

Ky dokument është prodhuar nga RisiAlbania. Risi është një projekt punësimi për të rinjtë i Agjencisë Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim SDC, i zbatuar nga Helvetas dhe Partnerët Shqipëri. Pikëpamjet dhe konkluzionet e përfshira këtu nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht ato të Qeverisë Zvicerane dhe as të Agjencisë Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim SDC.

MENAXHIMI I MARRËDHËNIEVE ME KLIENTIN *RASTI I SALESFORCE*

UDHËZUES

Përgatitur nga:

NIALL CONDON

Konsulent i Pavarur

Maj 2025



Helvetas dhe Partnerët Shqipëri për Ndryshim dhe Zhvillim zbatojnë projektin inovativ të punësimit për të rinjtë, i mbështetur nga Agjencia Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim (SDC), RisiAlbania; në bashkëpunim me Ministrinë e Ekonomisë, Kulturës dhe Inovacionit.

RisiAlbania mbështet krijimin e vendeve cilësore të punës në sektorin vendas të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit (TIK). Projekti synon të transformojë sektorin e TIK-ut në Shqipëri nëpërmjet promovimit të transformimit digjital, përmirësimit të sigurisë kibernetike dhe adoptimit të standardeve përkatëse ndërkombëtare. Kjo do të çonte në krijimin e një tregu pune më konkurrues për të rinjtë. Gjithashtu, kjo përpjekje synon kalimin nga shërbimet bazë në oferta me vlerë të lartë si Transferimi i Teknologjisë së Informacionit (ITO), siguria kibernetike dhe zgjidhjet digjitale, duke forcuar kështu sektorët kyç si tregtia elektronike, financat dhe turizmi.

TABELA E PËRMBAJTJES

PJESA 1 - BAZAT	3
Çfarë është sistemi i Menaxhimit të Marrëdhënieve me Klientin?	3
Çfarë është Salesforce CRM?.....	3
PJESA 2 - REALIZIMI	6
Si mund ta kuptoj nëse më nevojitet sistemi CRM si Salesforce?.....	6
Me kë mund të punoj në Shqipëri për të integruar Salesforce CRM në biznesin tim?	6

@risialbania



PJESA 1 - BAZAT

Çfarë është sistemi i Menaxhimit të Marrëdhënieve me Klientin (CRM)?

Sistemi CRM është një instrument, zakonisht një program kompjuterik si për shembull zgjidhja e bazuar në renë kompjuterike Salesforce e evidentuar më poshtë, që i ndihmon bizneset për të menaxhuar dhe përmirësuar ndërveprimet e tyre me klientët aktualë dhe potencialë. Në thelb, sistemi CRM është një asistent digjital që e ndihmon biznesin për të regjistruar dhe mbajtur të gjithë informacionin, ndërveprimet dhe aktivitetet e klientëve në një vend të vetëm.

Sistemi CRM i ndihmon bizneset që të mësojnë më shumë në lidhje me klientët e tyre dhe të gjejnë mënyrat për plotësimin sa më të mirë të nevojave të tyre, duke e ruajtur kështu klientelën dhe duke nxitur rritjen e shitjeve. Përfitimet kryesore që burojnë nga përdorimi i sistemit CRM përfshijnë:

Shërbimi i përmirësuar ndaj klientit

Sistemet CRM centralizojnë informacionin e klientit, duke mundësuar qasjen e lehtë të ky informacion dhe duke mundësuar ofrimin e shërbimit më të shpejtë dhe më të personalizuar.

Automatizimi i fokusuar tek klienti

Sistemet CRM automatizojnë detyrat e përsëritura si dërgimi i emailve vijuese, planifikimi i takimeve ose gjenerimi i raporteve.

Vendimmarrja e bazuar te të dhënat

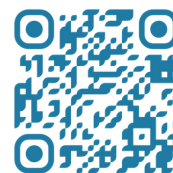
Shumë sisteme CRM kanë karakteristika të fuqishme raportuese dhe analitike që mund të përdoren për të identifikuar tendencat, për të matur performancën dhe për të marrë vendime më të informuara për biznesin.

Fushata më të mira marketimi

Sistemet CRM bëjnë të mundur zhvillimin e marketimit të synuar dhe të personalizuar, duke përmirësuar angazhimin e klientëve dhe normat e konvertimit.

Çfarë është Salesforce CRM?

