



МОЯТА ПРОФЕСИОНАЛНА ТРАЕКТОРИЯ

ПРЕЗ ОПИТ В ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ и Б2Б
КОРПОРАТИВНИ ПРОДАЖБИ
КЪМ ПРОФЕСИОНАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЯ В МАРКЕТИНГ
АВТОМАТИЗАЦИЯТА И SALESFORCE

Автор Биляна Ангелова Анчева

Януари 2025

София, България 2025

Линкдин: www.linkedin.com/in/bilyana-ancheva

Моят професионален път в чужбина представлява една динамична еволюция към екосистемата на Salesforce, съчетаващ опит във финансова институция, търговски опит в ИТ облачни технологии и киберсигурност, и с техническа експертиза в маркетинг автоматизацията и внедряването на CRM решения, в международна интеркултурна среда с комуникация на английски и испански език.

Фундаментален опит в обслужване на клиенти и продажбите

По време на двугодишният ми опит като фронт офис мениджър във финансова институция, специализирана в обмяна на валута, основният ми фокус беше върху предоставянето на отлично обслужване на клиенти, съчетано със спазване на регулаторните изисквания и процедурите за съответствие (compliance). Нашата дейност беше обект на редовен мониторинг от страна на Централната банка на Испания, което изискваше прецизност и стриктно прилагане на националните и международни стандарти.

Натрупаният международен опит в продажбите в маркетинг агенцията Експанди, беше с фокус върху развитието на успешни бизнес-към-бизнес (B2B) възможности в индустрията за SaaS киберсигурност. Работих по проекти за пазарите в Обединеното кралство и САЩ, като постигнах реални резултати в генерирането на печеливши търговски сделки. В този процес усъвършенствах уменията си като потребител на Salesforce Sales Cloud, като актуализирах системата с информация за квалифицирани потенциални клиенти (лийдове) за отдел "Продажби".

Тази роля ми позволи не само да постигам конкретни резултати, но и да допринасям за дългосрочния успех на екипа и компанията.

Преход към експертиза в Salesforce

Моят над двегодишен опит като потребител на Salesforce събуди у мен любопитство към това как функционира системата на този CRM. Това любопитство постепенно се превърна в истинска страст към Salesforce. Платформата ме вдъхнови да задълбоча познанията си към настройването и администрирането на системата, а не само към използването ѝ като краен потребител. Широкият обхват на екосистемата Salesforce отговори на търсенето ми на професионално развитие в динамична и технологична среда, която предлага непрекъснато усвояване на нови знания и умения.

В резултат на моята отдаденост, последователност и целеустременост, успях да придобия четири сертификата от Salesforce. Два от тях са на ниво за напреднали, което бележи моята трансформация от търговски специалист до сертифициран Salesforce експерт.

Trailhead профил със сертификати: <https://www.salesforce.com/trailblazer/bancheva>

Портфолио от Salesforce сертификати

Тези сертификати показват професионалната ми експертиза в администрирането и използването на Salesforce CRM и Marketing Cloud, от основно до напреднало ниво, с фокус върху автоматизация, имейл маркетинг и персонализиране на потребителското изживяване.

Salesforce Marketing Cloud Administrator

- Умения за администриране и конфигуриране на бизнес юнити в Marketing Cloud.

- Специализация в имейл маркетинг, автоматизация и управление на абонати.
- Експертен опит в изграждането на потребителски пътища и сегментация, модел на данните.
- Управление на роли, разрешения и настройки за сигурност.

Salesforce Marketing Cloud Email Specialist

- Дълбоки познания за най-добрите практики в имейл маркетинга.
- Създаване и управление на персонализирани имейл кампании.
- Работа с AMPscript и динамично съдържание.
- SQL сегментация на данни за клиента
- Познаване на регулации като Закон за спам защита (CAN-SPAM) и РЗД (GDPR)

Salesforce Associate

- Разбиране на основните възможности на платформата Salesforce CRM включително Sales и Service.
- Познания за CRM концепции и бизнес процеси, Екосистема на Salesforce, Навигация, Данни и модели (Data Model), Отчети и табла за управление (Reports and Dashboards)

Salesforce Marketing Cloud Associate

- Основни познания за функциите на Marketing Cloud.
- Разбиране на принципите на маркетинг автоматизацията.
- Умения за управление и проследяване на кампании.

