare și analiză a datelor în cel mai eficient mod. Perspectivile bazate pe date pot ajuta o companie să-și îmbunătățească procesele. Printre



cele mai valoroase rapoarte, se numără raportul pipeline (oportunități de vânzări), raportul de activitate (urmărirea activității reprezentanților de vânzări), raportul problemelor deschise (reclamațiile clienților), raportul clienților potențiali (urmărirea clienților potențiali) și raportul vânzărilor pierdute (oportunități pierdute). Mai jos este o listă de rapoarte preconfigurate:

1. #1. Raport de vânzări
2. #2. Raport Rate de conversie (Rata de conversie (%) în clienți potențiali, oportunități, contracte;)
3. #3. Raport privind durata medie a ciclului de vânzări
4. #4. Raportul veniturilor
5. #5. Rapoarte de activitate de vânzări - Managerii de vânzări pot genera rapoarte și tablouri de bord pentru a obține informații despre activitățile echipelor lor de vânzări. Aceste rapoarte ajută la evaluarea productivității, la identificarea blocajelor și la măsurarea progresului către obiectivele de vânzări.
6. #6. Raportul oportunităților de vânzări
7. #7. Raport de vânzări și comenzi
8. #8. Raport de analiză a ofertelor câștigate și pierdute
9. #9. Raport Clienți scăpați
10. #10. Raport de utilizare a garanțiilor de marketing

### 3.3.2 Modulul de analiză

Acest modul oferă mecanisme de colectare a datelor; managerii trebuie să analizeze și aceste date. Modulul de analiză permite segmentarea clienților, analiza profitabilității, obținerea unei vizualizări la 360° a clienților, măsurarea creșterii și prezicerea succesului. Bizon360 Sales permite setarea unor instrumente de analiză avansate care vor ajuta la analiza parametrilor necesari.

### 3.3.3 Modulul KPI/Goals

Instrumentele de management al performanței permit măsurarea KPI-urilor și vizualizarea rezultatelor. Acest modul se mai numește și sistem de management al performanței (PMS) și este adesea folosit de departamentele de marketing, vânzări și resurse umane pentru a evalua performanța echipelor.

Întocmirea, generarea și exportul de rapoarte predefinite referitoare la:

11. Numărul de contacte, clienți potențiali, oportunități create zilnic;
12. Numărul de apeluri efectuate de fiecare Director de vânzări;
13. Numărul de vizite/interacțiuni pentru fiecare canal de marketing digital, costul actual al campaniilor, bugetul față de variația actuală, rata de conversie a vizitelor în clienți potențiali/opportunitati.

Vizualizarea și analiza rapoartelor va servi ca instrument de luare a deciziilor pentru management în îmbunătățirea performanței afacerii companiei, cum ar fi ajustarea bugetelor de marketing la canale mai eficiente în generarea de clienți potențiali și convertirea acestora, determinarea performanței Directorilor de vânzări și luarea de măsuri preventive etc.

### 3.3.4 Modul tablou de bord

Tabloul de bord este folosit pentru a monitoriza performanța afacerii și pentru a oferi o imagine de ansamblu rapidă și ușoară a performanței actuale a afacerii folosind diagrame, grafice și hărți. Tablourile de bord facilitează analiza comparativă a afacerii prin capturarea

datelor și a elementelor conexe bazate pe web. În plus, tablourile de bord BIZON360 CRM utilizează analiza vânzărilor și de marketing pentru a crește vânzările și a spori satisfacția clienților. Tablourile de bord prezintă informații rezumative aferente:

- situația actuală a pâlniei de vânzări;
  - clienții potențiali care sunt în proces de lucru;
  - gradul de executare a sarcinilor atribuite de manager sau sistem;
  - evoluția numărului și duratei convorbirilor telefonice precum și a duratei medii de deservire a unui client;
  - numărul de vizite pe teren;
  - evoluția numărului de solicitări semnate de potențialii clienți;
14. numărul de clienți noi obținuți;
- afișarea indicatorilor menționați mai sus pentru primii 5 experți în creditare cu posibilitatea de a vedea clasamentul pentru tot personalul companiei.
15. Numărul sarcinilor restante, cele curente și numărul sarcinilor viitoare;
- Grafice de tip „bar” și „linie” care reprezintă evoluția zilnică (ultimele 7, 14, 30 de zile) a apelurilor telefonice primite și efectuate, durata apelurilor, numărul de vizite efectuate în teren sau la birou, numărul cererilor de credit semnate, valoarea plăților și numărul de clienți noi obținuți de expertul în creditare;
  - Pâlnia de vânzări indicând numărul total de lead-uri obținute, numărul de lead-uri calificate, ofertele trimise, ofertele acceptate și numărul de solicitări semnate de clienți;
  - Lista clienților potențiali în etapa de procesare;
  - Clasamentul experților în creditare (afișarea experților de top și cu posibilitate de vizualizare completă) în funcție de numărul de apeluri primite și primite, vizite efectuate, oferte trimise și acceptate precum și acorduri semnate.

### 3.4 Productivitate și activitate în vânzări (întâlniri, e-mailuri, calendar etc.)

Modulul Productivitate și activitate în vânzări este conceput pentru a spori eficiența și eficacitatea echipelor de vânzări, oferind instrumente pentru a gestiona și urmări diverse activități și interacțiuni legate de procesele de vânzări. Acest modul cuprinde o serie de funcționalități, inclusiv întâlniri, e-mailuri, calendare și multe altele, pentru a eficientiza activitățile de vânzări și pentru a îmbunătăți productivitatea generală. Iată aspectele și funcționalitățile cheie asociate de obicei cu un modul de Productivitate și Activitate în Vânzări:

