

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE

Facultatea: Cibernetică, Statistică și Informatică Economică

Specializarea: *Informatică economică*

## Proiect de practică

*Tema proiectului: Gestiunea relațiilor cu  
clienții – soluție CRM*

Cadrul didactic coordonator:

Conf. Univ. Dr. Ciurea Cristian-Eugen

Student:  
Iordache Denisa-Maria

București  
2021

# Cuprins

Introducere .....	5
1. Prezentarea companiei Endava .....	6
1.1. Prezentare generală.....	6
1.2. Analiza situației existente și propuneri de îmbunătățire .....	7
2. Despre Salesforce CRM .....	8
2.1. Ce este un CRM?.....	8
2.2. Salesforce CRM .....	8
3. Descrierea aplicației .....	9
3.1. Descriere generală .....	10
3.2. Lead .....	12
3.3. Account.....	15
3.4. Opportunity și Apartament.....	18
Concluzii .....	29
Bibliografie .....	30

## ***Listă figurilor***

<i>Figură 1. Endava - Informații Generale.....</i>	<i>6</i>
<i>Figură 2. ERD Proiect.....</i>	<i>9</i>
<i>Figură 3. Pagina de start din aplicație .....</i>	<i>10</i>
<i>Figură 4. Pagina Setup din aplicație.....</i>	<i>11</i>
<i>Figură 5. Developer Console.....</i>	<i>12</i>
<i>Figură 6. Exemplu de ListView .....</i>	<i>12</i>
<i>Figură 7. Lead Layout .....</i>	<i>13</i>
<i>Figură 8. Formula ColorPriority.....</i>	<i>13</i>
<i>Figură 9. Follow Up Call Task Afişare .....</i>	<i>14</i>
<i>Figură 10. Follow Up Call Task Criteriu.....</i>	<i>14</i>
<i>Figură 11. Follow Up Call Task Acțiune .....</i>	<i>14</i>
<i>Figură 12. Lead -&gt; Account -&gt; Opportunity .....</i>	<i>15</i>
<i>Figură 13. Account Layout.....</i>	<i>15</i>
<i>Figură 14. Validare câmp CNP .....</i>	<i>16</i>
<i>Figură 15. Birthday Email Template.....</i>	<i>16</i>
<i>Figură 16. Birthday Email Alert .....</i>	<i>17</i>
<i>Figură 17. Birthday Email Proces .....</i>	<i>17</i>
<i>Figură 18. Birthday Email Body .....</i>	<i>17</i>
<i>Figură 19. Validare număr de telefon .....</i>	<i>18</i>
<i>Figură 20. Opportunity Layout .....</i>	<i>18</i>
<i>Figură 21. Apartament Layout.....</i>	<i>19</i>
<i>Figură 22. Formula Preț Standard.....</i>	<i>19</i>
<i>Figură 23. Formula Rating .....</i>	<i>19</i>
<i>Figură 24. Întrebări din partea clientului Task .....</i>	<i>20</i>
<i>Figură 25. Întrebări din partea clientului Flow .....</i>	<i>20</i>
<i>Figură 26. Întrebări din partea clientului Flow Obiect .....</i>	<i>21</i>
<i>Figură 27. Întrebări din partea clientului Flow Acțiune 1 .....</i>	<i>21</i>
<i>Figură 28. Întrebări din partea clientului Flow Decizie .....</i>	<i>22</i>
<i>Figură 29. Întrebări din partea clientului Flow Acțiune 2 .....</i>	<i>22</i>
<i>Figură 30. Întrebări din partea clientului Flow Email .....</i>	<i>23</i>
<i>Figură 31. Trigger Rezervare .....</i>	<i>24</i>
<i>Figură 32. Printare Rezervare .....</i>	<i>24</i>

<i>Figură 33. Printare Rezervare Cod</i> .....	25
<i>Figură 34. Factură Layout</i> .....	25
<i>Figură 35. Factură Antecontract Criteriu</i> .....	26
<i>Figură 36. Factură Antecontract Acțiune</i> .....	26
<i>Figură 37. Plată Layout</i> .....	26
<i>Figură 38. Opportunity Layout CC 1</i> .....	27
<i>Figură 39. Opportunity Layout CC 2</i> .....	27
<i>Figură 40. Opportunity Layout CC 3</i> .....	28

## Introducere

Primul factor contribuabil în alegerea acestei teme a fost o discuție din cadrul cursului de Managementul Riscului în Afaceri Internaționale. Aici am întâlnit pentru prima dată noțiunea de CRM (Customer Relationship Management), mai exact Salesforce CRM, platformă pe care urmă să-mi desfășoară activitatea din cadrul stagiuului de practică.. Ceea ce mi-a atrăt atenția este faptul că prin intermediul unei singure platforme, pot comunica eficient toate părțile implicate în desfășurarea unui proiect, începând cu dezvoltatorii și finalizând cu clienții.

De asemenea, un alt motiv ar fi că întotdeauna am considerat că cel mai important factor care duce la prosperitatea unei companii este orientarea spre client deoarece acesta este reperul în baza căruia se iau majoritatea deciziilor. Desigur că acesta este și pilonul pentru CRM, platforma facilitând interacționarea companiilor cu clienții sau chiar și cu potențialii clienți.

Pe parcursul practicii am dezvoltat o aplicație pe platforma TrailHead de la Salesforce, rolul meu fiind acela de Salesforce Administrator. Am făcut cunoștință cu funcționalitățile de bază pe care le pune la dispoziție Salesforce, dar am învățat și să adaptez aceste funcționalități pe baza cerințelor clientului și chiar să creez altele noi, atât cu ajutorul interfeței, dar și utilizând cod (Apex, HTML, SOQL). Partea care face Salesforce util este aceea că nu este nevoie de instalarea de aplicații exterioare, totul regăsindu-se pe aceeași platformă, inclusiv developer console care oferă o varietate mare de limbaje puse la dispoziție.

Scopul proiectului dezvoltat pe parcursul stagiuului de practică a fost de a implementa o modalitate prietenoasă de gestionare a fluxului de vânzare pentru apartamente, aplicația fiind dezvoltată după cerințele clientului Endava, City Point. Astfel, s-au urmărit etapele care trebuie parcurse parcurse până la atingerea scopului final, semnarea contractului și implicit vânzarea unui apartament.

În dezvoltarea aplicației am folosit atât funcționalitățile standard și limbajul de programare pe care Salesforce le pune la dispoziție, dar și am folosit și de noțiunile deja cunoscute (Regex pentru validări, HTML, structuri alternative).

În continuarea lucrării o să realizez o prezentare generală a companiei Endava, o scurtă introducere în CRM, respectiv, Salesforce CRM și descrierea aplicației implementate.

## 1. Prezentarea companiei Endava

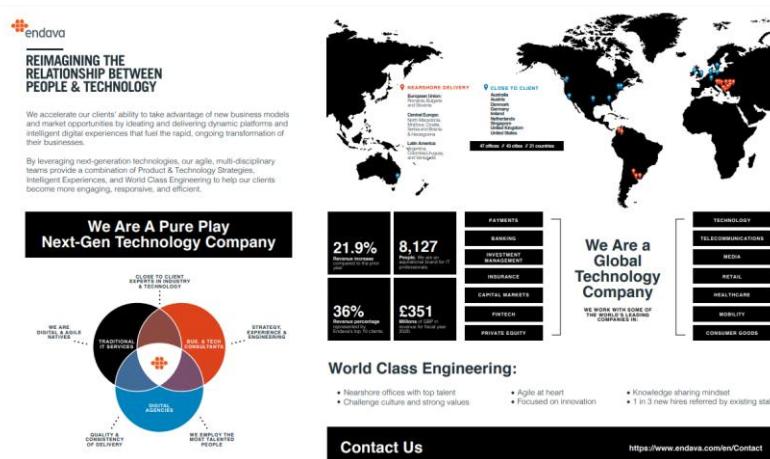
### 1.1. Prezentare generală

Endava este o companie britanică de furnizoare servicii IT, fondată în anul 2000, cu centre de dezvoltare în întreaga lume (America de Nord, Europa de Vest, România, Moldova, Bulgaria, Serbia, etc.), având 8127 de angajați la data de 31 martie 2021<sup>1</sup>.

Compania a intrat pe piața românească în 2006 după ce a achiziționat compania Alfa Global Solutions din Cluj-Napoca, fondată în 1997<sup>2</sup>. După acest prim pas, compania și-a deschis centre și în alte orașe mari precum București, Iași, Târgu-Mureș.

