

3. Bazele tehnologiei și platformelor digitale

În era digitală, analiza datelor a devenit un pilon esențial al procesului decizional pentru afaceri, instituții și organizații. Platformele digitale moderne oferă instrumente pentru colectarea, gestionarea, analizarea și vizualizarea datelor.

Aceste soluții tehnologice permit decizii bazate pe date, identificarea tendințelor, optimizarea resurselor și îmbunătățirea proceselor.

3.1 Prezentarea platformelor digitale populare și a instrumentelor software pentru gestionarea afacerilor

Platformele și instrumentele digitale simplifică activitatea de zi cu zi și sporesc eficiența afacerilor.

După scopul utilizării, platformele digitale și instrumentele software în RM și internațional, sunt clasificate astfel:

- a) **Platforme de gestionare a relațiilor cu clienții (CRM)** - sistemele și platformele software care ajută organizațiile să administreze și să analizeze interacțiunile și relațiile cu clienții actuali și potențiali. Obiectivul este de a îmbunătăți relațiile de afaceri, de a crește retenția clienților și de a impulsiona vânzările.

Exemple :

1) Salesforce

Salesforce CRM este o platformă globală recunoscută pentru capacitățile sale avansate în gestionarea relațiilor cu clienții (Customer Relationship Management) și automatizarea proceselor de vânzări, marketing și suport. În Republica Moldova, **Salesforce** este utilizat de companii mari și medii care doresc să îmbunătățească eficiența operațională și să își optimizeze interacțiunile cu clienții.

Caracteristici cheie :

- ✓ Salesforce ajută companiile să urmărească fiecare etapă a ciclului de vânzări, de la prospectare la încheierea tranzacțiilor.
- ✓ Se poate integra cu instrumente locale și globale de marketing, cu canalele digitale utilizate frecvent în Moldova, inclusiv social media.
- ✓ Permite integrarea cu sistemele locale pentru contabilitate și gestiune, adaptându-se la cerințele legale și fiscale din Moldova.
- ✓ Respectă standardele internaționale de securitate, protejând datele confidențiale ale clienților.
- ✓ Este cunoscut pentru prețurile mai mari în comparație cu alte CRM-uri, ceea ce poate fi un impediment pentru afacerile mici din Moldova.
- ✓ Deși nu există o prezență directă a Salesforce în Moldova, companiile locale colaborează cu parteneri regionali din România sau Ucraina pentru implementare și suport. Aceste parteneriate asigură instruirea echipelor și personalizarea platformei în funcție de cerințele pieței locale.

2) Zoho CRM

O platformă internațională de renume, utilizată de peste 100 de milioane de utilizatori la nivel global. Este o platformă accesibilă și flexibilă, utilizată de companiile mici, mijlocii și mari pentru a gestiona relațiile cu clienții, a automatiza vânzările și a îmbunătăți interacțiunile de marketing. În Republica Moldova, Zoho CRM este o soluție populară datorită costurilor

competitive și ușurinței în utilizare, fiind o alternativă eficientă la alte platforme CRM mai complexe.

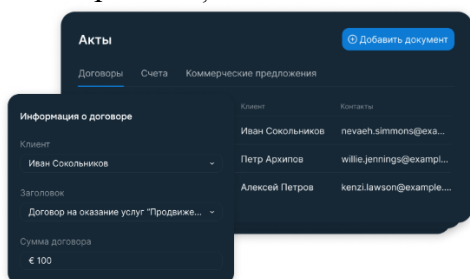
Caracteristici cheie

- ✓ Permite urmărirea întregului ciclu de vânzări, de la generarea prospectelor până la încheierea tranzacțiilor.
- ✓ Se poate integra cu platformele de social media.
- ✓ Permite integrarea cu soluții de suport, cum ar fi Zoho Desk, pentru a oferi răspunsuri rapide la solicitările clienților.
- ✓ Dispune de instrumente de prognoză a vânzărilor și analiză a tendințelor de piață.
- ✓ Poate fi personalizat pentru a răspunde cerințelor companiilor din Moldova, inclusiv adaptarea limbii interfeței și configurarea fluxurilor de lucru locale.
- ✓ Planurile de prețuri flexibile ale Zoho CRM sunt atractive pentru afacerile mici și mijlocii din Moldova.
- ✓ Deși Zoho oferă suport internațional, lipsa unui birou sau partener local dedicat în Moldova poate crea provocări în obținerea asistenței rapide.
- ✓ Companiile aflate la început de drum beneficiază de costurile reduse și funcționalitățile de bază.



