

# Digitalizacija poslovanja

Digitalna transformacija preduzeća koristeći Bitrix24.

*WEBINAR za članove Privredne Komore FBiH*

10.12.2020 14:00

[bitrix24.bloom.ba](https://bitrix24.bloom.ba)



GOLD  
PARTNER



**bloom**  
CONNECTING QUALITY AND VALUE

# Agenda

- Intro
- O Bloom-u
- Poslovanje 2.0 (COVID-19 i trend digitalne transformacije)
- Osnovne komponente digitalizacije
- Šta je Bitrix24?
- Demonstracija Bitrix24 rješenja
- Proces implementacije Bitrix24 rješenja
- Pitanja i odgovori

# Bloom d.o.o

- Osnovano 2011 god.
- 3 ureda: BiH (Balkan), Švicarska (D-A-CH), USA
- All-in-one: 9 poslovnih odjela (od ideje do komercijalizacije!)
- ‘‘Remote‘‘ – Rad na daljinu
- Implementacije Intranet i CRM rješenja - DIGITALIZACIJA
- Bloom Bitrix24: Odjel za digitalnu transformaciju – Balkan regija
- Gold Bitrix24 Partner

# Poslovanje 2.0 - digitalizacija

## Trenutno stanje

- COVID-19 i rad od kuće
- Digitalna transformacija: Internet, Intranet i Extranet
- Trenutne statistike i projekcije

## Financiranje digitalizacije preduzeća

- EU Fondovi, GIZ, SIDA, i sl.
- Prekogranična saradnja

# Digitalna transformacija

**Digitalna transformacija** je sveobuhvatna transformacija poslovnih i organizacijskih aktivnosti, procesa, kompetencija i modela kako bi se u potpunosti ojačale promjene i mogućnosti kombinacije digitalnih tehnologija i njihov ubrzan utjecaj na cjelokupnu organizaciju.

# Osnovne komponente digitalizacije

**Intranet** (interna komunikacija, zadaci i upravljanje projektima, kalendari i sastanci, spremanje i dijeljenje dokumenata, radni procesi, radno vrijeme i radni izvještaji)

**Prodaja / CRM** (kompletna komunikacija sa klijentima (e-mail/SMS/Tel), vođenje kompletnog prodajnog ciklusa, ponude i fakture, izvještavanje, planiranje, analitika)

**Marketing** (Generisanje novih i re-aktivacija starih kupaca)

**Kontakt centar** (Telefonija/VoIP, Formulari, Socijalne mreže, itd)

**Extranet** (Komunikacija sa partnerima, rad na projektima)

Sve dostupno putem **interneta**, bez obzira na uređaj (Web, Desktop, Smartphones, Tablet, i sl).

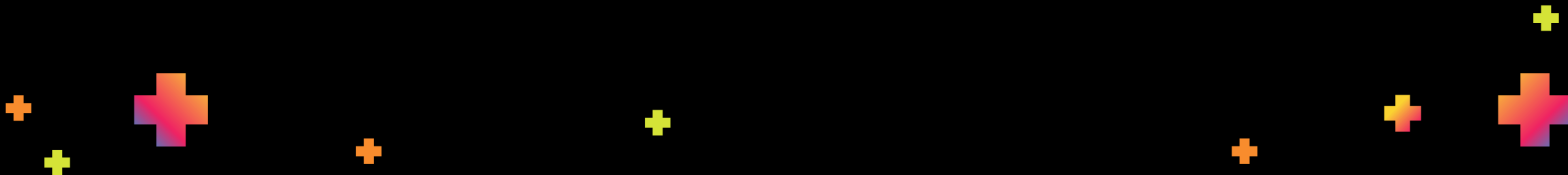
# Šta je Bitrix24?

Internet, Intranet, Extranet



# Bitrix24

Vaša kompanija. Digitalizirana i ujedinjena.