Scopul principal al companiei este de a-și ajuta clienții să devină la rândul lor companii digitale bazate pe experiență, sprijinindu-i în călătoria lor, de la generarea de idei la dezvoltarea și implementarea de produse, platforme și soluții. Clienții Endava activează în industriile de Plăți, Servicii Financiare, TMT (Tehnologie, Media și Telecom), Bunuri de Consum, Logistică și Medicală.

Endava este lider în furnizarea de servicii tehnologice (soluții software specializate, aplicații de business și servicii IT) de ultimă generație, lucru ce contribuie la o mai ușoară dezvoltare a organizațiilor clienților, prin utilizarea soluțiilor scalabile de Distributed Enterprise Agile. Endava discută cu clienții săi, se integrează în echipele acestora pentru ca atingerea scopului final al colaborării să se realizeze cât mai ușor.



Figură 1. Endava - Informații Generale

<sup>1</sup> (2021) Conform <https://www.endava.com/en/About>

<sup>2</sup> (2006) Conform <https://www.wall-street.ro/articol/IT-C-Tehnologie/19660/Endava-a-achizitionat-o-companie-software-din-Cluj.html>

## 1.2. Analiza situației existente și propunerii de îmbunătățire

Pe parcursul derulării stagiuului de practică am putut să participe la parcurgerea unui flux de business complet care s-a realizat prin crearea unei aplicații în Salesforce. Deoarece firma organizează acest stagiu de practică anual, propunerile mele spre îmbunătățire se referă chiar la acesta.

Astfel, consider că pe lângă consola de dezvoltare oferită standard de către Salesforce, practicanților le-ar putea fi prezentat un mediu de dezvoltare mai prietenos și familiar precum Visual Studio Code, pentru simplul motiv că acesta permite precompletările care ajută foarte mult la scurtarea timpului petrecut în realizarea codului, se poate comenta o secvență de cod mare, fără să fie nevoie de parcurgerea linie cu linie a codului. Aceste lucruri bineînteles că nu afectează funcționalitatea propriu-zisă a codului, însă fiind începătoare în aplicația Salesforce și implicit în consola de dezvoltare, am avut nevoie de aceste funcționalități în realizarea proiectului, neavându-le ducând la o prelungire a timpului de lucru.

## 2. Despre Salesforce CRM

### 2.1. Ce este un CRM?

Un sistem CRM reprezintă ansamblul tuturor instrumentelor, procedurilor și strategiilor cu ajutorul cărora organizația gestionează interacțiunea cu partenerii și clienții, indiferent dacă aceștia sunt în stadiul de prospect sau client propriu-zis. Cu alte cuvinte permite gestiunea informațiilor despre vânzări, a întregii interacțiuni cu clientul, cu mult timp înainte ca vânzarea propriu-zisă să aibă loc, lucru foarte important având în vedere faptul că scopul unei companii nu este doar acela de a atrage noi clienți, ci și de a-i păstra pe cei existenți, prin exploatarea noilor oportunități de vânzare.

De asemenea, un astfel de sistem permite și o vizionare internă asupra companiei, cu ajutorul unui CRM putând fi urmărite relațiile dintre angajați și departamente, lucru ce contribuie la formarea unei strategii integrate de CRM.

Astfel, CRM oferă o perspectivă de 360<sup>0</sup> asupra proiectului, punând la dispoziție pentru clienți numeroase puncte de contact între ei și companie disponibile direct din platformă, precum email, telefon, stabilirea de întâlniri, și asigurând o mai bună vizibilitate a acțiunilor întreprinse de fiecare departament în parte.

### 2.2. Salesforce CRM

Salesforce este cel mai cunoscut instrument de gestionare a relației cu clienții din lume, astăzi, având 20% cotă de piață<sup>3</sup> în industria actuală, făcându-l soluția ideală pentru milioane de companii din întreaga lume.

Platforma este o soluție CRM de tip „on demand”. Acest lucru înseamnă că nu necesită instalarea pachetelor suplimentare, backup-uri sau upgrade-uri manuale, acestea făcându-se automat, fără să implice costuri suplimentare. În acest fel, utilizatorul are acces în orice moment la cea mai nouă versiune a platformei.

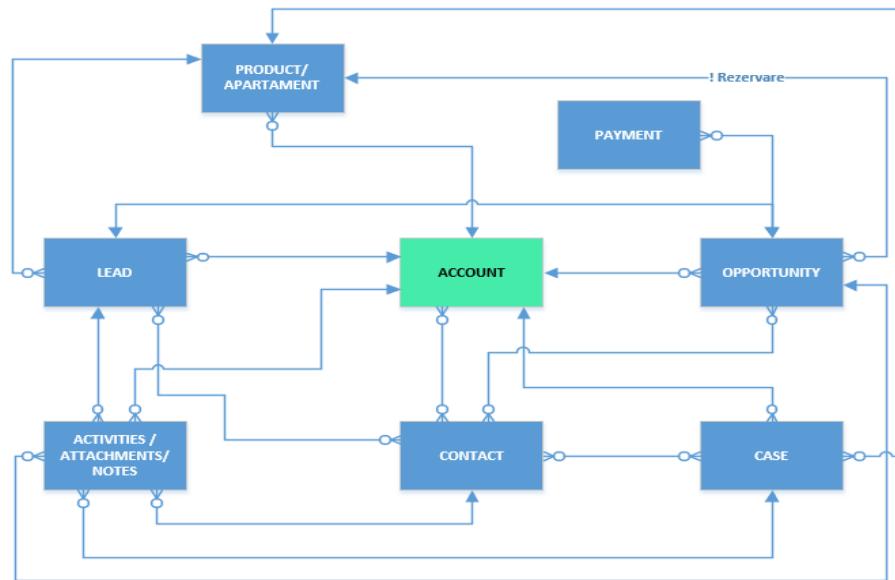
Pentru accesarea propriei aplicații sunt necesare un browser web, un nume de utilizator și o parolă. În spatele fiecărui utilizator se află un profil care permite administratorului să seteze nivelul de securitate, obiectele din aplicație la care poate avea acces fiecare user. Salesforce este ușor de utilizat, având o interfață rapidă, puternică și ușor de personalizat în funcție de nevoile clientului. În ceea ce privește securitatea, platforma a fost verificată și validată de multe companii din domeniul securității.

---

<sup>3</sup> (2021) Conform <https://backlinko.com/salesforce-stats>

### 3. Descrierea aplicației

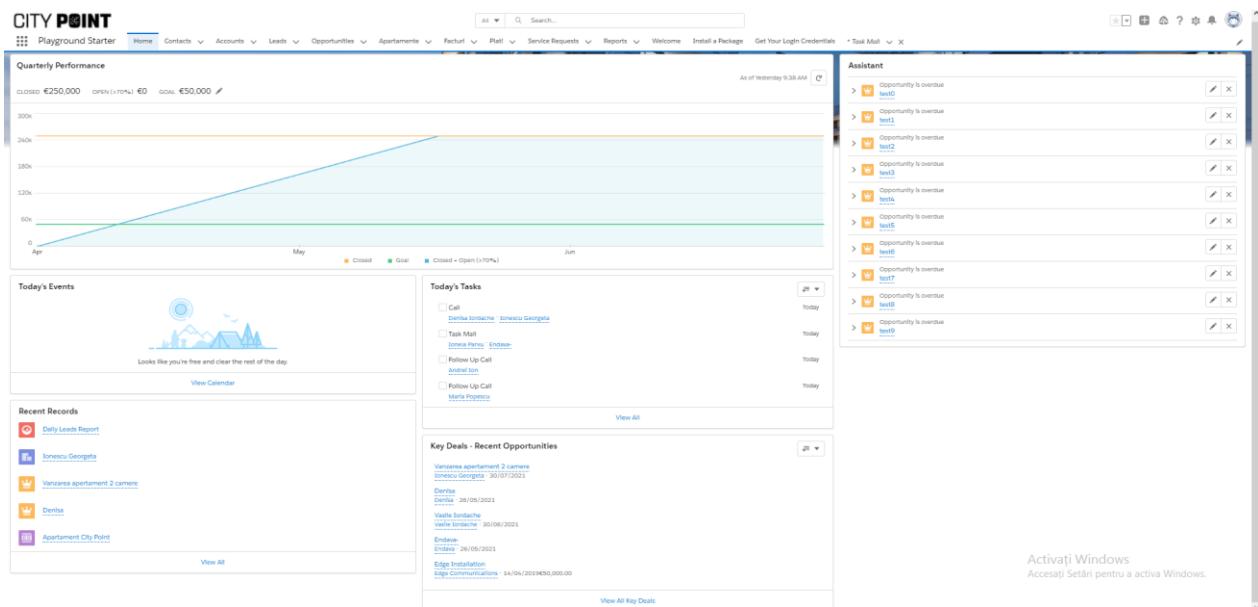
Aplicația creată în Salesforce reprezintă o modalitate de gestionare a fluxului de vânzare pentru apartamente. Funcționalitățile din aplicație au fost adaptate conform cerințelor dezvoltatorului imobiliar City Point, client Endava.