3) CRM.md

O soluție locală adaptată pentru peste 20 de tipuri de afaceri din Moldova, inclusiv imobiliare, agenții de evenimente, brokeri și companii de construcții. Aceasta permite primirea și procesarea lead-urilor în cadrul unui funnel de vânzări, gestionarea sarcinilor și proiectelor, precum și comunicarea în echipă.



4) WebHouse CRM

Dezvoltată de compania locală WebHouse, această soluție CRM este concepută pentru a optimiza și automatiza procesele de afaceri, contribuind la creșterea vânzărilor și eficienței operaționale.

5) Agent CRM

O platformă all-in-one, alimentată de inteligență artificială, destinată agenților și echipelor de vânzări. Aceasta facilitează automatizarea proceselor, conversia prospectelor în întâlniri și oferă instrumente pentru upselling.



- b) **Software pentru planificare resurse întreprindere (ERP)** - include software-uri care permit organizațiilor să gestioneze și să integreze procesele esențiale de afaceri într-un sistem unificat. ERP facilitează fluxul de informații între toate funcțiile de afaceri, inclusiv inventar, contabilitate, resurse umane, producție, logistică și stocuri, optimizând procesele și sprijinind luarea deciziilor.

Cu ajutorul ERP-ului, companiile pot:

- **Automatiza procesele financiare**

De exemplu, calcule de taxe, facturare automată și raportare financiară.

- **Gestiona mai eficient stocurile**

Compania poate seta niveluri minime de stoc pentru a primi notificări și pentru a comanda produse înainte de epuizare.

- **Îmbunătăți gestionarea logisticii**

ERP-ul oferă informații în timp real despre comenzi și transporturi, optimizând procesele de distribuție.

O companie de retail utilizează un ERP pentru a centraliza informațiile despre stocuri, ceea ce îi permite să monitorizeze în timp real produsele disponibile, să ajusteze comenzile în funcție de cererea pieței și să evite suprastocarea sau lipsa de produse.

Exemple

Platforme precum SAP, Oracle și Microsoft Dynamics permit gestionarea integrată a resurselor, de la stocuri și producție la contabilitate și resurse umane.

În Republica Moldova, platformele SAP, Oracle și Microsoft Dynamics sunt utilizate în principal de companii mari și organizații care necesită soluții avansate pentru gestionarea resurselor, optimizarea proceselor și îmbunătățirea relațiilor cu clienții. Aceste platforme oferă funcționalități complexe și integrate care le fac potrivite pentru diverse industrii, cum ar fi telecomunicațiile, retailul, producția și serviciile financiare.

1. SAP

SAP este unul dintre cei mai mari furnizori de soluții ERP (Enterprise Resource Planning) și CRM din lume. În Moldova, este utilizat în special de companii mari sau multinaționale care operează în țară.

Caracteristici principale

- SAP integrează toate funcțiile majore ale unei afaceri, de la contabilitate și resurse umane până la vânzări și logistică.
- Oferă soluții personalizate pentru gestionarea relațiilor cu clienții și analiza comportamentului consumatorilor.
- SAP HANA permite analiza datelor în timp real, fiind ideală pentru luarea deciziilor strategice.
- Soluțiile SAP pot fi adaptate pentru a satisface cerințele specifice ale pieței locale și internaționale.
- SAP este folosit de organizații mari pentru gestionarea operațiunilor complexe.
- Costurile ridicate de implementare și mentenanță pot fi o barieră pentru companiile mici și mijlocii.

2. Oracle

Oracle oferă soluții de tip ERP și CRM care includ funcționalități avansate pentru gestionarea datelor, procesele financiare și optimizarea relațiilor cu clienții.

Caracteristici principale

- Soluțiile Oracle CX Suite sunt concepute pentru a îmbunătăți experiența clienților prin automatizare și personalizare.
- Oracle oferă soluții bazate pe cloud care permit gestionarea resurselor și scalabilitatea operațiunilor.
- Funcții complexe pentru analiza performanței financiare și optimizarea proceselor operaționale.
- Platformele Oracle sunt recunoscute pentru nivelul ridicat de integrare și măsurile avansate de securitate a datelor.
- Oracle este preferat datorită capacității sale de a gestiona volume mari de date financiare și a conformității cu reglementările stricte.
- Implementarea necesită resurse semnificative și expertiză tehnică avansată.