# Bitrix24 🕒



## Komunikacija

Pojednostavljuje komunikaciju unutar kompanije i podstiče timski duh



## Zadaci i projekti

Pomaže Vam da razumijete raspored zaduženja, poboljšava transparentnost i efikasnije raspoređuje obim posla



## CRM

Kompletan prodajni ciklus od potencijalnog kupca do ugovora i platforma za automatizaciju marketinga



## Kontakt Centar

Podrška kupcima i klijentima u realnom vremenu



## Stranice i e-trgovine

Preljepo dizajnirane stranice + landing pages za uspješnije poslovanje



8,000,000

Organizacija registriralo i koristi Bitrix24 od 2012



**CRM**



Kontakt Centar

①

+



CRM

②

+



CRM Marketing

③

+



CRM Analitika

④

+



Poslovna inteligencija

⑤

# SavremeniCRM

## 5 od 5

CRM za prodaju, podršku, marketing



# Kontakt Centar



# Kontakt Centar

The screenshot shows the Bitrix24 Contact Center interface. On the left, there is a sidebar with a grid of communication channels: Mail, Telephony, Call tracking, Facebook Lead Ads, Live chat, WhatsApp, Facebook, Facebook Comments, Instagram Business, Chatbot apps, and Voice bot apps. The main panel displays the WhatsApp connection setup screen, including a 'CONNECT' button, instructions on how to connect a WhatsApp business account, and a list of users in queue.

- Email (uz mogućnost shared inbox-a)
- Telefonija
- SMS
- Chat botovi
- Call back widget
- Chat u stvarnom vremenu sa stranice
- Društvene mreže (Facebook, Instagram)
- Messengers (WhatsApp, WeChat, Telegram, Skype, FB Messenger, Viber, Slack)
- Website obrasci (zapisivanje kontakta i potencijalnih kupaca)
- Facebook reklame