- Managementul sarcinilor: Reprezentanții de vânzări pot crea și gestiona sarcini, liste de activități și activități de urmărire în cadrul BIZON360 CRM. Aceste sarcini pot fi asociate cu clienți potențiali, oportunități sau conturi specifice, ajutând echipele de vânzări să rămână organizate și să-și prioritizeze munca.
- Urmărirea activității: Modulul înregistrează și urmărește diverse activități legate de vânzări, inclusiv apeluri telefonice, e-mailuri, întâlniri și note. Aceste date istorice de activitate oferă un context valoros pentru eforturile de vânzări în curs și interacțiunile cu clienții.
- Gestionarea întâlnirilor: utilizatorii pot programa, vizualiza și gestiona întâlniri cu potențiali și clienți direct în BIZON360 CRM. Modulul poate include funcții pentru setarea mementourilor și notificărilor pentru a se asigura că reprezentanții de vânzări nu pierd niciodată întâlniri sau urmăriri importante.
- Integrare e-mail: Integrarea cu serviciile de e-mail permite utilizatorilor să trimită, să primească și să urmărească e-mailuri direct în BIZON360 CRM. Aceasta include funcții precum urmărirea e-mailurilor, notificări deschise și șabloane de e-mail pentru a eficientiza comunicarea cu clienții potențiali și clienții.

- Integrare calendar: Modulul se integrează cu aplicații de calendar populare (de exemplu, Google Calendar, Microsoft Outlook) pentru a sincroniza întâlnirile, sarcinile și evenimentele. Acest lucru oferă utilizatorilor o vedere unificată a programelor și angajamentelor lor.

### 3.4.1 Modulul de management al sarcinilor

Modulul Task Management oferă un loc centralizat pentru organizarea, urmărirea și prioritizarea sarcinilor și activităților legate de interacțiunile cu clienții și procesele de afaceri. Acest modul permite utilizatorilor să creeze, să atribuie și să gestioneze sarcini, să stabilească termene limită și să urmărească progresul. Ajută echipele să rămână organizate, asigură că activitățile importante nu sunt trecute cu vederea și promovează colaborarea prin atribuirea de sarcini anumitor membri ai echipei sau departamente. De asemenea, utilizatorii pot lega sarcini la anumite contacte, conturi sau oportunități, permițând o conexiune clară între sarcini și interacțiunile cu clienții. În general, modulul Task Management din BIZON360 CRM îmbunătățește productivitatea, ajută la respectarea termenelor limită și asigură că activitățile legate de clienți sunt executate eficient.

### 3.4.2 Modul de management al activității

Modulul de management al activității este conceput pentru a urmări și gestiona diverse activități și interacțiuni legate de clienți. Acest modul permite utilizatorilor să înregistreze și să organizeze activități precum apeluri telefonice, e-mailuri, întâlniri și întâlniri cu clienții sau potențiali. Ajută la menținerea unui istoric cronologic al interacțiunilor, făcând mai ușor să fiți la curent cu comunicările și urmărirea clienților. Modulul de management al activității oferă funcții precum programarea, mementourile, clasificarea și integrarea cu înregistrările de contact, permițând utilizatorilor să îmbunătățească implicarea clienților, să prioritizeze sarcinile și să se asigure că interacțiunile importante sunt documentate și acționate cu promptitudine. În general, acest modul îmbunătățește managementul relațiilor cu clienții, oferind o modalitate structurată și eficientă de a monitoriza și de a răspunde activităților și nevoilor clienților.

### 3.4.3 Programări și calendar

Modulul Întâlniri și calendar este o componentă care ajută utilizatorii să programeze, să gestioneze și să țină evidența întâlnirilor, întâlnirilor și evenimentelor legate de interacțiunile cu clienții și operațiunile de afaceri. Acest modul oferă o vizualizare centralizată a calendarului care permite utilizatorilor să-și planifice și să-și organizeze activitățile în mod eficient. Caracteristicile cheie includ de obicei:

- Programarea întâlnirilor: utilizatorii pot crea și programa întâlniri cu clienții, potențialii sau membrii echipei direct în BIZON360 CRM. Aceștia pot seta data, ora, durata, locația și descrierea fiecărei întâlniri.
- Integrarea calendarului: Modulul se integrează adesea cu aplicații de calendar populare (de exemplu, Google Calendar, Microsoft Outlook) pentru a sincroniza întâlnirile și evenimentele, asigurând că utilizatorii au o vizualizare unificată a programelor lor.
- Mementouri automate: mementourile și notificările automate sunt trimise utilizatorilor pentru a se asigura că sunt alertați cu privire la întâlnirile viitoare, reducând probabilitatea de a pierde întâlniri.
- Calendare partajate: într-un mediu de echipă, utilizatorii își pot partaja calendarele colegilor, permițând coordonarea ușoară a programelor și facilitând munca în echipă.

- Vizualizați și căutați: utilizatorii își pot vizualiza întâlnirile într-un format de calendar zilnic, săptămânal sau lunar, simplificând planificarea și gestionarea eficientă a timpului. Modulul include de obicei capabilități de căutare și filtrare pentru a localiza rapid anumite întâlniri.
- Integrare cu clienții și contactele: întâlnirile și evenimentele pot fi legate de anumite înregistrări ale clienților sau ale contactelor din BIZON360 CRM, oferind context pentru fiecare interacțiune și permițând utilizatorilor să urmărească angajamentele trecute și viitoare.
- Personalizare: utilizatorii pot personaliza adesea setările calendarului și categoriile de întâlniri pentru a se alinia nevoilor lor specifice și proceselor de afaceri.