3. Microsoft Dynamics

Microsoft Dynamics este o soluție flexibilă și scalabilă care combină funcționalități CRM și ERP. Este potrivită pentru companii mici, mijlocii și mari din diverse industrii.

Caracteristici principale

- Oferă funcționalități pentru gestionarea vânzărilor, automatizarea marketingului și îmbunătățirea suportului pentru clienți.
- Microsoft Dynamics 365 include funcții pentru finanțe, operațiuni, lanțuri de aprovizionare și resurse umane.
- Se integrează ușor cu alte produse Microsoft, cum ar fi Excel, Outlook și Teams.
- Disponibil atât în varianta locală, cât și în cloud, oferind flexibilitate în funcție de nevoile companiei.
- Este ales de către companii mici și mijlocii datorită costurilor competitive și ușurinței de utilizare.
- Complexitatea anumitor module poate necesita instruire suplimentară pentru utilizatori.

Comparație și concluzii

Platformă	Avantaje	Provocări	Industrie dominantă în Moldova
SAP	Soluții complexe și scalabile	Costuri ridicate de implementare	Telecom, energie, retail
Oracle	Analiză avansată și securitate	Necesită expertiză avansată	Bănci, finanțe
Microsoft Dynamics	Flexibilitate și integrare ușoară	Necesită instruire	Companii mici și mijlocii

În funcție de dimensiunea afacerii, buget și cerințe specifice, companiile din Moldova pot alege una dintre aceste platforme pentru a-și îmbunătăți eficiența operațională și relațiile cu clienții.

- c) **Platforme de colaborare și productivitate** - platforme concepute pentru a spori eficiența muncii prin facilitarea comunicării și colaborării între membrii echipei. Ele oferă unelte cum ar fi mesageria instant, video conferințele, partajarea de fișiere și gestionarea sarcinilor, toate integrate într-un singur mediu digital.

Companiile și organizațiile din Republica Moldova utilizează diverse platforme de colaborare și productivitate pentru a îmbunătăți eficiența echipelor, a facilita comunicarea și a optimiza procesele de lucru.

Exemple :

1. Microsoft Teams

Microsoft Teams este una dintre cele mai utilizate platforme de colaborare din Republica Moldova, în special în mediul corporativ și în instituțiile de învățământ.

Caracteristici principale:

- Comunicare prin chat, apeluri video și conferințe online.
- Integrare cu suita Microsoft 365 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook).
- Funcționalități de partajare a documentelor și colaborare în timp real.

- Crearea de canale dedicate pentru echipe sau proiecte specifice.
- Companii multinaționale și locale folosesc Teams pentru colaborare internă și cu parteneri internaționali.
- Instituțiile de învățământ îl folosesc pentru lecții și seminarii online.

2. Google Workspace (fost G Suite)

Google Workspace este o soluție populară în rândul start-up-urilor, IMM-urilor și organizațiilor non-guvernamentale datorită accesibilității și integrării ușoare.

Caracteristici principale:

- Instrumente de colaborare precum Google Docs, Sheets și Slides.
- Gmail profesional cu domeniu personalizat.
- Google Drive pentru stocare și partajare de fișiere.
- Google Meet pentru apeluri video și conferințe.
- Preferat de organizațiile care au nevoie de soluții cloud accesibile și ușor de implementat.
- Popular în industria IT și creativă.

3. Slack

Slack este o platformă de mesagerie orientată spre echipe, utilizată mai ales de companiile din sectorul tehnologic și de start-up-uri.

Caracteristici principale:

- Comunicare prin canale tematice și mesaje private.
- Integrare cu numeroase aplicații, precum Google Drive, Trello și Jira.
- Funcții avansate de căutare și organizare a conversațiilor.
- Apeluri vocale și video pentru colaborare în timp real.
- Start-up-urile tehnologice și companiile IT îl preferă pentru flexibilitatea sa.
- Utilizat în proiectele care necesită colaborare internațională.

4. Asana

Asana este o platformă de management al proiectelor care ajută echipele să-și organizeze sarcinile și să urmărească progresul.