*Figură 2. ERD Proiect*

În ERD-ul proiectului se pot observa obiectele care urmează să fie gestionate în aplicație și legăturile dintre acestea, lucruri care ghidează ordinea desfășurării activităților în cadrul fluxului de vânzare, care va fi discutat pas cu pas ulterior.

### 3.1. Descriere generală



Figură 3. Pagina de start din aplicație

La o primă accesare a aplicației se poate vedea că aceasta este organizată în tab-uri, fiecare tab corespunzând unui anumit obiect din aplicație. Ordinea acestor tab-uri, cât și adăugarea sau ștergerea lor se pot modifica după preferințe. Eu am ales să le organizez în funcție de fluxul de vânzare. Astfel, obiectele folosite la realizarea aplicației mele au fost:

- Contacts - reprezintă persoanele de contact introduse în aplicație, fie că ele sunt asociate unui client sau chiar vânzătorului;
- Leads – conține date despre cumpărătorii care sunt la prima interacțiune cu agentul imobiliar, practic clientul nou;
- Accounts – conține date despre clientii propriu-zisi, diferența dintre lead și account fiind că persoana interesată de apartament este lead până când stabilește o vizionare fizică a apartamentului. Din momentul în care are loc vizionarea, lead-ul devine client (account);
- Opportunities – reprezintă fluxul de vânzare propriu-zis al apartamentelor, etapele parcurse până în momentul semnării contractului pentru un anumit apartament;
- Apartamente – reprezintă obiectul pe care se realizează fluxul de vânzare;
- Facturi – pentru fiecare plată realizată în aplicație se pot genera facturi;
- Plăți – pentru ca fluxul de vânzare să fie complet este nevoie și de plata efectivă a facturilor;

- Service Requests (Case) – gestionează posibilele întrebări ale clienților referitoare la orice etapă a fluxului de vânzare.
- Tasks – activitățile care trebuie îndeplinite într-un anumit interval de timp, fiecarui task fiindu-i asociat un termen limită de finalizare generat de utilizator.

Relațiile dintre obiecte se realizează prin crearea unui atribut de tip lookup relationship.

Pe lângă tab-urile enumerate mai sus, în aplicație există o secțiune de search unde se pot face căutări globale sau după o grupare de caractere pentru regăsirea obiectelor sau înregistrărilor de pe fiecare obiect.

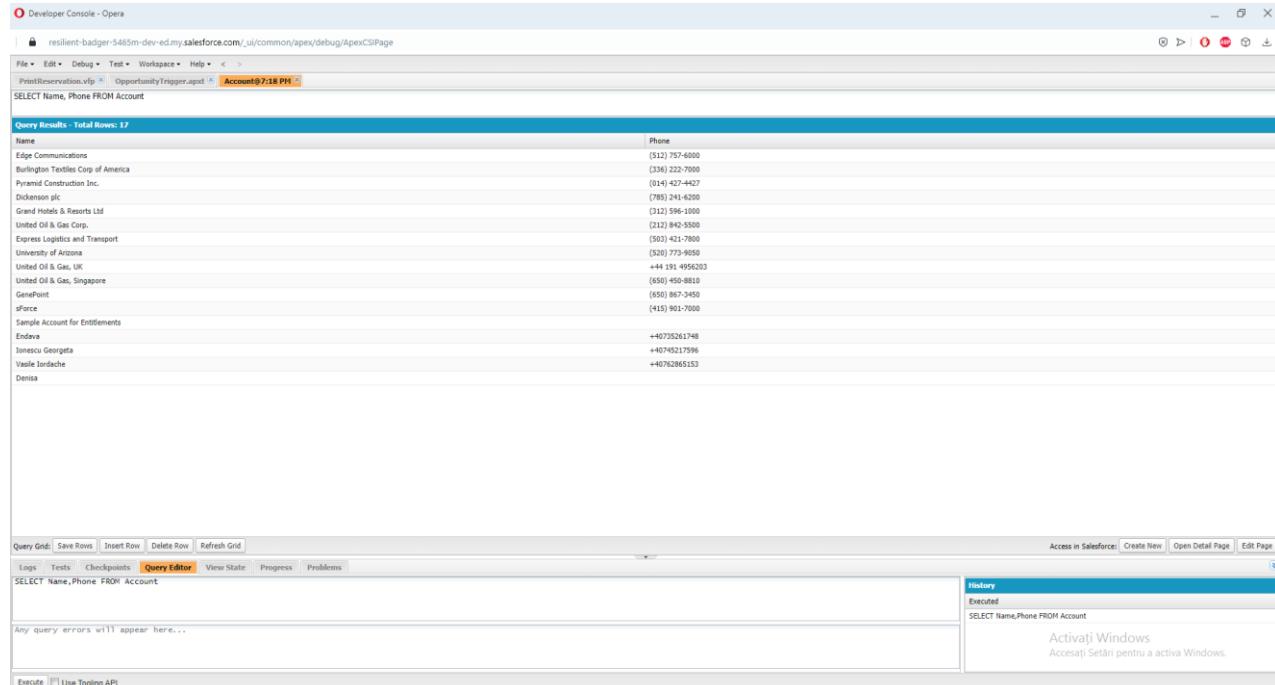
Avem posibilitatea de a adăuga tab-ul de Home care conține un rezumat al activității desfășurate în aplicație din ultima perioadă (task-urile care trebuie încheiate în ziua curentă, cele mai recente înregistrări introduse în aplicație, cele mai recente oportunități create, secțiunea de informații cu privire la oportunitățile pentru care a expirat valabilitatea, graficul care ne informează cu privire la desfășurarea fluxului de vânzare, putându-se seta manual o rezoluție la care dorim să ajungem).

Pentru a crea sau a genera modificări ce țin de structura obiectelor, regulile de validare ale câmpurilor, page layout, useri, profile, procese, flow-uri se va accesa pagina de setup.

NAME	TYPE	OBJECT
NewTask	Action	
Dennisa Iordache	User	
Plata entcontract	Custom Field Definition	Opportunity
Print Standard	Custom Field Definition	Opportunity
Dezinare Geminala	Custom Field Definition	Opportunity
Follow Up CC	Workflow Rule	Opportunity
Alexandru Tudor	User	
DocSet	Validation Rule	
Reversed_Validation	Validation Rule	Activări Windows
NewCase	Action	Activări Windows

Figură 4. Pagina Setup din aplicație

Toate modificările care doresc să fie aduse aplicației din zona de cod se va face cu ajutorul consolei puse la dispoziție de către Salesforce, unde se pot crea interogări folosind SOQL (Salesforce Object Query Language), pagini HTML, clase, triggeri folosind Apex, limbaj de programare asemănător Java.