## 3.5 Alte module care îmbunătățesc operațiunile de afaceri

### 3.5.1 Modul de autentificare

Modulul de autentificare este o componentă critică pentru aplicații și platforme sigure. Scopul său principal este de a verifica identitatea utilizatorilor sau entităților care încearcă să acceseze un sistem sau anumite resurse din acel sistem. Acest modul joacă un rol crucial în asigurarea faptului că numai persoanele sau sistemele autorizate au acces la date sau funcționalități protejate. Iată aspectele și funcționalitățile cheie asociate cu un modul de autentificare:

- Verificarea identității utilizatorului: modulul autentifică identitatea utilizatorilor prin diferite metode, inclusiv nume de utilizator și parole, date biometrice (cum ar fi amprenta digitală sau recunoașterea facială), carduri inteligente sau autentificarea cu mai mulți factori (MFA) care combină mai mulți factori de autentificare pentru un plus de securitate .
- Controlul accesului: impune politicile de control al accesului pentru a determina ce resurse sau acțiuni îi este permis să acceseze sau să efectueze un utilizator pe baza identității sale autentificate și a permisiunilor atribuite.
- Managementul utilizatorilor: Modulul include de obicei instrumente pentru înregistrarea utilizatorilor, crearea contului, gestionarea parolelor (de exemplu, resetarea parolei) și dezactivarea sau suspendarea contului în cazul unor încălcări de securitate.
- Gestionarea sesiunii: gestionează sesiunile utilizatorilor, urmărește activitatea utilizatorului în timpul sesiunii lor autentificate și asigurându-se că sesiunile rămân securizate și expiră corespunzător pentru a preveni accesul neautorizat.
- Protocoale de securitate: modulele de autentificare acceptă adesea protocoale de autentificare sigure, cum ar fi OAuth, OpenID Connect sau SAML, pentru a activa capabilitățile de conectare unică (SSO) și pentru a facilita accesul utilizatorilor în mai multe aplicații sau servicii.
- Autentificare bazată pe jetoane: în aplicațiile web și API-uri, autentificarea pe bază de jetoane este folosită în mod obișnuit, unde token-urile sunt emise la autentificarea cu succes și sunt folosite pentru a verifica cererile ulterioare de acces.
- Înregistrare și audit: Mecanismele cuprinzătoare de înregistrare și audit urmăresc încercările de autentificare și oferă înregistrări detaliate pentru analiza securității și în scopuri de conformitate.
- Politici de parole: Administratorii pot configura și aplica politicile de parole, inclusiv cerințele de complexitate, expirare și istoricul parolelor, pentru a spori securitatea.
- Capabilități de integrare: modulele de autentificare se pot integra cu diverși furnizori de identitate, cum ar fi Active Directory, LDAP sau furnizori de identitate terți, pentru a valorifica bazele de date și sursele de identitate existente.
- Securitate API: pentru aplicațiile cu API-uri, modulele de autentificare includ adesea caracteristici de securitate API pentru a autentifica și autoriza solicitările API de la sisteme sau aplicații externe.

Modulul de autentificare este o componentă de securitate critică care protejează integritatea unui sistem software, asigurându-se că numai utilizatorii sau entitățile autorizate au acces la resursele protejate. Joacă un rol fundamental în verificarea identității utilizatorilor, controlul accesului și securitatea generală a sistemului.

### 3.5.2 Modul de autorizare

Modulul de autorizare, adesea strâns integrat cu un Modul de autentificare, este o componentă crucială a sistemelor software care se concentrează pe determinarea și gestionarea a ceea ce utilizatorii sau entitățile autentificate au voie să facă în cadrul sistemului. În timp ce autentificarea verifică identitatea utilizatorilor, autorizarea definește și impune politicile de control al accesului, specificând ce acțiuni, date sau resurse poate accesa un utilizator pe baza identității autentificate și a permisiunilor atribuite. Iată aspectele și funcționalitățile cheie asociate cu un modul de autorizare:

- **Politici de control al accesului:** Modulul definește și impune politicile de control al accesului care specifică cine (utilizatori sau roluri autentificate) poate accesa ce (resurse sau funcționalități) și în ce condiții (de exemplu, oră, locație sau dispozitiv).
- **Controlul accesului bazat pe roluri (RBAC):** RBAC este o abordare comună în care utilizatorilor li se atribuie roluri, iar permisiunile sunt asociate cu acele roluri. Utilizatorii moștenesc permisiunile rolurilor atribuite, simplificând gestionarea accesului.
- **Permițiuni detaliate:** Unele sisteme necesită permisiuni detaliate, permițând administratorilor să specifice controlul granular al accesului la nivelul resurselor individuale sau al câmpurilor de date.
- **Autorizare dinamică:** În autorizarea dinamică, deciziile de control al accesului pot fi luate în timp real pe baza factorilor contextuali, cum ar fi atributele utilizatorului, caracteristicile dispozitivului și evaluările riscurilor.
- **Managementul politicilor:** Modulul include adesea instrumente pentru definirea, gestionarea și configurarea politicilor de control al accesului, permițând administratorilor să adapteze și să actualizeze cu ușurință permisiunile după cum este necesar.
- **Protecția resurselor:** protejează resursele sensibile, cum ar fi datele, API-urile sau funcționalitățile, asigurându-se că numai utilizatorii sau entitățile autorizate le pot accesa.
- **Jurnalul de acces și auditarea:** jurnalele detaliate sunt menținute pentru a urmări accesul și acțiunile utilizatorilor. Capacitățile de audit le permit administratorilor să examineze jurnalele de acces pentru analize de securitate, conformitate sau depanare.
- **Refuzarea accesului neautorizat:** Modulul asigură că utilizatorilor li se interzice accesul la resurse sau acțiuni pe care nu au permisiunea să le acceseze, prevenind încălcările de securitate sau operațiunile neautorizate.
- **Controlul accesului bazat pe atribute (ABAC):** ABAC extinde controlul accesului luând în considerare atributele utilizatorului (de exemplu, rol, departament, locație) și atributele resurselor pentru a lua decizii de acces.
- **Acces limitat în timp:** permisiunile de acces pot fi limitate în timp, permițând utilizatorilor să acceseze anumite resurse sau să efectueze acțiuni numai în intervalele de timp specificate.
- **Delegarea de autoritate:** Administratorii pot delega autoritate anumitor utilizatori sau roluri pentru a lua decizii de control al accesului pentru anumite resurse sau funcționalități.
- **Scalabilitate:** Modulul este proiectat să se extindă odată cu complexitatea și creșterea sistemului, susținând controlul accesului într-o gamă largă de utilizatori și resurse.
- **Securitate API:** pentru sistemele cu API-uri, modulul extinde controlul accesului la punctele finale API, asigurându-se că numai clienții API autorizați pot face cereri.
- **Integrari:** modulele de autorizare se pot integra adesea cu furnizori externi de identitate (de exemplu, LDAP, OAuth, SAML) sau cu servicii de autorizare terță parte pentru gestionarea îmbunătățită a identității și a accesului.

