



# Sistemas de Informação I

## Trabalho Teórico

*2022/2023*

Luís Henrique Pessoa Oliveira Travassos, nº2021136600

João Choupina Ferreira da Mota, nº2020151878

Rodrigo Ramalho Ferreira, nº2021139149

Sara Oliveira Pinto, nº2021129757

## Conteúdo

1. Descrição das funcionalidades do software .....	1
2. Análise dos preços praticados pelo software .....	2
3. Público-alvo .....	3
4. Instalação.....	4
5. Linguagem e arquitetura .....	5
6. Exemplo de utilização .....	6

## 1. Descrição das funcionalidades do software

O Bitrix24 é um software CRM gratuito que oferece uma ampla gama de funcionalidades para gerir contactos, vendas, projetos e tarefas. É uma opção interessante para empresas de pequena e média dimensão que procuram soluções completas e integradas para gerir os seus negócios.

Uma das suas principais funcionalidades é a gestão de contactos. Assim, é possível organizar estes mesmos contactos num único lugar, incluindo informações como nome, e-mail, telefone, endereço e outras informações relevantes. Além disso, é possível segmentá-los em diferentes grupos para facilitar as comunicações.

Outra funcionalidade importante do Bitrix24 é a gestão de vendas. Esta proporciona uma visão abrangente do processo de vendas por etapas, desde a prospeção até ao encerramento do negócio. Com ele, é possível monitorizar o desempenho das vendas, definir metas e acompanhar o progresso em tempo real. Também é possível criar cotações e faturas diretamente no software, o que ajuda a agilizar o processo de vendas.

O Bitrix24 também oferece uma ampla gama de funcionalidades para gerir projetos e tarefas. É possível criar projetos, atribuir tarefas e acompanhar o progresso em tempo real. Também é possível definir prazos, prioridades e níveis de urgência para cada tarefa, o que ajuda a manter a equipa focada e organizada. Além disso, o software oferece ferramentas de colaboração, como chat interno e partilha de ficheiros.

Outra funcionalidade interessante é a gestão de marketing, onde o software oferece ferramentas para criar campanhas de marketing via e-mail, páginas de destino e formulários de inscrição. Também é possível monitorizar o desempenho das campanhas em tempo real e fazer alguns ajustes conforme necessário.

Por fim, o Bitrix24 oferece uma série de ferramentas de automação, que ajudam a reduzir o trabalho manual e a aumentar a eficiência da equipa. É possível criar fluxos de trabalho automatizados para tarefas repetitivas, como o envio de e-mails ou a criação de relatórios. Também é possível integrar o Bitrix24 com outras ferramentas, como o Google Drive e o Slack, para aumentar a sua produtividade.

Depois desta análise, podemos afirmar que o Bitrix24 é um software CRM completo e integrado, que oferece uma ampla gama de funcionalidades que auxiliam a gestão em diversas áreas. Com ele, as empresas podem melhorar a sua eficiência, aumentar a produtividade da equipa e gerar mais e melhores resultados.

## 2. Análise dos preços praticados pelo software

O Bitrix24 oferece uma variedade de planos para atender às necessidades de diferentes tipos de empresas. Eles disponibilizam um plano gratuito e diversos planos pagos que apresentam diferentes recursos e preços.

O plano gratuito é limitado a 12 utilizadores e oferece recursos básicos, como gestão de contactos, vendas, projetos e tarefas. Também inclui 5GB de armazenamento em nuvem e suporte via e-mail. Este plano é adequado para pequenas empresas com poucos utilizadores ou necessidades pouco avançadas.

Para empresas maiores, estão disponíveis vários planos pagos. O plano "Plus", com o seu preço de 17,41€ /mês, oferece ao utilizador recursos adicionais, como automação de vendas, gestão de tempo e faturação. O plano "Standard" custa 71,19€ /mês para seis utilizadores e inclui recursos avançados de vendas, marketing e gestão de projetos. O plano "Professional" custa 143,28€ /mês para utilizadores ilimitados e oferece recursos adicionais, como telefonia VoIP, automação de processos de negócios e gestão de RH.

Para empresas com necessidades mais avançadas, o Bitrix24 também oferece planos empresariais personalizados. Esses planos são projetados para empresas maiores que precisam de recursos personalizados e suporte dedicado. Os preços desses planos são negociados diretamente com a equipa de vendas do Bitrix24.