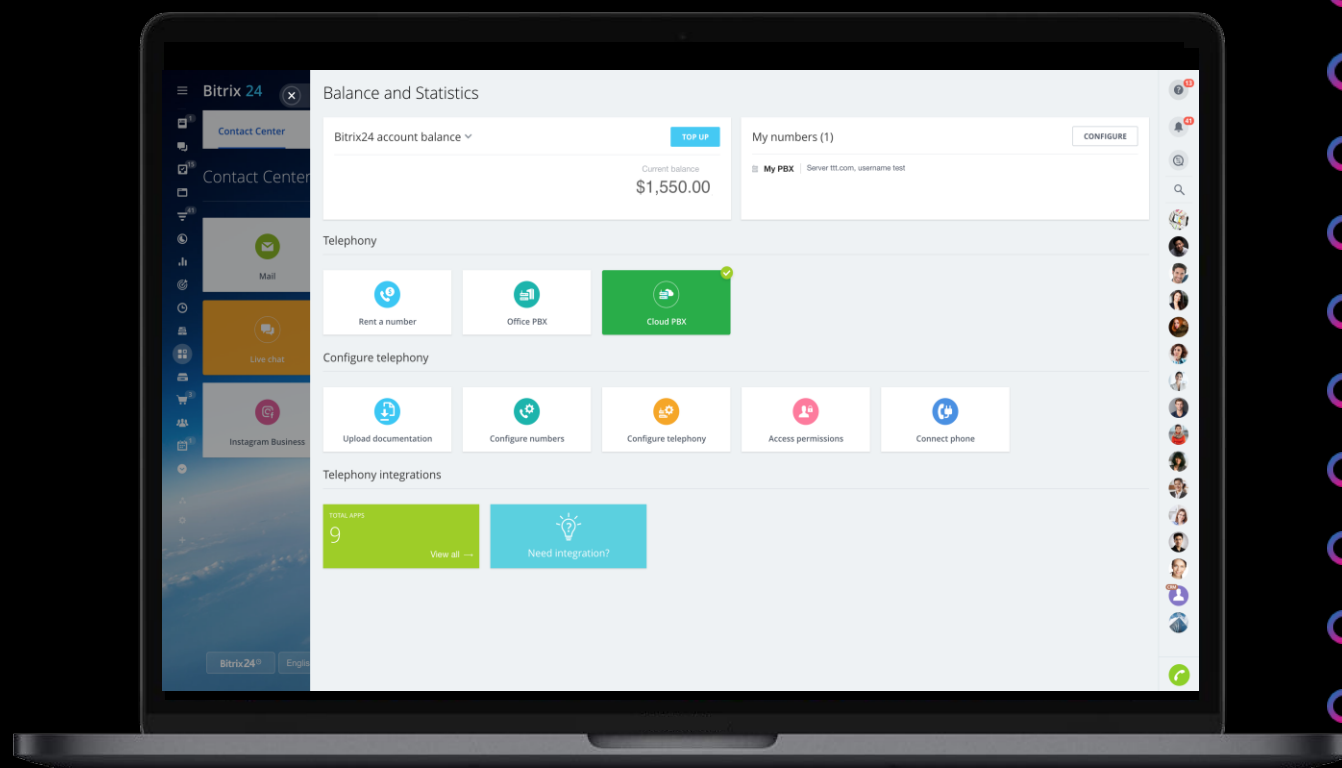
# Kontakt centar

- Redoslijed čekanja i preusmjerenja (routingrules)
- Unaprijed pripremljeni odgovori
- Automatska pozdravna poruka
- Ocjenjivanje razgovora (visitors and supervisors)
- Postavljanje radnog vremena
- Izveštaji i statistike (load report, agent ratings, etc.)
- Helpdesk i CRM u jednom!

The image displays two screenshots from the Bitrix24 Contact Center interface. The left screenshot shows the main dashboard with a grid of communication channels: Mail, Telephony, Call tracking, Facebook Lead Ads, Live chat, WhatsApp, Facebook, Facebook: Comme..., Instagram Business, Chatbot apps, and Voice bot apps. The right screenshot shows the WhatsApp connection setup screen, which includes a 'CONNECT' button, instructions on how to connect a WhatsApp business account, and a list of users in queue: Oksana Bedhenko, Ella Roberts, Caroline Simon, Juliana Harrison, David Donaldson, and John Taylor.

# Bitrix24. Telefonija

Pozivi u CRM, Pozivi iz CRM



- Najam virtuelnog broja (DE, CH, USA, SLO, itd.)
- Preusmjeravanje poziva
- Snimanje tel. poziva
- Govorna pošta
- IVR
- VoIP postavke
- Prosljeđivanje poziva
- Presretanje poziva
- Ocijenjivanje poziva
- SIP konektor za Vaš PBX