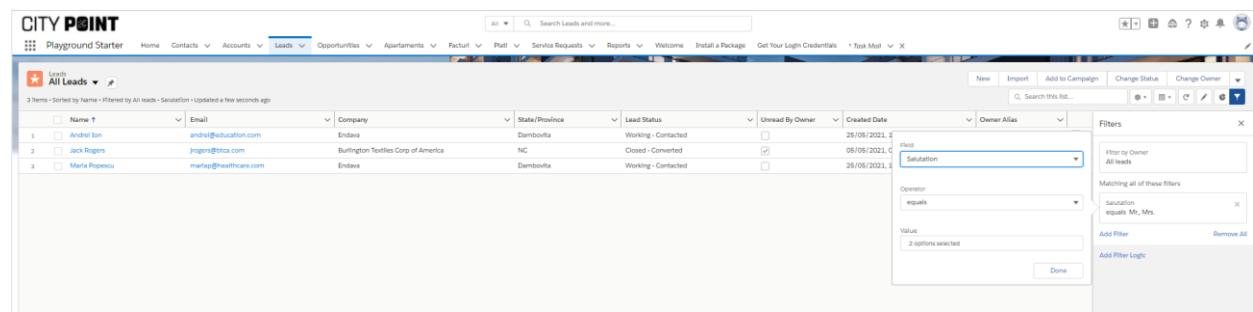


*Figură 5. Developer Console*

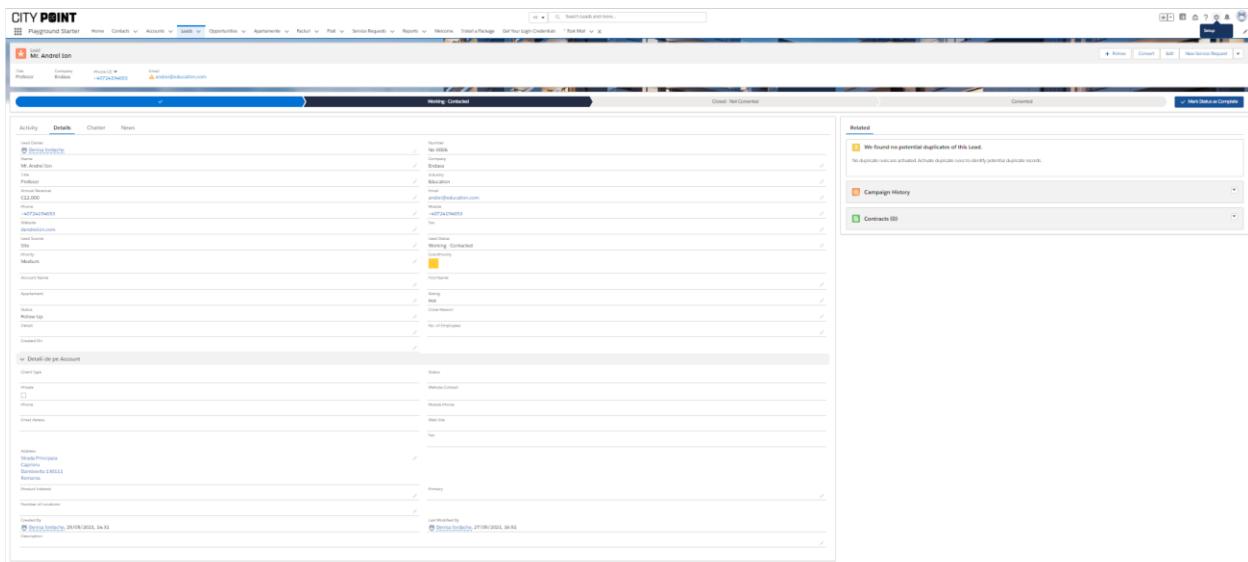
### 3.2. Lead

Fluxul de vânzare începe din zona de lead-uri deoarece alegerile pe care le face persoana interesată de apartament în această postură vor dicta evoluția ulterioară a fluxului.

Prin accesarea tab-ului de lead sau a oricărui alt tab putem naviga în diferite listview-uri create de către utilizator, listview-uri ce pot fi personalizate prin aplicarea filtrelor.



*Figură 6. Exemplu de ListView*



Figură 7. Lead Layout

Pe pagina de descriere a unui lead regăsim diferite detalii despre acesta. Există patru etape până ca lead-ul să devină client:

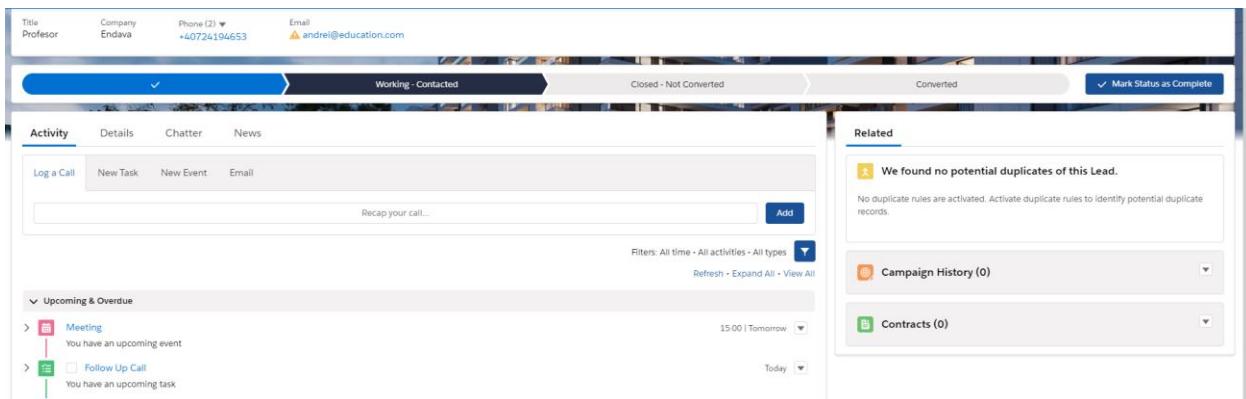
- Open – se folosește atunci când câmpul Lead Source (cum a luat contact lead-ul cu vânzătorul) îndică faptul că interacțiunea nu a avut loc fizic (Site);
- Working – se folosește atunci când câmpul Lead Source îndică faptul că interacțiunea a avut loc fizic (Agentie, Outdoor, Showroom) sau după ce a avut loc o întâlnire fizică după interacțiunea prin site.
- Closed – etapă marcată în momentul în care persoana nu mai este interesată de apartament.
- Converted – etapă marcată după ce se stabilește o vizionare a apartamentului dorit (în acest moment se creează un account(client) cu detaliile lead-ului și o oportunitate(se deschide fluxul de vânzare))

Câmpul ColorPriority este de tip formulă: în funcție de prioritatea asociată lead-ului, câmpul se va colora în roșu, galben sau verde.

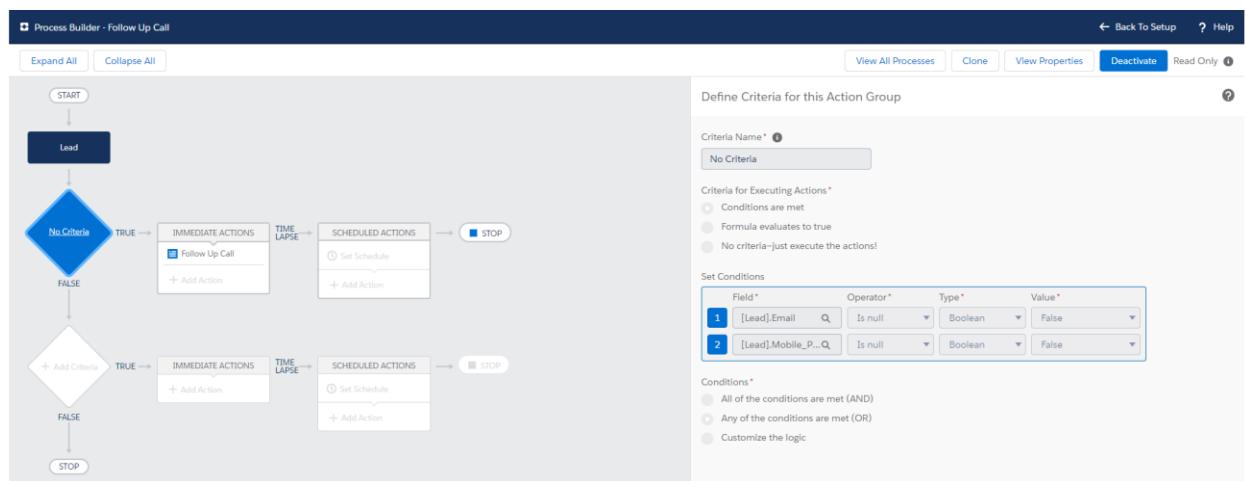


Figură 8. Formula ColorPriority

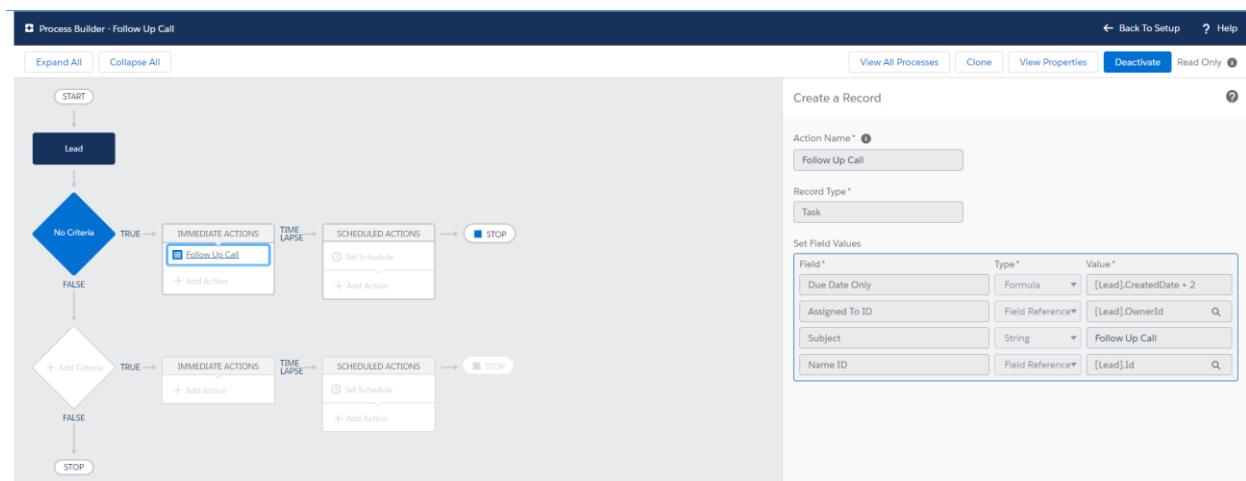
De asemenea, în momentul creării unui lead se generează automat un task cu termen limită de 3 zile, timp în care clientul se poate gândi dacă dorește o vizionare. Task-ul a fost generat cu ajutorul unui process-builder pe obiectul de lead.