Caracteristici principale:

- Gestionarea proiectelor prin liste, cronologii și tablouri Kanban.
- Notificări automate pentru termene limită și sarcini atribuite.
- Rapoarte de performanță și funcționalități de analiză.
- Integrare cu alte instrumente, precum Slack și Google Workspace.
- Folosit de agențiile de marketing, companiile de software și ONG-uri.
- Ideal pentru echipe care gestionează proiecte multiple.

5. Trello

Trello este un instrument simplu și vizual pentru gestionarea proiectelor și sarcinilor, utilizat pe scară largă de IMM-uri și freelanceri.

Caracteristici principale:

- Tablouri Kanban pentru organizarea sarcinilor.
- Carduri personalizabile cu atașamente, termene și comentarii.
- Integrare cu Google Drive, Slack și alte aplicații.
- Ușor de utilizat și ideal pentru echipe mici.
- Popular printre freelanceri și echipele mici.
- Utilizat pentru planificarea evenimentelor și proiectelor creative.

6. Notion

Notion este o platformă all-in-one pentru colaborare, gestionarea proiectelor și organizarea informațiilor.

Caracteristici principale:

- Crearea de documente, baze de date și wiki-uri pentru echipă.
- Funcții de gestionare a proiectelor și sarcinilor.
- Personalizare completă pentru nevoile organizaționale.
- Disponibilitate pe desktop și mobil.
- Preferat de freelanceri și start-up-uri datorită versatilității.
- Utilizat pentru documentarea proceselor interne și a informațiilor de echipă.

În funcție de nevoile organizaționale, companiile din Republica Moldova pot alege platformele care se potrivesc cel mai bine cerințelor lor.

Microsoft Teams și **Google Workspace** sunt cele mai populare în organizațiile mari, în timp ce **Slack**, **Asana** și **Trello** sunt preferate de echipele mai mici și din sectorul creativ. **Notion** câștigă teren datorită flexibilității și versatilității sale.

- d) **Software de contabilitate și gestionare financiară** - sisteme ajută la administrarea tuturor aspectelor financiare ale unei companii. Funcționalitățile includ contabilitatea generală, contabilitatea creanțelor și datoriilor, contabilitatea fiscală, gestionarea cash flow-ului și generarea de rapoarte financiare. Scopul este de a asigura acuratețea financiară și de a simplifica procedurile contabil.

Companiile din Republica Moldova utilizează diverse soluții software pentru gestionarea contabilității, monitorizarea finanțelor și respectarea cerințelor fiscale locale.

Exemple :

1. 1C: Enterprise (1C Accounting)

1C: Enterprise este una dintre cele mai populare soluții de contabilitate și gestiune financiară în Republica Moldova, adaptată la legislația și cerințele fiscale locale.

Caracteristici principale:

- Gestionarea contabilității generale și primare.
- Generarea rapoartelor financiare și fiscale conform legislației moldovenești.
- Gestionarea salarizării, inclusiv calculul impozitelor și contribuțiilor sociale.
- Integrare cu alte module pentru gestiunea stocurilor, vânzărilor și producției.
- Folosit de companii din diverse industrii datorită personalizării pentru legislația locală.
- Suport tehnic local disponibil pentru actualizări și asistență.

2. Conta.md

Conta.md este o platformă online populară pentru contabilitate și gestiune financiară, orientată spre IMM-uri și freelanceri.

Caracteristici principale:

- Facturare electronică și gestionarea documentelor financiare.
- Generarea automată a rapoartelor fiscale și declarațiilor.
- Managementul stocurilor și contabilitate primară.
- Accesibilitate online pentru utilizare de pe orice dispozitiv conectat la internet.
- Ideal pentru afaceri mici și medii care doresc o soluție accesibilă și intuitivă.

3. E-CONTABILITATE (E-Accounting)

O soluție locală de contabilitate online, E-Contabilitate oferă un set complet de funcționalități pentru gestionarea documentației financiare.

Caracteristici principale:

- Calcul automat al salariilor și impozitelor.
- Integrare cu sistemele fiscale naționale pentru depunerea declarațiilor.
- Rapoarte personalizate pentru monitorizarea performanței financiare.
- Platformă cloud pentru acces rapid și sigur la date.
- Popular printre companiile care au nevoie de un sistem accesibil și adaptat cerințelor fiscale locale.

4. SAP Business One

SAP Business One este utilizat de companiile mari sau multinaționale cu operațiuni în Moldova.