# Bitrix24 CRM

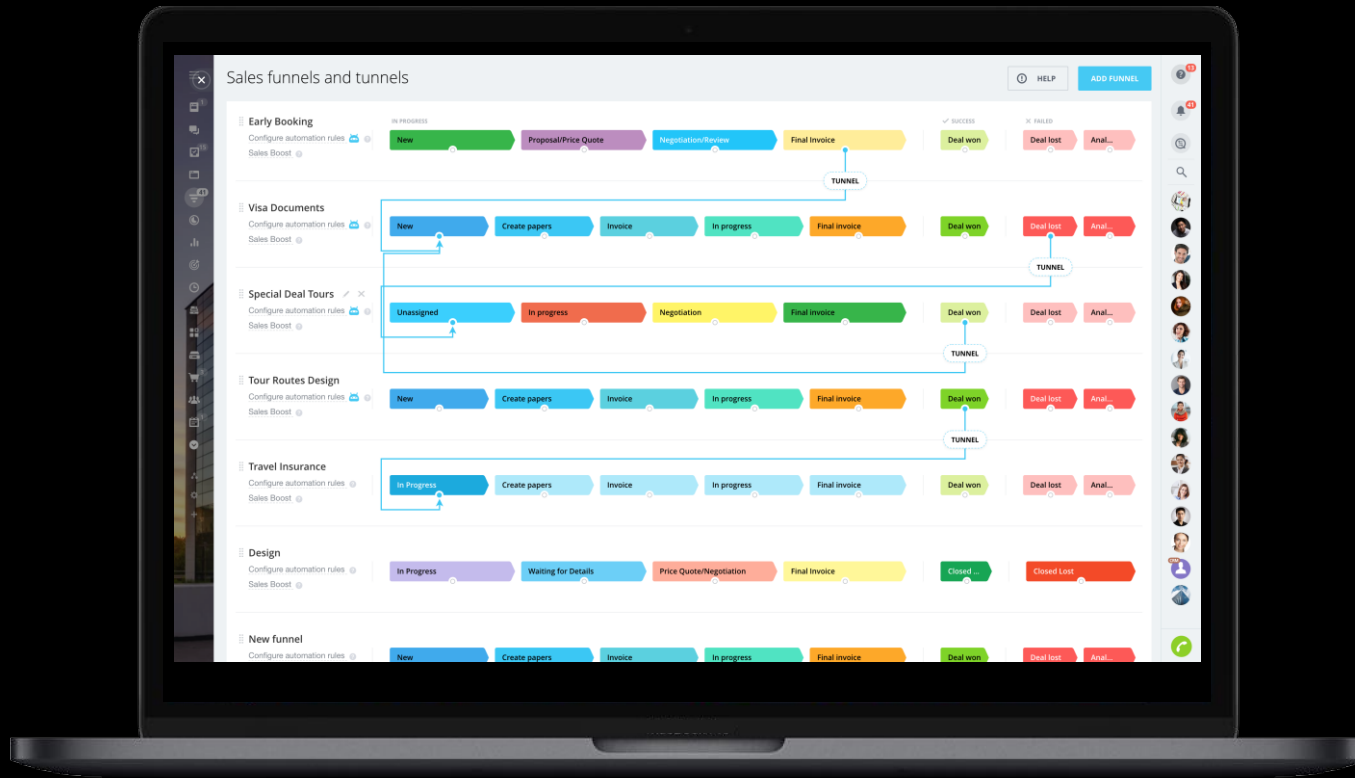
Najpopularniji CRM na svijetu.

The screenshot displays the Bitrix24 CRM dashboard. At the top, there's a navigation bar with tabs for Deals, Leads, Contacts, Companies, Invoices, Products, Reports, Quotes, Stream, History, and Activities. Below this, a search bar is visible. The main area shows a grid of deal cards categorized by status: New (1), Create papers (3), Invoice (3), and In progress (1). Each card displays deal details like value, name, and date. A sidebar on the left offers contact center options like Live Chat, Calls, CRM forms, Mail, Viber, and Facebook. A mobile app interface is overlaid on a smartphone, showing a personalized message to 'Dear Lisa!' with a 'SEND' button.

- Potencijalni klijenti, Poslovne prilike, Kontakti, Kompanije
- Ponude i fakture
- Generator dokumenata (bilo koji šablon dokument)
- Katalog proizvoda
- Email marketing (do 1 M emails/mjesečno)
- Email integracija (obostrano)
- Telefonija / VoIP
- Pravila upravljanja novim kupcima ili prilikama
- Prodajni cilj
- Automatizacija prodaje i marketinga
- Rezervisanje termina
- Postavke pristupnih dozvola
- Google Analytics, Google Ads, Facebook integracija (Sales Intelligence)
- Kalkulator provizije (app)