Figură 9. Follow Up Call Task Afisare



Figură 10. Follow Up Call Task Criteriu



Figură 11. Follow Up Call Task Acțiune

### 3.3. Account

După ce persoana interesată de apartament devine account, se preiau informațiile existente deja pe lead și se pot adăuga altele noi în funcție de layout-ul ales (persoana fizică/juridică, diferența fiind că pe layout-ul de persoană fizică o să avem câmpul CNP, iar ce cel de persoană juridică vom avea CIF, CAEN, J).

*Figură 12. Lead -> Account -> Opportunity*

*Figură 13. Account Layout*

Câmpul Status este completat automat cu valoarea „Prospect”, urmând să se schimbe în „Client” în momentul în care se încheie contractul de vânzare al apartamentului.

Pe câmpul de CNP este pusă o validare care să nu permită introducerea unui CNP invalid, iar pe baza câmpului CNP o să se completeze automat câmpul Next Birthday cu următoarea data de naștere a clientului. De ziua de naștere, clientul va primi un email de „La mulți ani! ”.

## Account Validation Rule

[Back to Account Validation Rules](#)

Validation Rule Detail	
Rule Name	VR_CNP
Error Condition Formula	<pre>[IF NOT(RecordType.Id = '012090000001Uaq'). OR( AND( NOT(SNUMBER(TEXT(CNP__o))), ISBLANK(CNP__o) ) = false, AND( LEN(TEXT(CNP__o)) &lt; 13, ISBLANK(CNP__o) ) = false, AND( VALUE(LEFT(TEXT(CNP__o), 1)) &gt; 8, ISBLANK(CNP__o) )=false, [IF( MOD(VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),12),1)))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),11),1))*7 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),10),1))*2 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),9),1))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),8),1))*7 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),7),1))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),6),1))*7 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),5),1))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),4),1))*7 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),3),1))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),2),1))*7 + VALUE(LEFT(TEXT(CNP__o),1))*2), 11) == MOD(VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),12),1)))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),11),1))*7 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),10),1))*2 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),9),1))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),8),1))*7 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),7),1))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),6),1))*7 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),5),1))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),4),1))*7 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),3),1))*9 + VALUE(RIGHT(LEFT(TEXT(CNP__o),2),1))*7 + VALUE(LEFT(TEXT(CNP__o),1))*2), 11))]</pre>
Active	<input checked="" type="checkbox"/>
Error Message	CNP-ul nu este corect. Te rugăm să încerci din nou.
Description	
Created By	<a href="#">Denisa Iordache</a> , 23/05/2021, 12:57
Modified By	<a href="#">Denisa Iordache</a> , 23/05/2021, 12:57
<a href="#">Edit</a> <a href="#">Clone</a>	

Figură 14. Validare câmp CNP

SETUP		Classic Email Templates																									
<p>Text Email Template Birthday</p> <p>Preview your email template below.</p>																											
<b>Email Template Detail</b> <table border="1"> <tr> <td>Folder</td> <td>Unified Public Classic Email Templates</td> <td><a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a> <a href="#">Clone</a></td> </tr> <tr> <td>Email Template Name</td> <td>Birthday</td> <td>Available For Use <input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Template Unique Name</td> <td>Birthday</td> <td>Last Used Date</td> </tr> <tr> <td>Encoding</td> <td>Unicode (UTF-8)</td> <td>Times Used</td> </tr> <tr> <td>Author</td> <td><a href="#">Denisa.Iordache [Change]</a></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Description</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Created By</td> <td><a href="#">Denisa.Iordache</a>, 10/05/2021, 11:30</td> <td>Modified By <a href="#">Denisa.Iordache</a>, 10/05/2021, 11:39</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a> <a href="#">Clone</a> </td> <td></td> </tr> </table>		Folder	Unified Public Classic Email Templates	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a> <a href="#">Clone</a>	Email Template Name	Birthday	Available For Use <input checked="" type="checkbox"/>	Template Unique Name	Birthday	Last Used Date	Encoding	Unicode (UTF-8)	Times Used	Author	<a href="#">Denisa.Iordache [Change]</a>		Description			Created By	<a href="#">Denisa.Iordache</a> , 10/05/2021, 11:30	Modified By <a href="#">Denisa.Iordache</a> , 10/05/2021, 11:39	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a> <a href="#">Clone</a>			<p>Help for this Page </p>	
Folder	Unified Public Classic Email Templates	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a> <a href="#">Clone</a>																									
Email Template Name	Birthday	Available For Use <input checked="" type="checkbox"/>																									
Template Unique Name	Birthday	Last Used Date																									
Encoding	Unicode (UTF-8)	Times Used																									
Author	<a href="#">Denisa.Iordache [Change]</a>																										
Description																											
Created By	<a href="#">Denisa.Iordache</a> , 10/05/2021, 11:30	Modified By <a href="#">Denisa.Iordache</a> , 10/05/2021, 11:39																									
<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a> <a href="#">Clone</a>																											
<p><b>Email Template</b></p> <p>Subject: Happy birthday!</p> <p>Plain Text Preview:</p> <p>Cu ocazia aniversarii zilei de naștere, echipa noastră îți urează „La mulți ani!”.</p>																											

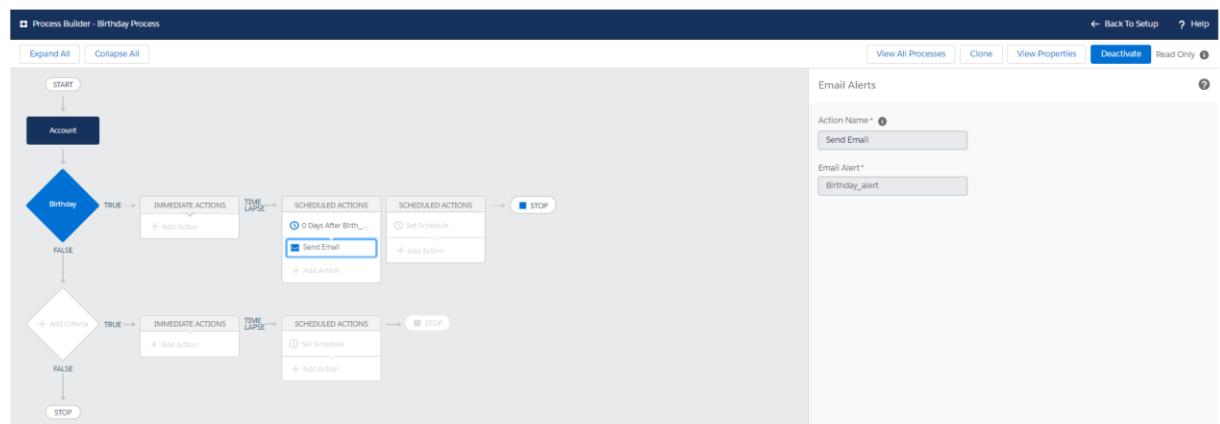
Figură 15. Birthday Email Template

The screenshot shows the Salesforce Setup interface under the 'Email Alerts' section. A specific alert named 'Birthday alert' is displayed. The alert details include:

- Description:** Birthday alert
- Unique Name:** Birthday\_alert
- From Email Address:** Current User's email address
- Recipients:** Email Field: Email Address
- Additional Emails:** None
- Created By:** Denisa Iordache, 10/05/2021, 11:41
- Modified By:** Denisa Iordache, 10/05/2021, 11:41

Below the alert details, there are sections for 'Rules Using This Email Alert', 'Approval Processes Using This Email Alert', and 'Entitlement Processes Using This Email Alert', all of which show that they are currently not used by any rules, processes, or entitlements.