Em geral, os preços do Bitrix24 são competitivos em comparação com outras soluções CRM disponíveis no mercado. O plano gratuito oferece um conjunto sólido de recursos, enquanto os planos pagos oferecem recursos adicionais que podem ser úteis para empresas maiores ou equipas com necessidades mais avançadas. No entanto, é importante notar que o preço pode variar dependendo do número de utilizadores e dos recursos adicionais necessários, portanto, é importante avaliar cuidadosamente os requisitos da empresa antes de escolher um plano.

### 3. Público-alvo

O Bitrix24 tem como público-alvo principalmente empresas de pequeno e médio porte, embora possa ser utilizado também por grandes empresas. As suas funcionalidades atendem principalmente às necessidades de equipas de vendas, marketing, projetos e RH, oferecendo recursos como gestão de contatos, automação de vendas, gestão de projetos, chat e videoconferência, calendário compartilhado e gestão de documentos.

Para equipas de vendas, o Bitrix24 é útil porque oferece uma visão abrangente do ciclo de vendas, incluindo a gestão de leads, negociações, cotações e faturas. Ele também oferece recursos avançados de automação de vendas, como envio automático de e-mails, notificações de follow-up e pontuação de leads, para ajudar a aumentar a eficiência e a produtividade da equipa.

Para equipas de marketing, o Bitrix24 oferece recursos avançados de automação de marketing, como campanhas de e-mail marketing, gestão de redes sociais, análise de dados e relatórios. Isso permite que as equipas de marketing automatizem processos de rotina e se concentrem em tarefas estratégicas para aumentar a geração de leads e a conversão de vendas.

Para equipas de projetos, o Bitrix24 oferece recursos avançados de gestão de projetos, como a criação de tarefas, o acompanhamento do tempo de trabalho, o calendário compartilhado e a gestão de documentos. Esses recursos ajudam a manter a equipa organizada e garantem que os projetos sejam concluídos dentro do prazo e do orçamento previstos.

Para equipas de RH, o Bitrix24 oferece recursos avançados de gestão de pessoal, como gestão de perfis, gestão de horas de trabalho, férias e licenças, avaliação de desempenho e comunicação interna. Isso ajuda a manter a equipa motivada e engajada e a garantir que as questões de pessoal sejam tratadas de maneira eficiente e profissional.

Em resumo, o Bitrix24 é uma solução CRM completa e flexível que atende às necessidades de uma ampla variedade de empresas e equipas. Os seus recursos avançados e a sua interface intuitiva permitem que as equipas sejam mais eficientes, produtivas e colaborativas, ajudando as empresas a crescer e prosperar.

## 4. Instalação

O Bitrix24 pode ser instalado de várias formas, dependendo das necessidades da empresa. Aqui estão as opções de instalação disponíveis:

**Nuvem Bitrix24:** A maneira mais fácil e rápida de começar a usar o Bitrix24 é aceder à nuvem Bitrix24. É uma plataforma em nuvem e não requer qualquer instalação adicional. Basta criar uma conta na nuvem Bitrix24 e começar a usar o software imediatamente. As contas gratuitas do Bitrix24 estão disponíveis para até 12 utilizadores, e as contas pagas permitem mais utilizadores e recursos.

**Auto-hospedagem:** As empresas que desejam ter mais controlo sobre a instalação e manutenção do Bitrix24 podem optar pela auto-hospedagem. Isso significa que o Bitrix24 é instalado num servidor dedicado, seja num servidor físico ou virtual. O processo de instalação é feito através de um assistente de instalação e, geralmente, é bastante fácil de seguir. No entanto, esta opção requer conhecimentos técnicos em servidores, bases de dados e rede.

**Bitrix24 Appliance:** Outra opção para auto-hospedagem é a instalação do Bitrix24 Appliance. É um pacote pré-configurado que inclui o sistema operacional Linux, o servidor web Apache, base de dados MySQL e o Bitrix24. Este pacote pode ser instalado num servidor físico ou virtual e requer menos conhecimento técnico do que a instalação manual.

Independentemente da opção escolhida, é importante garantir que o servidor atenda aos requisitos mínimos do sistema do Bitrix24. Isso inclui a versão do sistema operativo, bases de dados e outras dependências de software. Além disso, é importante garantir que o servidor tenha capacidade de armazenamento, largura de banda e processamento suficientes para suportar o uso do Bitrix24.

Depois de instalado, o Bitrix24 pode ser personalizado de acordo com as necessidades da empresa, adicionando ou removendo módulos e recursos. Além disso, a configuração do Bitrix24 pode ser ajustada através das suas opções avançadas, permitindo que a empresa personalize o software para atender às suas necessidades específicas.