# Sales/marketing automation



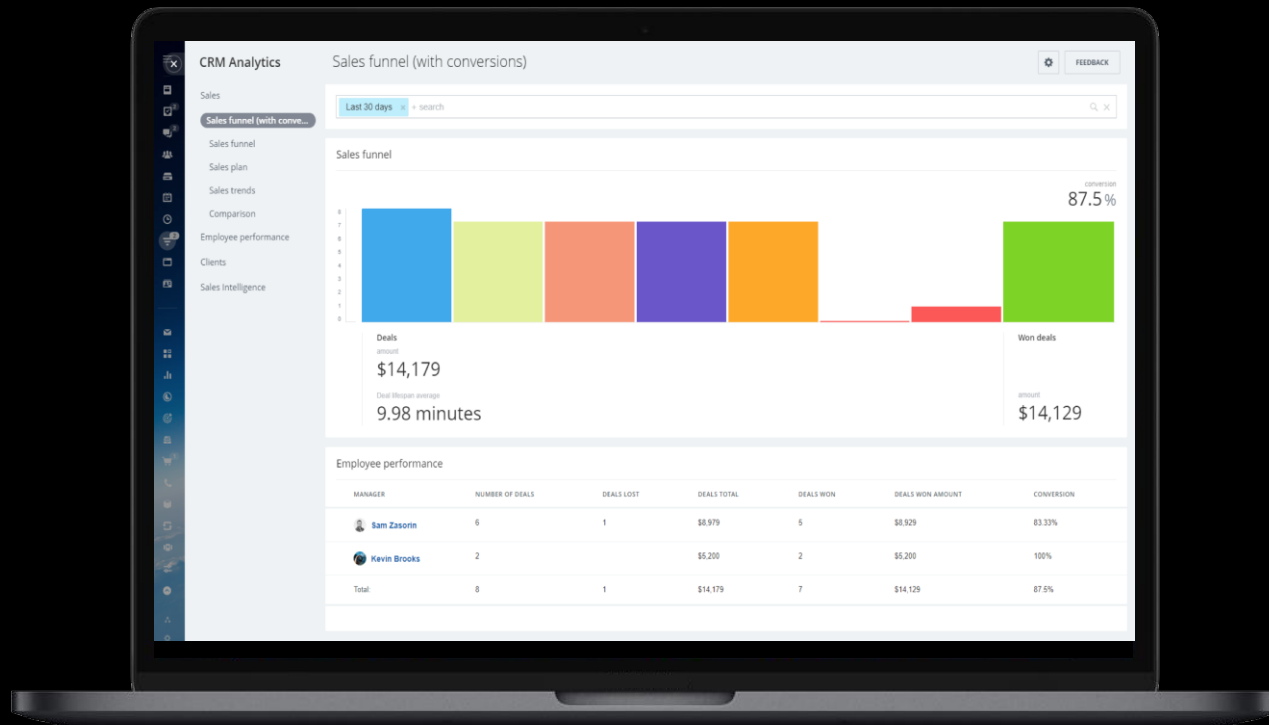
Automatizacija Sales Funnel-a  
Vizuelno, bez programiranja

Pravila i okidači / triggers  
Trigger emailovi, slanje trigger poruka, Facebook/Adwords, 40+  
okidača i triggers-a

Ponavljajuća prodaja  
Automatizirani upsell, cross-sell i upravljanje pretplatama



# CRM Analitika i izvještaji



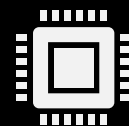
- 1 Prodaja u realnom vremenu
- 2 Usporedba prodajnih rezultata
- 3 Prodajni ciljevi targets