Figură 16. Birthday Email Alert



Figură 17. Birthday Email Proces

The screenshot shows an email message from Salesforce. The subject is 'Happy birthday!' and the recipient is 'Denisa Iordache'. The message body contains a greeting and a link to a page where the user can respond or redirect the message.

**Happy birthday!**

Extern Mesaje primite x

**Denisa Iordache** denisaiordache550@gmail.com prin 2efg01ih8y7n.09-7kz0geaa.eu40.bnc.salesforce.com către eu ▾

Cu ocazia aniversarii zilei de nastere, echipa noastră îți urează „La mulți ani”.

Răspunde Redirectionează

Figură 18. Birthday Email Body

De asemenea, am introdus validare și pentru numărul de telefon, folosindu-mă de funcția REGEX.

#### Account Validation Rule

[Back to Account Validation Rules](#)

Validation Rule Detail		Active	✓
Rule Name	Nr_de_tel		
Error Condition Formula	NOT(REGEX(Mobile_Phone__c , '[0-9]{10}    ((+[0-9]{3}) ([+][0-9]{2})) ([0-9]{9}))')) && NOT(ISBLANK(Mobile_Phone__c ))	Error Location	Top of Page
Error Message	Nume invalid		
Description		Modified By	Denisa Iordache, 17/05/2021, 10:04
Created By	Denisa Iordache, 17/05/2021, 10:04		
		Edit	Clone

Figură 19. Validare număr de telefon

### 3.4. Opportunity și Apartament

Pe obiectul de oportunitate se face gestionarea fluxului de vânzare în sine.

The screenshot shows the Opportunity layout for an account named 'Endava'. The main details include:

- Opportunity Owner: Denisa Iordache
- Close Date: 30/06/2021
- Amount: \$0.00
- Opportunity ID: Op-0602
- Type: Sursa Finanțare
- Status: Prospect
- Apartment: Apartament gradina Roma
- Client Type: Personalizata
- Rating: ★★★★☆
- Probability (%): 5%
- Email Address: iordache.d19@stud.ase.ro
- Mobile Phone: +40724104553
- Phone: +40724104553
- Estimated Stage Deadline: 28/06/2021
- Termin Realizare: 28/06/2021
- Close Reason: Lost
- Primary Campaign Source: [View All](#)

The 'Related' section displays:

- Notes & Attachments (0)
- Contact Roles (1): Andrei Ion (Primary), Professor
- Partners (0)
- Stage History (1): Stage: Vînzare, Amount: \$0.00, Probability: 5%, Expected Re.: 30/06/2021, Last Modified: Denisa Iordache, Last Modified: 27/05/2021, 18:18

Figură 20. Opportunity Layout

Câmpuri precum Client Type, Status, Phone se completează automat cu informațiile de pe Account.

De pe oportunitate se poate accesa apartamentul asociat acesteia.

Statusul apartamentului este „Disponibil”, urmând să se modifice odată cu parcurgerea etapelor de flux de vânzare.

**Apartment gradina Roma**

Product Code 1235	Product Family	New Contact   New Opportunity   New Service Request																		
<b>Related</b>																				
<b>Details</b> <table border="1"> <tr> <td>Owner  <a href="#">Doina Iordache</a></td> <td>Product Code 1235</td> </tr> <tr> <td>Product Name <b>Apartment gradina Roma</b></td> <td>Product Family</td> </tr> <tr> <td>Sales Clipsonabil</td> <td>Price Valuation 58,000.00</td> </tr> <tr> <td>Sale Date 03/05/2021</td> <td>End Date 28/07/2021</td> </tr> <tr> <td>Service Agreement 28/06/2021</td> <td>Start Date 01/06/2021</td> </tr> <tr> <td>No. Camerae 2</td> <td>Top Bureanu Inchiriat</td> </tr> <tr> <td>Rooms/Terraces</td> <td>Active</td> </tr> <tr> <td>Mare</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Accum</td> <td></td> </tr> </table>			Owner  <a href="#">Doina Iordache</a>	Product Code 1235	Product Name <b>Apartment gradina Roma</b>	Product Family	Sales Clipsonabil	Price Valuation 58,000.00	Sale Date 03/05/2021	End Date 28/07/2021	Service Agreement 28/06/2021	Start Date 01/06/2021	No. Camerae 2	Top Bureanu Inchiriat	Rooms/Terraces	Active	Mare		Accum	
Owner  <a href="#">Doina Iordache</a>	Product Code 1235																			
Product Name <b>Apartment gradina Roma</b>	Product Family																			
Sales Clipsonabil	Price Valuation 58,000.00																			
Sale Date 03/05/2021	End Date 28/07/2021																			
Service Agreement 28/06/2021	Start Date 01/06/2021																			
No. Camerae 2	Top Bureanu Inchiriat																			
Rooms/Terraces	Active																			
Mare																				
Accum																				
<b>Adress</b> <table border="1"> <tr> <td>Name Apartment 1</td> <td>Owner Name Doina Iordache</td> </tr> <tr> <td>Env 0</td> <td>Address Strada gradina, 29/05/2021, 18:09</td> </tr> <tr> <td>Comments By  <a href="#">Doina Iordache, 29/05/2021, 18:09</a></td> <td>Last Modified By  <a href="#">Doina Iordache, 27/06/2021, 19:31</a></td> </tr> <tr> <td>Image</td> <td></td> </tr> </table>			Name Apartment 1	Owner Name Doina Iordache	Env 0	Address Strada gradina, 29/05/2021, 18:09	Comments By  <a href="#">Doina Iordache, 29/05/2021, 18:09</a>	Last Modified By  <a href="#">Doina Iordache, 27/06/2021, 19:31</a>	Image											
Name Apartment 1	Owner Name Doina Iordache																			
Env 0	Address Strada gradina, 29/05/2021, 18:09																			
Comments By  <a href="#">Doina Iordache, 29/05/2021, 18:09</a>	Last Modified By  <a href="#">Doina Iordache, 27/06/2021, 19:31</a>																			
Image																				

*Figură 21. Apartament Layout*

Câmpul Preț Standard este de tip formulă, fiind calculat pe baza prețului de vânzare al apartamentului și a discount-ului de care acesta beneficiază.

Opportunity Custom Field  
**Pret Standard**  
[Back to Opportunity Fields](#)

---

### Custom Field Definition Detail

[Edit](#) [Set Field-Level Security](#) [View Field Accessibility](#) [Where is this used?](#)

---

#### Field Information

Field Label	Pret Standard
Field Name	Pret_Standard
API Name	Pret_Standard__c
Description	
Help Text	
Data Owner	
Field Usage	
Data Sensitivity Level	
Compliance Categorization	
Created By	<a href="#">Denisa Iordache</a> , 23/05/2021, 13:13

---

#### Formula Options

Data Type	Formula 
iF( NOT( ISNULL( Apartment__c ) ), TEXT(Apartment__r.Pret_Vanzare__c * Discount__c * Apartment__r.Pret_Vanzare__c ), null )	

*Figură 22. Formula Preț Standard*

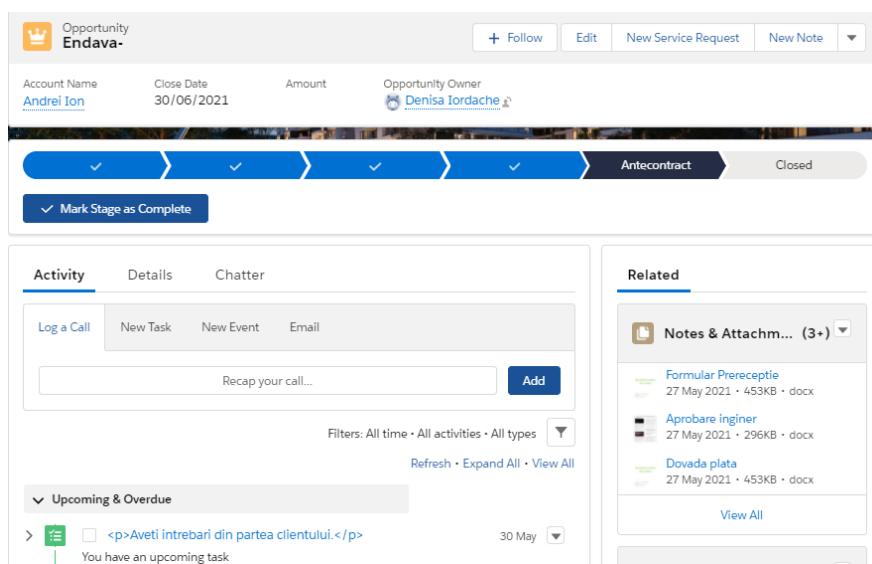
În funcție de modalitatea de plată și numărul de vizite efectuate, se va completa câmpul rating cu numărul de stelute.