Modulul de autorizare joacă un rol esențial în definirea, aplicarea și gestionarea politicilor de control al accesului în cadrul unui sistem software. Acesta asigură că utilizatorilor sau entităților autentificate li se acordă permisiunile corespunzătoare și ajută la protejarea datelor, resurselor și funcționalităților sistemului împotriva accesului neautorizat și a utilizării greșite.

### 3.5.3 Modulul Vocabulare web

La baza sistemului vor exista mai multe nomenclaturi menite să structureze datele și să ofere posibilitatea de a adăuga / edita / șterge o înregistrare de nomenclatură. Modulul Vocabular (Classifier) este conceput pentru a sprijini funcționarea fără probleme a celorlalte module. Acest modul permite administratorului de sistem să genereze un număr nelimitat de clasificatoare care pot moșteni o relație cu un vocabular existent.

### 3.5.4 Modulul Formulare

Modulul va oferi un mecanism de configurare a formularelor personalizate necesare perfecționării documentelor legate de procesele BIZON360 CRM . Cu acest modul, formularele și șabloanele personalizate vor fi configurate și implementate pentru a genera toate documentele specifice aplicației BIZON360 CRM .

BIZON360 CRM va permite crearea și accesul de scripturi pentru discuții cu potențialii clienți la prezentarea unor produse specifice sau pentru obținerea de informații relevante în procesul de creditare.

### 3.5.5 Managementul șabloanelor

Modulul Șabloane permite utilizatorilor să creeze, să stocheze și să utilizeze șabloane predefinite pentru diferite tipuri de documente, e-mailuri sau comunicări. Acest modul simplifică și standardizează procesul de generare a conținutului consistent și cu aspect profesional prin furnizarea de șabloane reutilizabile. Iată aspectele și funcționalitățile cheie asociate de obicei cu un modul de șabloane:

- Crearea șabloanelor: utilizatorii pot crea și șabloane pentru documente precum contracte, propuneri, facturi, e-mailuri sau rapoarte. Șabloanele acceptă adesea diverse formate de fișiere, inclusiv documente text, foi de calcul și șabloane de e-mail.
- Personalizare: șabloanele sunt personalizabile pentru a se potrivi cerințelor specifice de branding, stil și conținut. Utilizatorii pot personaliza șabloanele adăugând sigle ale companiei, anteturi personalizate și substituenți dinamici pentru informații variabile.
- Biblioteca de șabloane: modulul menține o bibliotecă sau un depozit centralizat în care șabloanele sunt stocate și organizate, facilitând accesul și gestionarea unei varietăți de șabloane pentru utilizatori.
- Fuzionarea documentelor: acceptă funcționalitatea de îmbinare a documentelor, permițând utilizatorilor să completeze șabloane cu date din înregistrările BIZON360 CRM sau surse externe. Acest lucru automatizează procesul de completare a informațiilor variabile, cum ar fi numele clienților, adresele sau detaliile produsului.
- Controlul versiunilor: pentru a menține coerența documentului și a urmări modificările, șabloanele includ adesea funcții de control al versiunilor. Acest lucru îi ajută pe utilizatori să urmărească revizuirile șablonului și să revină la versiunile anterioare dacă este necesar.
- Accesibilitate și partajare: utilizatorii pot partaja șabloane cu membrii echipei sau cu anumite grupuri de utilizatori, asigurându-se că șabloanele potrivite sunt disponibile persoanelor potrivite. Șabloanele partajate pot fi utilizate în colaborare.

Modulul Șabloane simplifică crearea documentelor, îmbunătățește coerența și economisește timp, oferind utilizatorilor o bibliotecă de șabloane pre-proiectate care pot fi personalizate, completate cu date relevante și utilizate pentru diferite tipuri de documente și comunicații în cadrul unei organizații.

### 3.5.6 Modulul de notificări

Modulul de notificări este conceput pentru a oferi utilizatorilor alerte și actualizări în timp real despre evenimente importante, activități sau modificări relevante pentru munca sau interacțiunile lor în cadrul aplicației. Aceste notificări pot fi sub formă de mesaje pop-up, e-mailuri sau notificări în aplicație și servesc pentru a menține utilizatorii informați și implicați. Caracteristicile cheie includ de obicei:

- Alerte personalizabile: utilizatorii pot personaliza tipurile de notificări pe care le primesc și modul în care sunt livrate (de exemplu, e-mail, pop-up) în funcție de preferințele și prioritățile lor.
- Actualizări în timp real: notificările sunt declanșate de evenimente sau acțiuni specifice din cadrul aplicației și sunt livrate imediat pentru a se asigura că utilizatorii sunt la curent cu schimbările importante pe măsură ce apar.
- Urmărirea activității: notificările includ informații despre mesaje noi, actualizări ale înregistrărilor, atribuirii de sarcini, întâlniri viitoare sau alte activități relevante.
- Acțiuni pe care se poate face clic: utilizatorii pot lua măsuri direct din notificări, cum ar fi răspunsul la mesaje sau accesarea înregistrărilor sau sarcinilor asociate cu un singur clic.
- Prioritizare: notificările sunt prioritizate în funcție de urgență sau importanță, permițând utilizatorilor să se concentreze asupra sarcinilor și actualizărilor critice.
- Centru de notificări în aplicație: Bizon360 Sales are un centru de notificări centralizat unde utilizatorii își pot vizualiza și gestiona toate notificările într-un singur loc.
- Preferințe utilizator: utilizatorii pot configura setările de notificare, cum ar fi frecvența, sunetele de notificare și dispozitivele sau canalele prin care primesc notificări.