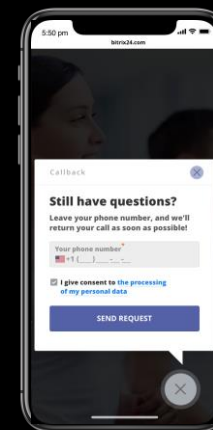
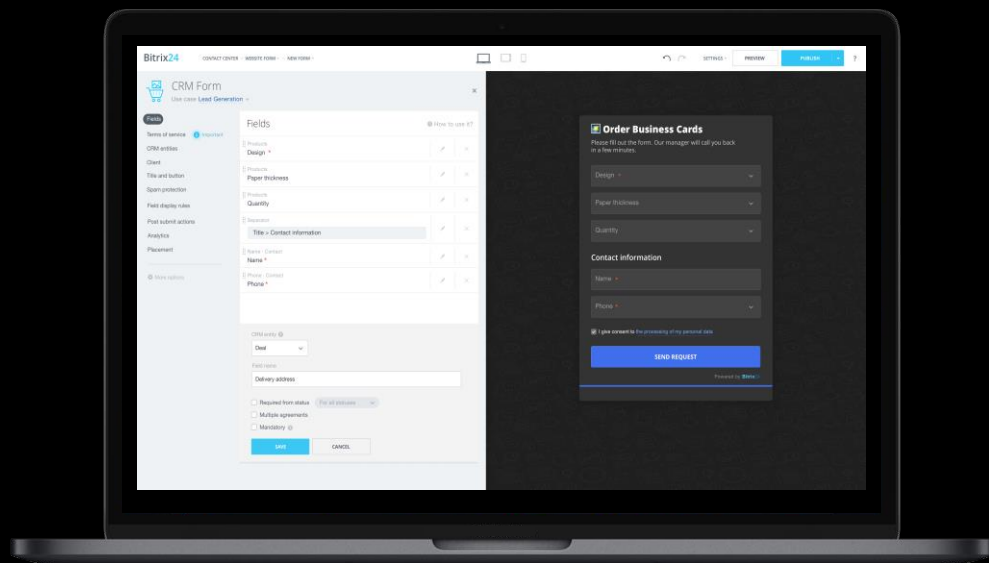
# CRM formulari



Izrada formulara



Obrada formulara



# Prodajna Inteligencija

The screenshot displays the Bitrix 24 CRM interface for a deal titled "1000 Donuts needed". The deal is currently in the "In progress" stage, with a value of \$5,000. The interface includes a sidebar with navigation options like "Activity Stream", "Chat and Calls", and "Tasks". The main content area is divided into several sections: "ABOUT DEAL" (showing amount and currency), "SALES INTELLIGENCE" (showing website page visits and UTM parameters), and a "Timeline" of activities. The timeline includes events such as "Deal discussion chat created", "Task created: CRM: 1000 donuts! Details!", "Stage changed", "Outbound call", "Task created: CRM: 1000 donuts! Details!", "Workflows", and "Deal created".

Automatski praćenje posjete na webstranici, izračunava marketing troškove / ROI





# Zadaci i projekti

Više od upravljanja projektima

# Upravljanje projektima

Zadaci

Projekti

Radne grupe

Praćenje radnog vremena

Upravljanje klijentima (CRM)

Dozvole i radne uloge (odgovoran, asistent, posmatrač)

Eksterni korisnici

Šabloni

Ponavljajući zadaci

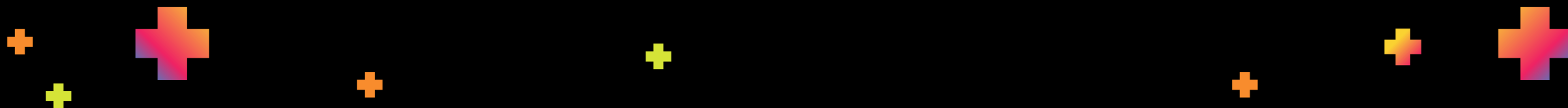
Pod-zadaci i zavisnosti

Upravljanje radnim resursima (Workload)

Broj sati za naplatiti (app)

Mindmap (app)

Burnup chart (app)