Salesforce është një nga zgjidhjet kryesore të sistemit CRM në nivel global, që ofron një sërë instrumentesh dhe veçorish të bazuara në cloud^[1] për të ndihmuar bizneset në përpjekjet e tyre për përmirësimin e marrëdhënieve me klientët, të proceseve të shitjes si dhe përmirësimin e efikasitetit të përgjithshëm operacional. Salesforce është pronar i ofruesve të tjerë të zgjidhjeve për bizneset si Slack, Tableau, MuleSoft dhe Heroku, të cilat plotësojnë njëra-tjetrën duke përmirësuar kështu ekosistemin e Salesforce në aspektin e bashkëpunimit, të dhënave, integritit dhe zhvillimit të aplikacioneve. Disa nga karakteristikat dhe funksionalitetet kryesore të Salesforce i gjeni të ilustruara më poshtë.



[1] Mjetet cloud janë shërbime ose aplikacione online që mund t'i përdorni përmes internetit—pa pasur nevojë t'i instaloni në kompjuterin tuaj. Ato ndihmojnë njerëzit të punojnë, të ruajnë të dhëna ose të përdorin programe nga çdo vend.



salesforce

Karakteristikat dhe funksionaliteti i

salesforce

Zgjidhje Cloud për Rritjen e Shitjeve

Automatizimi i Shitjeve: Automatizon aktivitetet e shitjeve si menaxhimi i klientelës së mundshme, gjurmimi i mundësive dhe parashikimi.

Menaxhimi i Kontakteve: Ofron një pasqyrë në 360 gradë të detajeve, ndërveprimeve dhe historisë së klientit.

Menaxhimi i ciklit të shitjeve: Ndhomon në monitorimin e ciklit të shitjeve dhe të fazave të marrëveshjeve për të përmirësuar efektivitetin e shitjeve.

Zgjidhje Cloud për Përmirësimin e Shërbimit ndaj Klientit

Mbështetja e Klientit: Menaxhon operacionet e shërbimit ndaj klientit, duke përfshirë ndjekjen e rasteve dhe zgjidhjen e problematikave.

Baza e Njohurive: Bën të mundur krijimin dhe menaxhimin e bazës së njohurive për operacionet e vetëshërbimit që kryhen nga klienti.

Mbështetja nëpërmjet kanaleve të shumëfishta: Integron kanale të ndryshme mbështetëse (email, telefon, chat, media sociale) duke ofruar shërbim të përmirësuar ndaj klientit.

Zgjidhje Cloud për Menaxhimin e Marketingut

Menaxhimi i Fushatës: Menaxhon dhe automatizon fushatat e marketimit nëpër kanale të shumta.

Marketimi me anën e Postës Elektronike: Projektton dhe dërgon fushata të synuara me email.

Udhëtimet e Klientit: Krijon udhëtime të personalizuara të klientëve bazuar në sjelljen dhe preferencat e tyre.

Zgjidhje Cloud të Dhënat e Klientëve

Vizualizimi i të Dhënave: Ofron panele kontrolli dhe raporte për vizualizimin e të dhënave të biznesit.

Informimi nga Inteligjenca Artificiale: Përdor inteligjencën artificiale për të gjeneruar informacion dhe rekomandime parashikuese.

Integrimi i të Dhënave: Integron të dhëna nga burime të shumta për kryerjen e analizave gjithëpërfshirëse.

Zgjidhje Cloud për Elektronike

Platforma e Tregtisë Elektronike: Ofron instrumente për krijimin dhe menaxhimin e dyqaneve në internet.

Menaxhimi i Porosive: Thjeshton përpunimin e porosive, menaxhimin e inventarit dhe të aspekteve përkatëse të logjistikës.

Personalizimi: Ofron përvojë të personalizuar blerjeje duke përdorur të dhënat e klientit dhe Inteligjencën Artificiale.

PJESA 2 – REALIZIMI

Si mund ta kuptoj nëse më nevojitet sistemi CRM si Salesforce?

Nevoja për të përdorur sistemin CRM, si pwr shembull Salesforce, buron nga disa faktorë që lidhen me operacionet e biznesit tuaj, nevojat për menaxhimin e klientëve dhe objektivat për rritjen e biznesit. Disa nga treguesit kryesorë ose problemet e biznesit që evidentojnë mundësinë e përfitimit nga zbatimi i sistemit CRM i gjeni të listuara më poshtë.



PROBLEMI I BIZNESIT

1

Informacioni i paorganizuar për klientin

Të dhënat e klientit shpërndahen nëpër platforma, fletëllogaritëse, dokumente dhe emaile të ndryshme, duke e bërë të vështirë gjurmimin dhe administrimin e tyre.