Caracteristici principale:

- Contabilitate integrată cu module de gestiune financiară, stocuri și vânzări.
- Rapoarte detaliate pentru analiza performanței financiare.
- Integrare cu sistemele globale și personalizare pentru reglementările locale.
- Potrivit pentru companiile care necesită soluții scalabile și complexe.

5. QuickBooks

Deși nu este specific adaptat pentru legislația din Moldova, **QuickBooks** este utilizat de freelanceri și companii mici care operează internațional.

Caracteristici principale:

- Facturare și urmărirea cheltuielilor.
- Generarea rapoartelor financiare standard.
- Gestionarea salariilor și a plăților către furnizori.
- Acces online și integrare cu aplicații terțe.
- Preferat de companiile care desfășoară activități externe și au nevoie de o soluție flexibilă.

- e) **Instrumente de automatizare a marketingului** - instrumente permit organizațiilor să automatizeze procesele repetitive de marketing și să personalizeze interacțiunile cu clienții. Capabilitățile includ gestionarea campaniilor de email, segmentarea audienței, analiza comportamentului utilizatorilor și generarea de lead-uri. Obiectivul este de a crește eficacitatea campaniilor de marketing și de a îmbunătăți experiențele clienților. Automatizarea marketingului este o tendință esențială pentru companiile din Republica Moldova care doresc să-și optimizeze campaniile și să interacționeze eficient cu clienții

Exemple :

1. HubSpot Marketing Hub

O platformă completă pentru automatizarea marketingului, folosită pe scară largă și în Moldova.

Caracteristici principale:

- Email marketing automatizat și personalizat.
- Crearea de fluxuri de lucru pentru captarea și conversia lead-urilor.
- Managementul campaniilor pe rețele sociale.
- Analiză detaliată a performanțelor campaniilor.
- Popular printre companiile care doresc să-și consolideze relațiile cu clienții prin email marketing și inbound marketing.

2. Zoho Marketing Automation

O soluție completă pentru întreprinderile mici și medii din Republica Moldova.

Caracteristici principale:

- Automatizarea proceselor de generare a lead-urilor.
- Campanii de email și SMS personalizate.
- Integrare cu CRM Zoho pentru o gestionare eficientă a contactelor.
- Analiză detaliată a conversiilor și comportamentului clienților.
- Alegerea IMM-urilor pentru integrarea eficientă între marketing și vânzări.

3. Mailchimp

Unul dintre cele mai utilizate instrumente pentru email marketing și automatizare, folosit inclusiv de companiile din Moldova.

Caracteristici principale:

- Automatizarea campaniilor de email și integrarea cu rețele sociale.
- Segmentarea și personalizarea comunicării.
- Rapoarte detaliate privind ratele de deschidere și click.
- Integrare cu diverse platforme de comerț electronic.
- Popular pentru startup-uri și afaceri mici datorită ușurinței în utilizare și prețurilor accesibile.

4. ActiveCampaign

Un alt instrument de automatizare cu funcționalități avansate, potrivit pentru afaceri din Moldova care doresc o automatizare sofisticată.

Caracteristici principale:

- Segmentare avansată și marketing personalizat.
- Integrare cu platforme CRM și de vânzări.
- Analiză în timp real a performanței campaniilor.
- Automatizare pe mai multe canale (email, SMS, social media).
- Preferat de companiile care necesită un nivel ridicat de personalizare.

5. Sendinblue

Un instrument accesibil și complet pentru automatizarea marketingului, inclusiv pentru IMM-urile din Moldova.

Caracteristici principale:

- Trimiterea automată de emailuri și campanii de SMS.
- Funcționalități de chat pentru interacțiunea cu clienții.
- Segmentarea audienței pentru campanii targetate.
- Analiză de performanță și raportare detaliată.
- Ideal pentru companii care doresc o soluție simplă, dar eficientă.

6. Pardot (Salesforce Marketing Cloud)

O soluție avansată pentru automatizarea marketingului B2B, folosită de companiile mari sau multinaționale din Moldova.

Caracteristici principale:

- Gestionarea campaniilor complexe pe mai multe canale.
- Scorare și nutriție automată a lead-urilor.
- Integrare completă cu Salesforce CRM.
- Analiză avansată pentru măsurarea ROI.

- Alegerea companiilor mari sau multinaționale care desfășoară campanii complexe.

7. Marketo Engage (Adobe)

O soluție robustă pentru companiile care au nevoie de campanii complexe și personalizate.