Modulul de notificări îmbunătățește implicarea utilizatorilor, productivitatea și gradul de conștientizare prin furnizarea de actualizări în timp util și relevante despre evenimente și activități din cadrul unei aplicații software. Ajută utilizatorii să rămână informați și să ia măsuri imediate atunci când este necesar.

### 3.5.7 Modulul Fluxuri de lucru

Acest modul permite crearea fluxurilor de lucru și atribuirea acestora unor entități. Fluxul de lucru va permite utilizatorilor să configureze fluxuri logice pe care trebuie să le urmeze informațiile procesate în cadrul sistemului IT. Administratorul va seta stări și tranziții între stări, astfel încât aplicația să simuleze fluxul de afaceri de care clientul are nevoie. De asemenea, acest modul permite definirea acțiunilor pentru tranziții și stări pentru roluri specifice.

Fluxurile de lucru care urmează a fi implementate în cadrul BIZON360 CRM au o complexitate redusă și presupun în mare măsură acțiuni care vizează pregătirea formularelor, modificarea etapelor, stărilor, aprobarea/respingerea și procesarea acțiunii formularului. În timpul fazei de analiză a afacerii, toate fluxurile de lucru BIZON360 CRM vor fi stabilite și documentate.

Automatizarea activităților repetitive – prin crearea de fluxuri de lucru care declanșează de exemplu acțiuni pentru planificarea automată și programarea sunetelor/vizitelor, trimiterea de mementouri de urmărire pentru acțiunile viitoare; alocarea de

lead-uri să fie procesată direct unui expert în creditare specific în funcție de sursa lead-ului (dacă este site-ul companiei atunci în funcție de sucursala selectată de client să fie indicată ca câmp obligatoriu), regiunea apelului, gradul de ocupare EC sau istoric de interacțiune cu clienții.

### 3.5.8 Modulul Documente

Modulul Documente permite utilizatorilor să stocheze, să organizeze și să gestioneze diferite tipuri de documente și fișiere legate de interacțiunile cu clienții, procesele de vânzare și operațiunile de afaceri. Acest modul servește ca un depozit centralizat pentru documente, facilitând accesul, partajarea și colaborarea la fișiere importante. Caracteristicile cheie includ de obicei:

- Stocarea documentelor: utilizatorii pot încărca și stoca documente direct în BIZON360 CRM, asigurându-se că toate fișierele relevante sunt accesibile dintr-o singură locație.
- Organizarea fișierelor: Documentele pot fi organizate în foldere sau categorii pentru a menține o bibliotecă de documente structurată și ușor de navigat.
- Controlul versiunilor: Unele module oferă control al versiunilor pentru a urmări modificările și actualizările documentelor în timp, asigurându-se că utilizatorii lucrează cu cele mai recente versiuni.
- Permisuni de acces: Administratorii pot seta permisiuni de acces pentru a controla cine poate vizualiza, edita sau șterge anumite documente, menținând securitatea și confidențialitatea datelor.
- Colaborarea documentelor: utilizatorii pot colabora la documente în timp real, cu funcții precum comentarea, editarea și partajarea documentelor între membrii echipei și părțile interesate externe.
- Căutare documente: funcționalitatea robustă de căutare permite utilizatorilor să găsească rapid anumite documente folosind cuvinte cheie, metadate sau filtre.
- Integrare: modulele de documente se integrează adesea cu alte module BIZON360 CRM, cum ar fi Contacte, Oportunități și Proiecte, permițând utilizatorilor să conecteze documente la înregistrări specifice pentru context.
- Urmărirea documentelor: Unele module oferă capacități de urmărire și raportare pentru a monitoriza utilizarea documentelor, vizualizările și interacțiunile.
- Partajarea documentelor: documentele pot fi partajate cu ușurință clienților sau părților externe prin link-uri securizate sau atașamente de e-mail.
- Șabloane de documente: utilizatorii pot crea șabloane de documente pentru contracte standard, propuneri sau formulare, simplificând procesul de creare a documentelor.

Modulul Documente îmbunătățește gestionarea documentelor, colaborarea și organizarea, asigurând că fișierele critice legate de relațiile cu clienții și operațiunile de afaceri sunt ușor accesibile și securizate.

### 3.5.9 Modul de căutare

Modulul de căutare va permite efectuarea unei căutări globale prin toate modulele și articolele introduse în sistem. Modulul permite căutarea oricărui atribut atribuit documentelor sau informațiilor publicate, folosind atât && (și) cât și || (sau). Utilizatorii pot prelua informațiile dorite căutând după diferite criterii: cuvinte cheie, autori, data creării, căutare în text.

Recuperarea informațiilor și înregistrărilor de către utilizatorii interni se va realiza prin căutări simple (șiruri de căutare) sau căutări de complexitate mai mare prin care se poate realiza o filtrare mai precisă a informațiilor (QBE). Indiferent de natura informațiilor căutate,



utilizatorul intern va folosi aceeași metodă de interogare și de preluare a informațiilor pentru orice partiție de sistem.

### 3.5.10 Modul de audit

Componenta de audit vă va permite să furnizați informații despre acțiunile utilizatorului în sistem. Componenta de audit va oferi informații despre accesul utilizatorului la sistem, încercările de autentificare, folderele accesate, modificările datelor etc.

Modulul este conceput pentru a monitoriza toate modificările și jurnalele din sistem. În funcție de rol, accesul va fi permis doar pe componentele sistemului. Sistemul va înregistra jurnalele detaliate, astfel încât accesul să poată fi monitorizat.

Folosind Modulul de Audit, Dezvoltatorul va implementa funcționalități destinate auditării/logării utilizate pe scară largă în acest domeniu. Acesta este configurabil pentru înregistrarea acțiunilor tehnice și a acțiunilor.