2

Proceset joefikase të shitjeve

Ekipi i shitjeve e ka të vështirë menaxhimin e klientëve të mundshëm, ndjekjen e mundësive dhe mbylljen e marrëveshjeve në mënyrë efikase.

3

Shërbim i dobët ndaj klientit

Klientët përballen me kohë të gjata pritjeje për marrjen e mbështetjes, dhe ekipet e shitjeve dhe mbështetjes së klientit nuk kanë mundësi qasjeje në historinë dhe informacionin e klientit.

4

Përpjekjet e paqëndrueshme për marketimin

Fushatat e marketimit nuk janë të synuara apo të personalizuar, gjë që çon në angazhim të ulët të klientit dhe në norma të ulëta konvertimi.

5

Vështirësi në ndjekjen e performancës

Të dhëna të kufizuara ose jo të besueshme për të raportuar kundrejt matjeve kryesore të performancës, duke e bërë të vështirë vlerësimin e efektivitetit të përpjekjeve për shitje, marketim dhe shërbim ndaj klientit.



ZGJIDHJA CRM

1

Centralizon të gjithë informacionin e klientit, duke ofruar kështu **një burim të vetëm për të gjitha të dhënat e klientit**.

2

Automatizon dhe riorganizon proceset e shitjeve

(p.sh. dërgimi i emaileve vijuese, caktimi i takimeve etj.) duke i ndihmuar ekipet e shitjeve t'i japin përparësi klientëve potencialë, të ndjekin progresin dhe të mbyllin marrëveshjet më shpejt.

3

Ofron një tablo gjithëpërfshirëse të historisë së çdo klienti,

duke i ndihmuar ekipet e shitjeve dhe mbështetjes së klientit për të zgjidhur problematikat në mënyrë të shpejtë dhe efektive.

4

Ndihmon për **segmentimin e klientelës suaj aktuale dhe të synuar**, personalizimin e përpjekjeve për marketimin dhe për ndjekjen e ecurisë së fushatave.

5

Ofron mjete të fuqishme analitike dhe raportuese,

duke ofruar informacion në kohë reale mbi performancën e biznesit dhe duke ndihmuar në vendimmarrjen e bazuar në të dhëna.

Me kë mund të punoj në Shqipëri për të integruar Salesforce CRM në biznesin tim?

LDA DIGITAL SOLUTIONS

LDA Digital Solutions është një firmë partnere konsulente për Salesforce me seli në Tiranë, e themeluar në vitin 2022 nga Marilo Meta, Salesforce MVP dhe Drejtues i Trailblazer Community. LDA është e specializuar për të ndihmuar NVM-të lokale në punën e tyre për përdorimin e zgjidhjeve Salesforce CRM. Duke patur si mision nxitjen e transformimit digjital, LDA i ndihmon bizneset për të përmirësuar strategjitë e tyre të shitjeve, shërbimeve dhe të marketimit për t'u kthyer në biznese më konkurruese dhe të përgjegjshme ndaj nevojave të klientëve. Gjithashtu, LDA është edhe anëtare krenare e Inicativës Pledge 1%, duke i dedikuar 1% të kohës, produktit dhe fitimit të saj përpjekjeve për të ushtruar ndikim pozitiv social mbi komunitetet të cilave u shërben.

Në vitin 2019, Marilo Meta filloi punën për ndërtimin e ekosistemit Salesforce në Shqipëri, duke krijuar Trailblazer Community në Tiranë për të adresuar problematikat që lidheshin me mungesën e teknologjisë së aksesueshme CRM për bizneset vendase. Në atë kohë, NVM-të në rajon po përballeshin me vështirësi të ndryshme si të dhënat e fragmentuara të klientëve, proceset joefikase të shitjeve dhe burimet e kufizuara teknologjike, që përbënin pengesë për zgjerimin e tyre në mënyrën e duhur. Duke e parë Salesforce si platformën ideale për të kapërcyer këto sfida, Marilo e prezantoi atë si një instrument të fuqishëm për të centralizuar të dhënat, për të thjeshtuar operacionet dhe për të nxitur rritjen.

LDA Digital Solutions u themelua në vitin 2022 duke synuar zgjerimin e mbulimit me zgjidhje Salesforce dhe mbështetjen e bizneseve për të adoptuar teknologjinë CRM që mund të transformonte marrëdhëniet e tyre me klientët, të automatizonte proceset dhe të ofronte informacion të dobishëm për vendimet e bazuara në të dhëna. Përfshirja në Inicativën Pledge 1% e ka përforcuar më tej misionin e LDA Digital Solutions për të udhëhequr me vizion, duke kontribuar në fuqizimin e të rinjve, mbështetjen jofitimprurëse dhe iniciativat e drejtuara nga komuniteti.