Постижения в маркетинг автоматизацията

В Cloud Coachers, партньорска компания на Salesforce, приложих усвоеното от специализираното практическо обучение за технически разработки в Salesforce Marketing Cloud.. Работих с езици като SSJS, AMPscript за персонализиране, SQL сегментиране и дебъгване в Query Studio, и създаване на сложни автоматизирани клиентски пътища. Участвах в интеграцията на мобилно приложение чрез Journey

Builder и REST API в реално време, извършвах UAT тестването, (т.е. софтуерът да предоставя удобството при работа, които потребителите очакват) и REST API симулацията в Postman.

Проект 1: MOA Hotels маркетинг автоматизация

Едно от ключовите ми постижения беше успешното внедряване на цялостен процес за хотелски резервации за MOA Hotels чрез Salesforce Marketing Cloud на 5 езика. Проектът беше индивидуален и бе необходимо да се приложат REST API с POST метод, АМПскрипт за динамична персонализация на 5 езика, снippets от кодове, HTML&CSS, SQL за сегментиране на данни, експортиране на данни на външно FTP.

Основни резултати:

- Увеличение с 35% в завършените резервации чрез автоматизирани напомнящи имейли.
- 42% по-висок процент на отваряне благодарение на персонализирани push известия.
- Намаляване на недовършените резервации с 28% чрез кампании за повторно ангажиране.
- Увеличение с 25% в клиентската удовлетвореност чрез автоматизирани съобщения след престоя.
- Ръст от 45% в допълнителните приходи благодарение на динамично съдържание и включените ъпсел оферти .

Проект 2: Внедряване на CRM Sales и Service Cloud за ветеринарна клиника

Изиграх ключова роля в проект за внедряване на Salesforce за ветеринарна клиника. Основни дейности:

Системна конфигурация

- Създаване на персонализирани обекти за домашни любимци и графици за ваксинации.
- Разработване на автоматизирани процеси за напомняния и управление на инвентара.

Сигурност и контрол на достъпа

- Дефиниране на ролеви йерархии и специфични разрешения.
- Настройка на сигурност за медицински записи.

Автоматизация на процесите

- Разработване на автоматизирани графици за ваксинации и фактуриране.
- Внедряване на работни потоци за ескалация при спешни случаи.

Проект 3: Marketing Cloud за застрахователният бизнес

Проектът е предназначен за маркетингова кампания на известна застрахователна компания в Мадрид, като целта е да се промотира нов продукт за автомобилна застраховка.

Кампанията включва сегментиране на аудиторията, автоматизиране на процесите и създаване на многоканална комуникационна стратегия (имейли и SMS).

Проектът съчетава автоматизация, обработка на данни и персонализация, за да осигури ефективна кампания за привличане на клиенти. Основните технологии, използвани в разработката, включват SQL за обработка на данни, Salesforce Marketing Cloud за автоматизация и маркетингови пътеки, както и интеграция с външни системи чрез SFTP.

Техническо развитие и Full Stack разработка

За да задълбоча и обогатя техническите си умения, завърших Full Stack Developer Bootcamp, където придобих знания по:

- Frontend разработка: HTML, CSS, JavaScript, React, Angular.
- Backend: Node.js, Express, MongoDB, MySQL.
- Контрол на версиите с Git/GitHub и Agile методологии.

Защо съм подходяща за позицията?

Силно се вдъхновявам от визията на Пощенска банка, която съчетава вдъхновяващо лидерство и непрекъснат стремеж към иновации с доказана стабилност и модерни традиции. Това съвпада с моята цел да прилагам бизнес усет и техническа експертиза за създаване на решения с реална стойност, допринасяйки за динамично развитие и успешно партньорство в процесите на дигитална трансформация. Вярвам, че моите способности и опит в работата в екип, ще допринесат за изграждането на среда на колегиалност изградена на взаимно доверие и подкрепа.

Портфолио с документиранни проекти:

<https://github.com/ba23-python/SFMC-Portfolio>

Portfolio SQL :

<https://github.com/ba23-python/SQL-Assignment>

Автор Биляна Ангелова Анчева

Януари 2025

София, България