Acest modul permite generarea dinamică de rapoarte ad-hoc, inclusiv alegerea metodei de agregare a datelor (medie, mediană, maximă, minimă, cuantificarea elementelor etc.).

Înregistrările de jurnal vor conține următoarele date:

16. acțiuni de autentificare/deconectare a utilizatorilor;
17. adăugați / modificați / ștergeți / accesați înregistrarea;
18. aplicația. evenimente de afaceri specifice;
19. generare/acces raport;
20. interogări baze de date;
21. alte evenimente de afaceri specifice.

Evenimentele înregistrate vor salva următoarele categorii de:

22. identificatorul utilizatorului care a generat evenimentul;
23. categoria evenimentului jurnalizat;
24. momentul jurnalizării evenimentului;
25. modulul care a generat evenimentul de afaceri;
26. înregistrarea afectată de evenimentul de afaceri;
27. acțiunea întreprinsă de utilizator.

## 3.6 Integrari

BIZON360 CRM va fi integrat cu alte sisteme

28. 1C;
29. PBX/VoIP;
30. e-mail (Gmail, Outlook, Yahoo etc.);
31. Viber și Whatsapp.

Sistemul va permite importul de baze de date pentru clienții care urmează să fie apelați, dar și exportul de rapoarte sau alte informații necesare utilizatorilor.

### 3.6.1 Integrare cu sistemul 1C:

- Crearea aplicației în 1C la aprobarea ofertei de către client printr-o postare pe serviciul web 1C cu următoarele informații: nume, prenume, IDNP, data și locul nașterii, adresa de domiciliu, tipul produsului, suma solicitată;
- La modificarea stării aplicației sau a informațiilor tangente în 1C, se face o sincronizare cu BIZON360 CRM
- BIZON360 CRM va avea lista de produse din 1C cu setările fiecăruia.

### 3.6.2 Modul call center (integrare Voip)

Cu un modul de call center instalat, utilizatorii pot efectua apeluri, pot înregistra apeluri, pot urmări istoricul. În acest fel sistemul asigură și detalierea interacțiunilor cu clienții. Acest modul permite notificări inteligente care vor informa și despre apelurile programate.

### 3.6.3 Integrarea VOIP PBX

BIZON360 CRM va permite integrarea VOIP PBX astfel încât apelurile să poată fi efectuate și primite direct de la BIZON360 CRM. Înregistrarea automată a informațiilor privind apelurile de intrare/ieșire (CDR), cum ar fi:

- Telefon;
- Inbound / Outbound;
- Pierdut / Ocupat / Nu este accesibil;
- Durata apelului;
- Data și ora apelului;
- Discută detalii.

Scopul integrării este de a:

- Extrageți lista apelurilor cu înregistrare audio făcută de directorii de vânzări în fiecare minut;
- Setarea automată a regulilor de rutare a clienților care sunt atribuite directorului de vânzări;
- Inițierea unui apel din interfața BIZON360 CRM.

Acest modul permite utilizatorilor să vadă toate apelurile efectuate sau primite, să răspundă și să inițieze apeluri, să ruleze înregistrarea apelurilor și să adauge note sau comentarii pe baza conversațiilor. Jurnalele de apeluri vor fi transferate automat de la PBX/VoIP la modulul BIZON360 CRM și vor fi, de asemenea, folosite pentru a pregăti rapoarte operaționale. Efectuarea de apeluri de ieșire fără a forma numărul de telefon ci doar făcând clic pe acesta, precum și recepția și înregistrarea automată a celor de intrare.

Această integrare va permite:

32. efectuarea de apeluri direct din BIZON360 CRM cu un clic direct pe numărul de contact;
33. primirea acestora pentru prelucrare automată ulterioară; înregistrarea automată a informațiilor despre apel (ora, numărul de telefon, destinația etc.);
34. data, numărul de telefon, destinația etc.);
35. notificări atât pentru apelurile viitoare, cât și pentru apelurile pierdute; automatizarea activităților de planificare a apelurilor și post-apel;
36. actualizarea stării apelului și finalizarea notelor de conversație;
37. ascultați înregistrarea apelului și vedeți detaliile legate de apeluri (durata apelului, timpul de așteptare, intrare/ieșire, fix/mobil, număr de telefon, regiune).

### 3.6.4 Modulul REST API

Modulul REST API stabilește o conexiune directă sigură între BIZON360 CRM și aplicațiile terților. Permiteerea unui sistem de comunicare bidirecțională în timp real capabil să gestioneze volume mari de informații.

Modulul utilizează standarde web bazate pe arhitectura REST și utilizează protocolul HTTPS pentru comunicarea datelor. Pentru validarea datelor, sistemul va efectua o interogare Web Method celorlalte module, la rândul lor modulele returnând rezultatul interogării care va fi analizat de sistem și afișat utilizatorului într-un limbaj clar și ușor de utilizat.

## 4 Arhitectura soluției

BIZON360 CRM este o soluție bazată pe tehnologii WEB și va oferi o interfață compatibilă cu majoritatea browserelor moderne (Microsoft Internet Explorer, Mozilla FireFox, Opera, Google Chrome, sau Safari).

BIZON360 CRM este dezvoltat ținând cont de tehnologiile moderne, nevoile și perspectivele de utilizare, integrare și scalabilitate.

Soluția va avea o arhitectură client-server folosind .NET CORE MVC. Sistemul va avea o structură modulară, permițând dezvoltarea funcționalităților în paralel.