# Projekti/Planiranje zadatka

Sve popularne metodologije

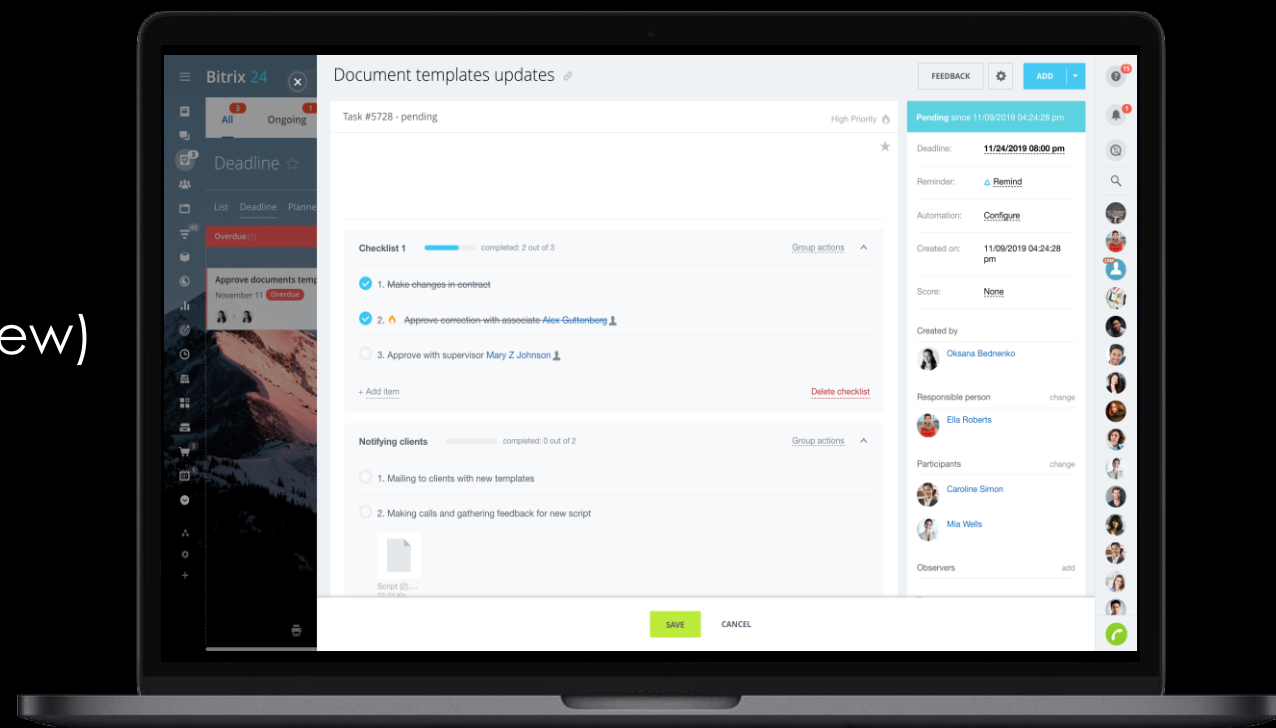
**Lista zadataka** (List view)