Custom Field Definition Detail		<a href="#">Edit</a>	<a href="#">Set Field-Level Security</a>	<a href="#">View Field Accessibility</a>	<a href="#">Where is this used?</a>																																																						
<b>Field Information</b> <table border="1"> <tr> <td>Field Label</td> <td>Rating</td> <td>Object Name</td> <td>Opportunity</td> </tr> <tr> <td>Field Name</td> <td>Rating</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>API Name</td> <td>Rating__c</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Description</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Help Text</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Data Owner</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Field Usage</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Data Sensitivity Level</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Compliance Categorization</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Created By</td> <td>Danisa Iordache</td> <td>Created On</td> <td>10/05/2021, 12:38</td> <td>Modified By</td> <td>Danisa Iordache</td> </tr> <tr> <td>Formula Options</td> <td>Data Type</td> <td>Formula</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <pre>IMASEI(CASE(TURF_ISPOGOVAL('Modalitate_Plata__c', "Credit")) . 1, 2) + CASE(TEXT(Numar_de_vizite_efectuate__c) . "1", 1, "Multiple", 2, 0) + IF(Amount &gt;= 95000, 3, IF(Amount &gt;= 85000, 2, IF(Amount &gt;= 75000, 1, 0))). ** "img:samples:stars_100.gif"; ** "img:samples:stars_200.gif"; ** "img:samples:stars_300.gif"; ** "img:samples:stars_400.gif"; ** "img:samples:stars_500.gif"; rating)</pre> </td> </tr> </table>						Field Label	Rating	Object Name	Opportunity	Field Name	Rating			API Name	Rating__c			Description				Help Text				Data Owner				Field Usage				Data Sensitivity Level				Compliance Categorization				Created By	Danisa Iordache	Created On	10/05/2021, 12:38	Modified By	Danisa Iordache	Formula Options	Data Type	Formula				<pre>IMASEI(CASE(TURF_ISPOGOVAL('Modalitate_Plata__c', "Credit")) . 1, 2) + CASE(TEXT(Numar_de_vizite_efectuate__c) . "1", 1, "Multiple", 2, 0) + IF(Amount &gt;= 95000, 3, IF(Amount &gt;= 85000, 2, IF(Amount &gt;= 75000, 1, 0))). ** "img:samples:stars_100.gif"; ** "img:samples:stars_200.gif"; ** "img:samples:stars_300.gif"; ** "img:samples:stars_400.gif"; ** "img:samples:stars_500.gif"; rating)</pre>					
Field Label	Rating	Object Name	Opportunity																																																								
Field Name	Rating																																																										
API Name	Rating__c																																																										
Description																																																											
Help Text																																																											
Data Owner																																																											
Field Usage																																																											
Data Sensitivity Level																																																											
Compliance Categorization																																																											
Created By	Danisa Iordache	Created On	10/05/2021, 12:38	Modified By	Danisa Iordache																																																						
Formula Options	Data Type	Formula																																																									
<pre>IMASEI(CASE(TURF_ISPOGOVAL('Modalitate_Plata__c', "Credit")) . 1, 2) + CASE(TEXT(Numar_de_vizite_efectuate__c) . "1", 1, "Multiple", 2, 0) + IF(Amount &gt;= 95000, 3, IF(Amount &gt;= 85000, 2, IF(Amount &gt;= 75000, 1, 0))). ** "img:samples:stars_100.gif"; ** "img:samples:stars_200.gif"; ** "img:samples:stars_300.gif"; ** "img:samples:stars_400.gif"; ** "img:samples:stars_500.gif"; rating)</pre>																																																											

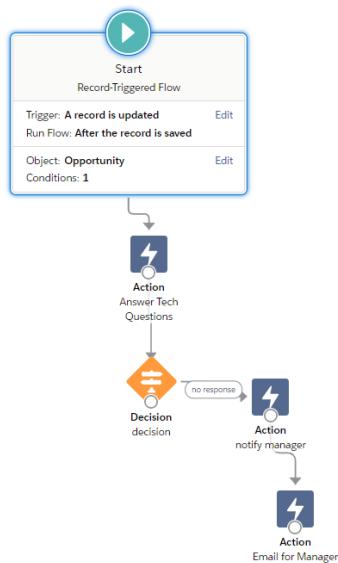
*Figură 23. Formula Rating*

Fluxul de vânzare se realizează în 5 etape, fiecare fiindu-i asociată o probabilitate de contractare, care crește odată cu parcursarea etapelor:

- Vizionare – are loc vizionarea apartamentului de către client, în urma vizionării putându-se completa observațiile clientului, ale agentului, iar după completarea acestora, clientul va primi un email cu detaliile apartamentului vizionat și observațiile sale. În urma completării câmpului de întrebări tehnice suplimentare, utilizatorul i se va genera un task cu termen de 7 zile în care va trebui să răspundă la întrebările clientului. Generarea acestui task s-a realizat cu ajutorul unui flow;



Figură 24. Întrebări din partea clientului Task



Figură 25. Întrebări din partea clientului Flow

Choose Object

Choose the object whose records trigger the flow to run when they're created or updated.

\* Object: Opportunity

Condition Requirements: All Conditions Are Met (AND)

Field	Operator	Value
Informatii_Tehnice_Suplimentare__c	Is Null	False X

[+ Add Condition](#)

When to Run the Flow for Updated Records:

- Every time a record is updated and meets the condition requirements
- Only when a record is updated to meet the condition requirements

[Cancel](#) [Done](#)

Figură 26. Întrebări din partea clientului Flow Obiect

Edit "New Task" core action

Use values from earlier in the flow to set the inputs for the "New Task" core action. To use its outputs later in the flow, store them in variables.

**Answer Tech Questions (Answer\_Tech\_Questions)** 

Set Input Values

A_a * Assigned To ID	{!\$Record.OwnerId}	<input checked="" type="checkbox"/> Include
Due Date Only	{!days_later}	<input checked="" type="checkbox"/> Include
A_a Name ID		<input type="checkbox"/> Don't Include
A_a Related Record ID		<input type="checkbox"/> Don't Include
A_a Related To ID	{!\$Record.Id}	<input checked="" type="checkbox"/> Include
Status		<input type="checkbox"/> Don't Include
A_a Subject	{!intrebari}	<input checked="" type="checkbox"/> Include

[Cancel](#) [Done](#)

Figură 27. Întrebări din partea clientului Flow Acțiune 1

Edit Decision

**decision (decision)**

**Outcomes** For each path the flow can take, create an outcome. For each outcome, specify the conditions that must be met for the flow to take that path.

OUTCOME ORDER	OUTCOME DETAILS
+ no response	*Label: no response *Outcome API Name: no_response Condition Requirements to Execute Outcome: All Conditions Are Met (AND) Resource: <b>Answer_Tech_Questions</b> Operator: Equals Value: <b>\$Record &gt; Has Overdue Task</b> <a href="#">+ Add Condition</a>
Default Outcome	When to Execute Outcome <input checked="" type="radio"/> If the condition requirements are met <input type="radio"/> Only if the record that triggered the flow to run is updated to meet the condition requirements

**Cancel** **Done**

Figură 28. Întrebări din partea clientului Flow Decizie

Edit "New Task" core action

Use values from earlier in the flow to set the inputs for the "New Task" core action. To use its outputs later in the flow, store them in variables.

**notify manager (notify\_manager)**

**Set Input Values**

A_a * Assigned To ID {!\$Record.Owner.ManagerId}	<input checked="" type="checkbox"/> Include
Due Date Only {!formula_manager}	<input checked="" type="checkbox"/> Include
A_a Name ID	<input type="checkbox"/> Don't Include
A_a Related Record ID {!Answer_Tech_Questions}	<input checked="" type="checkbox"/> Include
A_a Related To ID	<input type="checkbox"/> Don't Include
: Status	<input type="checkbox"/> Don't Include
A_a Subject	<input type="checkbox"/> Don't Include

**Cancel** **Done**

Figură 29. Întrebări din partea clientului Flow Acțiune 2

## Edit "Send Email" core action

Use values from earlier in the flow to set the inputs for the "Send Email" core action. To use its outputs later in the flow, store them in variables.