### 4.1 Arhitectură monolitică modulară

Bizon360 BIZON360 CRM se bazează pe o arhitectură „monolitică modulară” având o abordare hibridă care combină elemente ale arhitecturii monolitice și modulare. Acesta caută să abordeze unele dintre limitările unei arhitecturi monolitice tradiționale, păstrând în același timp anumite avantaje. Aplicația este împărțită în module sau componente care pot fi implementate independent și cuplate liber. Iată cum funcționează:

Caracteristici cheie ale arhitecturii monolitice modulare BIZON360 CRM:

- Modularitate: Aplicația este împărțită în module sau componente mai mici, autonome, fiecare responsabil pentru funcționalități specifice de afaceri. Aceste module au propriile baze de cod, modele de date și API-uri.
- Cuplare liberă: Deși modulele sunt oarecum independente, ele pot comunica între ele prin intermediul API-urilor bine definite. Ele sunt slab cuplate, ceea ce înseamnă că modificările dintr-un singur modul nu îi afectează în mod semnificativ pe alții.
- Single Codebase: Spre deosebire de o arhitectură de microservicii pură, în care fiecare serviciu are propria sa bază de cod și, eventual, propria sa stivă de tehnologie, într-o arhitectură monolitică modulară, toate modulele au aceeași bază de cod, simplificând dezvoltarea și implementarea.
- Nucleu monolitic: nucleul aplicației, care se ocupă de sarcini comune, cum ar fi autentificarea, autorizarea și stocarea partajată a datelor, rămâne monolitic. Acest lucru asigură că funcționalitățile esențiale sunt centralizate și nu duplicate între module.

### 4.2 Decizii de arhitectură

Aplicațiile moderne beneficiază de o separare logică pe mai multe niveluri pentru managementul complexității. Pentru a gestiona această complexitate, aplicația este împărțită

în funcție de responsabilitățile sau funcțiile sale. Aceasta urmează principiul separării preocupărilor și poate ajuta la menținerea depozitului de cod în continuă creștere, astfel încât programatorii să poată găsi cu ușurință unde sunt implementate anumite funcționalități. Dincolo de organizarea codului, arhitectura stratificată oferă multe avantaje dincolo de organizarea codului.

Arhitectura Bizon360 CRM se bazează pe următoarele decizii arhitecturale cheie, inclusiv următoarele:

38. Separarea responsabilitatilor;
39. Încapsulare;
40. Principiul inversiunilor de dependenta;
41. Principiul dependențelor explicite;
42. Nu te repeta;
43. Ignoranța persistenței;
44. Contextul limitat;
45. Baze de proiectare bazate pe domenii;
46. principii SOLIDE ale designului orientat pe obiecte;
47. Metodologie de dezvoltare software orientată pe obiecte;
48. Stratificare;
49. Limitarea, Controlul și Proiectarea Entității;
50. Arhitectura client/server distribuit pe 4 nivele;
51. Thin Web Client;
52. Sistem de management al bazelor de date relaționale;
53. Model de proiectare Broker Obiect-Relațional.

Unele dintre aceste decizii vor fi revizuite după analiza cerințelor, deoarece influențează direct/indirect BIZON360 CRM și sunt reflectate în mod adecvat în reprezentarea arhitecturii propuse.

În ceea ce privește securitatea, sistemul va fi proiectat pe cel puțin trei niveluri care vor asigura confidențialitatea datelor astfel:

54. **Securitate la nivel de aplicație:** reprezentată de protocolul de comunicare stație-server; securizat, cu certificate de criptare HTTPS și SSL;
55. **Nivel de securitate pentru afaceri:** Modulul de autorizare: Autentificare/parolă unică și asigurare bazată pe accesul corect la date. Sistemul va furniza o matrice de permisiuni și restricții pentru fiecare utilizator autentificat. La nivelul bazei de date, în tabelul relevant, pentru fiecare utilizator, se va defini nivelul de acces, specificând orice tip de acreditări pentru toate funcționalitățile disponibile. Această componentă, similară cu granularitatea ACL, se va asigura că utilizatorul are tipul de acces permis pentru componentele definite de administratorul de sistem. Astfel, sistemul va activa sau dezactiva vizibilitatea datelor, permisiunile de citire/scriere ale oricărei componente definite în interfața cu utilizatorul. Orice acces direct la înregistrări fără autentificarea utilizatorului va fi interzis. În combinație cu verificarea conturilor LDAP, acest lucru exclude orice acces neautorizat la informațiile aplicației.
56. **Nivelul de securitate al bazei de date:** baza de date PostGresQL are propriul mecanism de securitate; Accesul la informații este utilizatorul/parola; astfel, asigurarea integrității bazei de date și a modificărilor structurale la acest nivel se bazează exclusiv pe drepturile relevante ale administratorului bazei de date. În plus, baza de date are propriul mecanism de backup, care evită dezastrul, restaurează versiunile anterioare.
57. Sistemul oferă ghidare, control acces și drepturi pentru toate obiectele și subiectele de identificare și autentificare. Pentru fiecare grup de utilizatori sunt create module de acces și autentificarea serverului. Acestea indică cantitatea de informații și funcționalități care pot fi accesate de utilizatori. Sistemul permite accesul la date statistice pentru anumiți

utilizatori și grupuri de utilizatori. Oferă verificarea automată a drepturilor de acces la sistem și accesarea următoarelor date. Sistemul creează jurnalele de acces și audituri ale acțiunilor.

58. La nivel de aplicație, sistemul generează o listă de utilizatori cu drepturi de acces diferite care au un set mixt de drepturi.
59. Fiecare componentă a sistemului (server web, bază de date) are o copie de rezervă și poate fi reconstruită în caz de deteriorare.
60. Sistemul este, de asemenea, conceput pentru a se conforma și adapta proceselor / fluxurilor de afaceri complexe ale unei unități (flux de date, formulare, rapoarte etc.).