NDIKIMI I SALESFORCE

Që nga adoptimi i Salesforce, LDA Digital Solutions ka ndihmuar shumë biznese në Shqipëri dhe më gjerë për të arritur rezultate më të mira në biznesin e tyre:

1 Informacion më i detajuar për klientët e tyre:

Duke përdorur Salesforce Sales Cloud dhe Service Cloud, klientët e LDA Digital Solutions krijuan një tablo të unifikuar në 360 gradë të klientëve përkatës, duke bërë të mundur personalizimin e ndërveprimeve dhe ndërtimin e marrëdhënieve më të forta.

2 Rritja e Efikasitetit:

Instrumentet e automatizimit të Salesforce reduktuan përpjekjet manuale në proceset e shitjeve dhe marketimit, duke shkurtuar kohën e nevojshme administrative deri në 40% për disa klientë.

3 Vendimmarrje e Përmirësuar:

Analizat dhe panelet e fuqishme të kontrollit kanë bërë të mundur shikueshmërinë në kohë reale të Treguesve Kyç të Performancës nga ana e drejtuesve, duke i ndihmuar në marrjen e vendimeve më të zgjuara dhe më të shpejta.

4 Angazhimi në Komunitet:

Iniciativa Pledge 1% i ka krijuar mundësi firmës LDA Digital Solutions të mbështesë organizatat jofitimprurëse, të organizojë programe për zhvillimin e të rinjve dhe të kontribuojë në *Albania Dreamin'*, një aktivitet udhëçelës për komunitetin e Salesforce që organizohet çdo vit që nga viti 2020. Këto përpjekje e prezantojnë Shqipërinë si një qendër në rritje për inovacionin Salesforce dhe i frymëzojnë të tjerët për të nxitur ndryshimin pozitiv.

5 Ekspozimi Global:

Suksesi i Albania Dreamin', me folës dhe ekspertë ndërkombëtarë ka ndikuar në rritjen e ekosistemit Salesforce në Ballkan, duke kapërcyer reduktuar dallimet midis talentit vendas dhe mundësive globale.

IKONS

Që nga viti 2016, IKONS ka ofruar shërbime të nivelit më të lartë të TI-së për Integratorët e Sistemit në të gjithë Evropën përmes një ekipi profesionistësh tejet të kualifikuar. Misioni ynë është fuqizimi i partnerëve tanë duke zgjeruar fushën e tyre të veprimit, duke përmirësuar aftësitë e tyre dhe duke nxitur rritjen e biznesit përmes zgjidhjeve profesionale të TI-së. I specializuar në bashkëpunimet B2B, ekipi ynë përfshin profesionistë të ndryshëm si Programues, Analistë Biznesi, Specialistë të Sigurimit të Cilësisë, Rekrutues TI, Ekspertë për Zhvillimin e Biznesit, Konsulentë për Menaxhimin dhe Specialistë të Marketimit.

Ne ofrojmë zgjidhje gjithëpërfshirëse me anën e TI-së, duke përfshirë projektimin, zhvillimin, zbatimin e programeve kompjuterike dhe shërbimet e TI-së në distancë ose të nënkontraktuara. Ekspertiza jonë përfshin teknologjitë SAP, Java, Business Intelligence, zhvillimin e aplikacioneve në ueb, teknologjitë cloud dhe celulare, .NET e të tjera.

Me një portofol të larmishëm dhe përvojë pune me klientë ndërkombëtarë, IKONS ka krijuar një qasje të qëndrueshme punësimi dhe trajnimi përmes një qendre trajnimi të dedikuar në bashkëpunim me universitetet vendase.

NDIKIMI I SALESFORCE

- Reduktohet puna manuale dhe minimizohen gabimet;
- Përmirësohet bashkëpunimi ndërmjet ekipeve të shitjes, marketimit dhe shërbimeve mbështetëse;
- Garantohet siguria e të dhënave me akses dhe kriptim të bazuar në role, duke e ndihmuar biznesin të respektojë standardet e kërkuara të GDPR-së dhe sigurinë e informacionit;
- Panelet e analizimit dhe raportimit në kohë reale.



KONTAKT



Rr. Ismail Qemali,
P18, H.3, Apt. 15
Tiranë, Shqipëri



+355 (0) 422 48 527



info@risialbania.al