Caracteristici principale:

- Automatizarea fluxurilor de lucru pentru marketing.
- Personalizare pe baza comportamentului utilizatorului.
- Crearea de campanii pe mai multe canale.
- Analiză avansată a performanțelor campaniilor.
- Utilizată de companii mari sau din sectorul tehnologic.

8. Local Solutions

În Republica Moldova, există și soluții locale sau regionale, oferite de companii IT care dezvoltă platforme personalizate pentru afacerile locale.

Caracteristici principale:

- Automatizarea campaniilor adaptată la contextul local.
- Integrare cu sistemele contabile sau de gestionare utilizate local.
- Suport și implementare directă de către furnizori locali.
- Alegerea companiilor care caută o soluție flexibilă și personalizată.

3.2 Introducerea și analiza datelor

Procesul de introducere și analiză a datelor este fundamental pentru luarea deciziilor bazate pe informații reale și pentru optimizarea proceselor operaționale în orice organizație.

Etapile acestui proces includ colectarea datelor, gestionarea și analiza propriu-zisă, interpretarea rezultatelor și utilizarea lor pentru acțiuni strategice.

- Etapa 1: Colectarea, centralizarea și stocarea informațiilor relevante într-un format accesibil și utilizabil.** Această etapă este esențială pentru a asigura o bază solidă pentru analiza ulterioară.
- Etapa II Curățarea și pregătirea datelor**
- Etapa III. Analiza datelor**
- Etapa IV. Vizualizarea și interpretarea datelor**

După analiza și interpretarea datelor, concluziile trebuie transformate în acțiuni strategice și implementate în cadrul organizației.

Acțiuni bazate pe date:

- Ajustarea campaniilor de marketing în funcție de segmentele profitabile.
- Optimizarea prețurilor produselor în baza cererii sezoniere.
- Îmbunătățirea experienței utilizatorilor pe website-uri prin eliminarea barierelor.
- Ajustarea stocurilor și a lanțurilor de aprovizionare pentru a reduce costurile.
- Dezvoltarea de noi produse sau servicii pe baza cerințelor clienților.

Monitorizarea rezultatelor:

- Definirea KPI-urilor (Indicatori de Performanță Cheie) pentru a urmări succesul inițiativelor.
- Utilizarea feedback-ului pentru îmbunătățiri continue.

3.3 Importanța securității informaționale în contextul digital

Securitatea informațională se referă la setul de strategii și practici menite să protejeze informațiile și sistemele de IT împotriva pierderii, accesului neautorizat și coruperii datelor.

Aceasta devine deosebit de importantă în contextul creșterii digitalizării afacerilor, unde securitatea datelor și integritatea sistemelor sunt esențiale pentru a menține încrederea și operațiunile unei organizații.

Organizațiile colectează date financiare, personale și operaționale care trebuie protejate împotriva accesului neautorizat.

Consecințele atacurilor cibernetice

Atacurile cibernetice pot avea consecințe grave asupra persoanelor și organizațiilor.

- Breșa de securitate poate duce la pierderea clienților și la deteriorarea imaginii companiei.
- Atacurile cibernetice pot cauza pierderi financiare uriașe, fie prin furtul de date, fie prin oprirea operațiunilor.
- Costurile asociate recuperării datelor, plății ransomware-ului sau reparării sistemelor pot fi semnificative.

Beneficiile unei bune securități informaționale

1. **Protecția reputației:** O companie cu o bună securitate informațională își poate păstra încrederea clienților.
2. **Creșterea competitivității:** Oferirea unui mediu sigur pentru utilizatori și parteneri poate diferenția compania pe piață.
3. **Reducerea costurilor:** Prevenirea atacurilor cibernetice reduce pierderile financiare și costurile de remediere.
4. **Conformitatea cu reglementările:** Respectarea legislației în vigoare elimină riscul amenzilor și sancțiunilor.
5. Mai detaliat subiectul dat va fi dezvoltat în în capitolul despre securitatea informațională.

Concluzie

Bazele tehnologiei și platformelor digitale reprezintă fundația transformării digitale a afacerilor. Înțelegerea acestor instrumente ajută companiile să eficientizeze procesele operaționale, să analizeze datele pentru decizii strategice și să asigure protecția informațiilor sensibile, oferind astfel o experiență mai sigură și mai personalizată clienților.