## 5 Faze de implimentare

Implementarea unei platforme BIZON360 CRM existente pentru un client nou presupune mai multe faze pentru a asigura o implementare de succes. Pașii exacti și cronologia pot varia în funcție de complexitatea sistemului BIZON360 CRM și de nevoile specifice ale clientului. Iată o schiță generală a fazelor tipice pentru implementarea BIZON360 CRM:

Task Name	Durață
<b>Platforma CRM pentru centrul de consultanță IP ODA</b>	<b>61 days</b>
<b>Etapă de inițiere a proiectului</b>	<b>1 day</b>
Organizarea sedintei Kick-off	0.5 days
Identificarea persoanelor responsabile și elaborarea planului de comunicare	0.5 days
<b>Etapă de analiză și documentare</b>	<b>3.5 days</b>
Descrierea cerințelor funcționale și elaborarea sarcinii tehnice	3 days
Coordonarea și aprobarea sarcinii tehnice și a elementelor de design	0.5 days
<b>Etapă de dezvoltare</b>	<b>48.5 days</b>
Inițierea dezvoltării și implementării sistemului	0.5 days
Organizarea întâlnirii de coordonare a muncii și definirea listei de sarcini a proiectului (backlog)	0.5 days
<b>Configurarea aplicației</b>	<b>1.5 days</b>
Instalare și configurare mașini virtuale: - Mediul de dezvoltare - Mediul de producție	0.5 days
Instalare și configurare bază de date PostGres SQL	0.5 days
Instalarea componentelor software și configurarea proiectului	0.5 days
<b>Elaborarea platformei CRM</b>	<b>46 days</b>
<b>1. Personalizarea setărilor de bază</b>	<b>1.5 days</b>
Implementarea funcționalului privind ajustarea drepturilor departamentelor	0.5 days
Implementarea funcționalului privind configurarea cartei utilizatorului	1 day
<b>2. Configurare telefonie</b>	<b>5 days</b>
Implementarea funcționalului privind crearea unei cartele pentru client	1.5 days
Implementarea funcționalului privind gestionarea apelurilor	1.5 days
Implementarea funcționalului privind notificări pentru apeluri	1 day
Implementarea funcționalului privind monitorizarea și auditul apelurilor de către administrație	1 day
<b>3. Crearea și configurarea fluxurilor</b>	<b>4 days</b>
Implementarea funcționalului privind configurarea fluxului pentru baza de clienți	1.5 days

Implementarea functionalului privind configurarea fluxului pentru solicitările noi din reclame și Landing Page-uri	1.5 days
Implementarea functionalului privind configurarea fluxului pentru apelurile cu clienții de la alte departamente ODA	1 day
<b>4. Configurare proceselor automatizate</b>	<b>2.5 days</b>
Implementarea functionalului privind generarea sarcinilor pentru manager la recepționarea unei solicitări de pe rețelele de socializare	1.5 days
Implementarea functionalului privind notificarea managerului aferent sarcinilor atribuite	1 day
<b>5. Crearea și configurarea câmpurilor</b>	<b>4 days</b>
Implementarea functionalului privind configurarea obligativității și ordinii de completare a câmpurilor	1.5 days
Implementarea functionalului privind vizualizarea datelor clientului la apel de intrare	1.5 days
Implementarea functionalului privind segmentarea clienților	1 day
<b>6. Configurare rețele de socializare</b>	<b>3 days</b>
Implementarea functionalului privind configurarea recepționării mesajelor din paginile de Facebook și Instagram	1.5 days
Conectarea paginii business pentru automatizări și campanii de reclame	1.5 days
<b>7. Creare cont public Viber și Telegram și Whatsapp</b>	<b>4 days</b>
Implementarea functionalului de crearea conturilor publice pe Viber, Telegram și Whatsapp Business	1 day
Implementarea functionalului privind configurarea recepției mesajelor din Viber și Telegram	1.5 days
Implementarea functionalului privind atribuirea canalelor de comunicare pentru Viber, Telegram și Whatsapp	1.5 days
<b>8. Trimitere șablonată a SMS-urilor</b>	<b>4 days</b>
Implementarea functionalului privind inserarea modulului de SMS șablonat	1 day
Implementarea functionalului privind inserarea informației în SMS-uri	1 day
Implementarea functionalului privind divizarea șabloanelor de SMS	1 day
Implementarea functionalului privind expedierea în masă a SMS-urilor	1 day
<b>9. Trimitere șablonată a email-urilor</b>	<b>3 days</b>
Implementarea functionalului privind generarea șabloanelor de email	2 days
Implementarea functionalului privind setarea sarcinilor la deschiderea email-urilor	1 day
<b>10. Integrarea cu Mailchimp</b>	<b>3.5 days</b>
Conectarea la Mailchimp	1.5 days
Implementarea functionalului de abonarea automatizată la campanii	1 day
Implementarea functionalului privind asocierea contactelor la campanii existente	1 day
<b>11. Configurare website cu CRM</b>	<b>4 days</b>
Conectarea platformei CRM cu site-ul IP ODA	1.5 days
Configurarea landing page-urilor	1.5 days
Adăugarea chat-ului pe site	1 day
<b>12. Viber Direct</b>	<b>4.5 days</b>
Conectarea Viber Direct la CRM	1.5 days
Implementarea functionalului privind recepționarea mesajelor vocale în CRM	1.5 days

Implementarea functionalului privind expedierea mesajelor prin Viber Direct	1.5 days
<b>13. Dashboard personalizat</b>	<b>3 days</b>
Implementarea functionalului privind vizualizarea informației analitice	1 day
Implementarea functionalului privind vizualizarea indicatorilor grafice	1 day
Implementarea functionalului privind configurarea statisticilor	1 day
<b>Etapa de testare a sistemului</b>	<b>4 days</b>
Efectuarea testării de acceptanță a functionalitatilor	1 day
Efectuarea testării de performanță a sistemului	1 day
Elaborarea și prezentarea raportului de testare	1 day
Efectuarea sedintei de prezentare a sistemului catre beneficiar	1 day
<b>Etapa de documentare și instruire</b>	<b>3 days</b>
Instruirea personalului	1 day
Instruirea administrației	0.5 days
Crearea video ghidului pentru modul administrator	0.5 days
Crearea video ghidului pentru modul manager	0.5 days
Descrierea scenariilor de vânzări în CRM	0.5 days
<b>Lansare în exploatare industrială</b>	<b>1 day</b>
Configurare și lansare sistem în mediul de producție	0.5 days
Prezentare documentație tehnică a sistemului către personalul administrativ	0.5 days