



# 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](https://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 2-годишният ми опит във финансова институция, като Фронт-офис обслужване на клиенти за обмяна на валута, работех в съответствие с регулаторните изисквания и прилагаме нормативната уредба (compliance), особено по отношение на превенцията по смисъла на (AML – Anti-Money Laundering). Извършваше се мониторинг от страна на Централната Банка на Испания, в съответствието с всички приложими национални разпоредби за обмен на валута.

Натрупаният международен опит в продажбите, постигнатите успехи и реални резултати като *мениджър по развитие на продажбите и вътрешни продажби* в международна среда, бяха с акцент върху генерирането на печеливши *бизнес-към-бизнес* търговски възможности в *SaaS* киберсигурност индустрията за пазарите във Великобритания и САЩ, придобих експертни умения като потребител на *Salesforce Sales Cloud* като системно осигурявах квалифицирани лийдове за отдел Продажби на съответният клиент, които

допринасяха за разширяване на възможностите за продажба чрез стратегическо телефонно проспектиране.

## Преход към експертиза в Salesforce

Моят над двегодишен опит като потребител на Salesforce събуди в мен любопитство за това как работи системата на този CRM, което се превърна в страст към Salesforce. Платформата, ме вдъхнови да се задълбоча в тази посока поради широкообхватността на екосистемата Salesforce и бе отговор на търсенето ми на посока за професионално израстване и динамизъм, в която бих могла да уча нови технологии, да израствам и която да ми е интересна.

Като резултат, моята отдаденост, последователност и целеустременост доведоха до придобиването на четири сертификата от Salesforce, отбелязващи трансформацията ми 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 Marketing Cloud.
- Специализация в имейл маркетинг, автоматизация и управление на абонати.
- Експертен опит в изграждането на потребителски пътища и сегментация.
- 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 антиспам (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): 15%

## **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, задълбочих уменията си в маркетинг автоматизацията. Работих с програмни езици като AMPscript и SQL за персонализиране и създаване на сложни автоматизирани клиентски пътища. Участвах в интеграцията на мобилно приложение чрез Journey Builder и REST API в реално време, отговаряйки за UAT и API тестването в Postman. Моите двуезични умения на испански и английски значително разшириха комуникационния обхват на екипа, допринасяйки за успеха на проектите.

## 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 са 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.

## Техническо развитие и Full Stack разработка

За да 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.

## 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