## 5. Linguagem e arquitetura

O Bitrix24 é um software empresarial desenvolvido em PHP, uma das linguagens de programação mais populares do mundo. O PHP é uma linguagem de código aberto e é usada em muitas aplicações da web, incluindo o WordPress, Magento e Drupal. Também é usado em conjunto com bases de dados MySQL, outro software de código aberto.

O Bitrix24 é construído com uma arquitetura modular, o que significa que é dividido em módulos independentes que podem ser ativados ou desativados de acordo com as necessidades da empresa. Cada módulo contém um conjunto específico de funcionalidades que podem ser personalizadas ou modificadas de acordo com as necessidades da empresa.

A arquitetura modular do Bitrix24 permite que os utilizadores selecionem apenas os módulos necessários para o seu negócio, tornando o software escalável e flexível. Isto significa que à medida que a empresa cresce e as suas necessidades mudam, o Bitrix24 pode ser facilmente ajustado e personalizado para atender às suas novas necessidades.

O Bitrix24 tem também uma arquitetura em nuvem, o que significa que pode ser acedido e utilizado a partir de qualquer lugar do mundo com acesso à internet. Isto torna o software especialmente útil para empresas com escritórios em várias localizações ou para empresas que desejam permitir que os seus funcionários trabalhem remotamente.

Além disso, o Bitrix24 também suporta uma arquitetura de várias camadas, o que permite às empresas integrar o software com outros sistemas de TI existentes na sua infraestrutura de TI. Isto permite que as empresas integrem facilmente o Bitrix24 com outros sistemas, como sistemas de gestão de conteúdo, sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) ou sistemas de gestão de recursos empresariais (ERP), para criar um ambiente de TI completo e integrado.

## 6. Exemplo de utilização

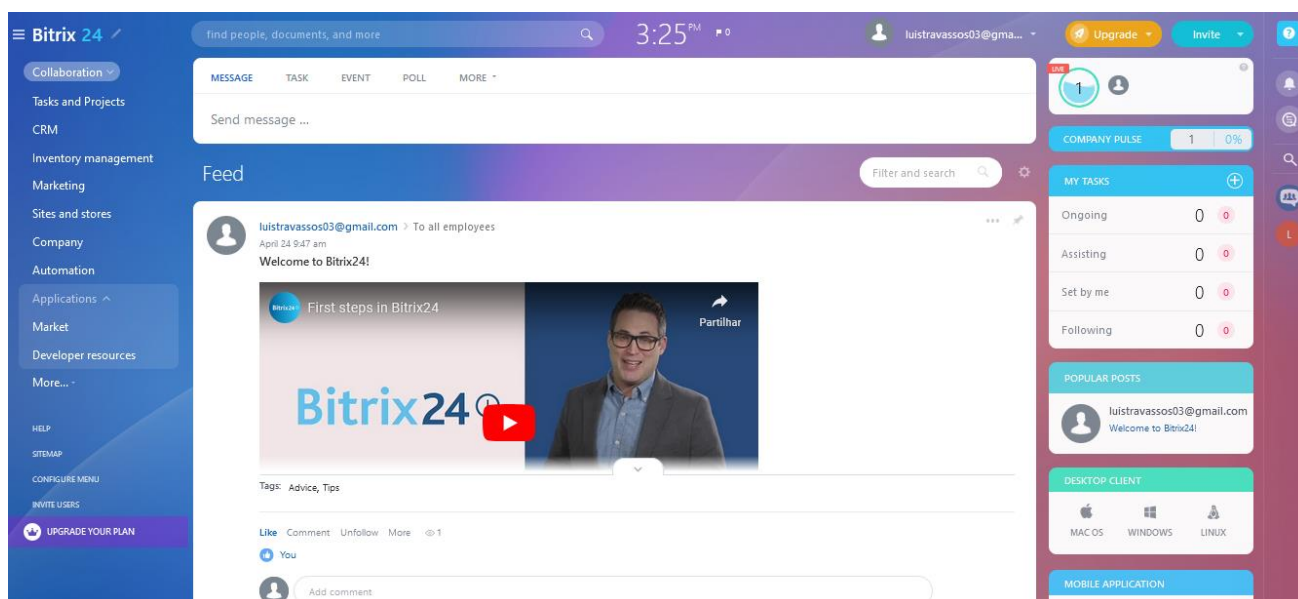


Figura 1 - Página inicial

- Link para o [Bitrix24 site](#), onde se poderá utilizar e ver todas as capacidades deste serviço.