**Gantogram** (Gantt/timeline view)

**Kanban/Planner** tablica (Kanban view)

**Kalendar** (Calendar view)

**Rokovi** (Deadline view)



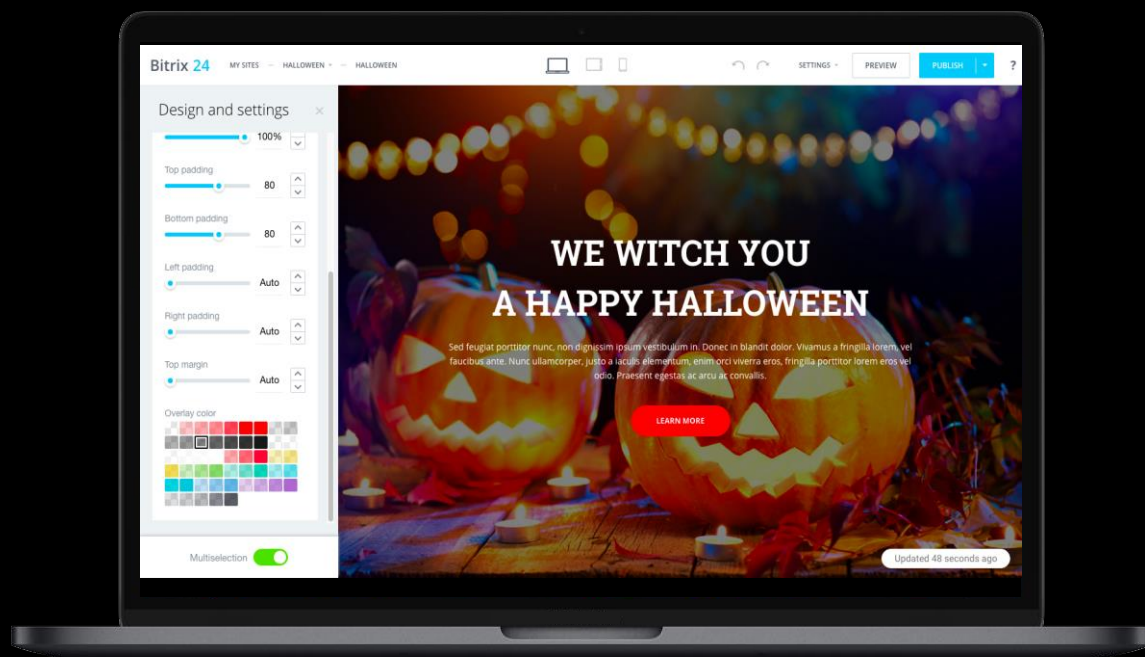


# Web stranice i e-Trgovine



# Bitrix24.Stranice

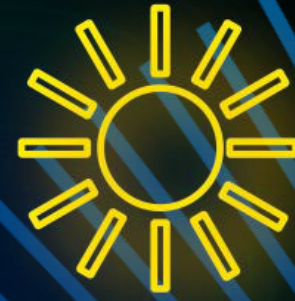
webstranice, e-trgovine, landing  
stranice



- Jednostavan builder
- Šabloni za svaku potrebu
- Gradbeni blokovi (bez kodiranja)
- Besplatni formulari i Live Chat
- Google.Analitika, FB Pixel, i sl.
- SEO
- Besplatan hosting
- Responzivan dizajn / mobilno optimirano
- Spojeno sa Bitrix24 CRM-om



# Bitrix24 Komunikacija



# Bitrix24. Komunikacija



Aktivnosti unutar  
kompanije



Chat



Cloud  
pohrana



Online dokumenti



Kalendar



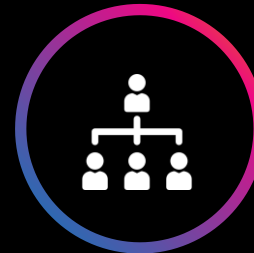
Radne grupe i  
Ekstranet



Praćenje radnog  
vremena



Radni izvještaji



HR: struktura  
kompanije



Automatizacija  
radnih procesa

The background features a dark blue and purple gradient with intricate, glowing circuit-like patterns. A prominent, glowing purple rectangular shape, resembling a microchip or a data block, is positioned on the right side, with several lines radiating from it, suggesting connectivity or data flow.

# Demonstracija Bitrix24 rješenja

Kratki uvid u Bitrix24 module, te tipični primjeri korištenja u svakodnevnom poslovanju.

# Proces implementacije Bitrix24 rješenja

## **Analiza**

- Organigram (odgovornosti, radni odjeli,
- Radni procesi
- CRM i prodajni proces
- Ostalo: Importiranje postojećih podataka, ERP, itd.

## **Projektni plan**

## **Instalacija i Implementacija**

## **Integracija**

## **Trening i obuka uposlenika**

## **Kontinuirana evaluacija i adaptacija rješenja**

# Pitanja i odgovori.

Ukoliko ne stignemo odgovoriti na Vaše pitanje, molimo da pošaljete na [bitrix@bloom.ba](mailto:bitrix@bloom.ba)



# Bloom d.o.o

Maglajska 1  
7100 Sarajevo  
Bosnia and Herzegovina

Više o Bitrix24: [bitrix24.bloom.ba](https://bitrix24.bloom.ba)

O nama: [bloom.ba](https://bloom.ba)

Email: [info@bloom.ba](mailto:info@bloom.ba), [bitrix@bloom.ba](mailto:bitrix@bloom.ba)

Phone: ~~+387 33 941 261~~

Mob: +387 60 32 43 091

Bitrix  
24<sup>®</sup>

GOLD  
PARTNER



**bloom**  
CONNECTING QUALITY AND VALUE