Email for Manager (Email) 

## Set Input Values

A\_a \* Body

{!email\_for\_manager}

A\_a \* Subject

{!subject2}

A\_a Email Addresses (collection)

 Don't Include

A\_a Email Addresses (comma-separated)

{!\$Record.Owner.Manager.Email}

 Include

Rich-Text-Formatted Body

 Don't Include

A\_a Sender Address

 Don't Include

A\_a Sender Type

 Don't Include

Cancel

Done

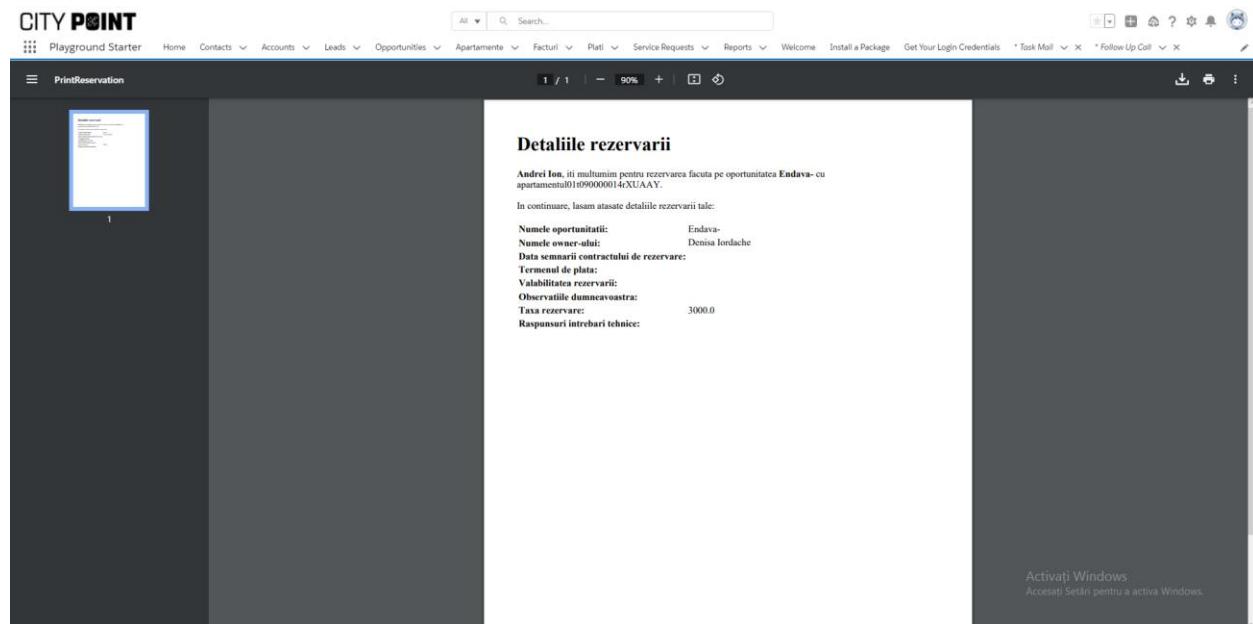
Figură 30. Întrebări din partea clientului Flow Email

- Follow Up – clientul se gândește dacă să cumpere apartamentul;
- Negociere – au loc negocierile în ceea ce privește prețul apartamentului;
- Rezervare – pentru ca un apartament să poată fi rezervat trebuie atașate pe oportunitate documetele: CI, aprobatie inginer, dovedă plată rezervare. Odată cu intrarea în etapa de rezervare, statusul de la nivelul apartamentului este schimbat în „Rezervat”. Pentru acest lucru am folosit consola pusă la dispoziție de către Salesforce pentru a crea un trigger.

```
1 * trigger opportunityTrigger on Opportunity (before insert, before update) {
2     List<String> appIdList=new List<String>();
3
4     for(Opportunity opp: Trigger.new)
5         appIdList.add(opp.Apartment__c);
6
7
8     /*Select bazat pe lista de apartamente 'filtrata'
9      List<Product2> apartments=[SELECT Id, Status__c FROM Product2 WHERE Id=:appIdList ];
10
11    for(Opportunity opp: Trigger.new){
12
13        if((opp.Apartment__c==null&&Trigger.oldMap.get(opp.Id).Apartment__c!=opp.Apartment__c)|| (opp.StageName=='Rezervare'&&Trigger.oldMap.get(opp.Id).StageName!='Rezervare')){
14
15            System.debug(opp.StageName);
16            for(Product2 app: apartments){
17                if(opp.Apartment__c==app.Id&& app.Status__c=='Rezervat')
18                    opp.addError('Nu se poate actiona asupra apartamentului rezervat');
19                else if(opp.Apartment__c==app.Id&&opp.StageName=='Rezervare'){
20                    app.Status__c='Rezervat';
21                }
22            }
23        }
24    }
25
26    update apartments;
27
28 }
```

*Figură 31. Trigger Rezervare*

De asemenea, tot în această etapă se poate opta pentru printarea detaliilor despre rezervare, pagina fiind creată tot în consolă, folosind HTML.



*Figură 32. Printare Rezervare*

```

1 <apex:page standardController="Opportunity" renderAs="pdf">
2   <h1>
3     Detaliile rezervarii
4   </h1>
5   <p>
6     <b><apex:outputText value="{!Opportunity.Account.Name}" /></b>,
7     iti multumim pentru rezervarea facuta pe oportunitatea <b><apex:outputText value="{!Opportunity.Name}" /></b>
8     cu apartamentul <b><apex:outputText value="{!Opportunity.Apartament__c}" /></b>.
9   </p>
10  In continuare, lasam atasate detaliiile rezervarii tale:
11 </p>
12  <table>
13    <tr>
14      <th>Numele oportunitatii:</th>
15      <td><apex:outputText value="{!Opportunity.Name}" /></td>
16    </tr>
17    <tr>
18      <th>Numele owner-ului:</th>
19      <td><apex:outputText value="{!Opportunity.Owner.Name}" /></td>
20    </tr>
21    <tr>
22      <th>Data semnarii contractului de rezervare:</th>
23      <td><apex:outputText value="{!Opportunity.Contract_Reservation_Date__c}" /></td>
24    </tr>
25    <tr>
26      <th>Termenul de plată:</th>
27      <td><apex:outputText value="{!Opportunity.Reservation_Payment_Term__c}" /></td>
28    </tr>
29    <tr>
30      <th>Valabilitatea rezervarii:</th>
31      <td><apex:outputText value="{!Opportunity.Reservation_Availability__c}" /></td>
32    </tr>
33    <tr>
34      <th>Observatiile dumneavoastra:</th>
35      <td><apex:outputText value="{!Opportunity.Observatii_Client_Rezervare__c}" /></td>
36    </tr>
37    <tr>
38      <th>Taxa rezervare:</th>
39      <td><apex:outputText value="{!Opportunity.Taxa_Rezervare__c}" /></td>
40    </tr>
41    <tr>
42      <th>Raspunsuri intrebari tehnice:</th>
43      <td><apex:outputText value="{!Opportunity.Raspunsuri_intrebari_tehnice__c}" /></td>
44    </tr>
45  </table>
46 </apex:page>

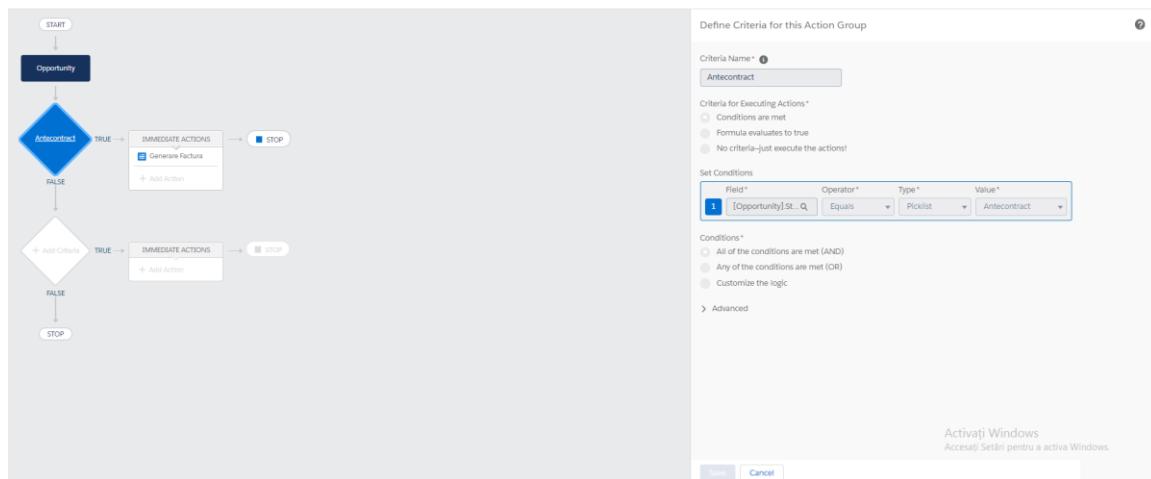
```

Figură 33. Printare Rezervare Cod

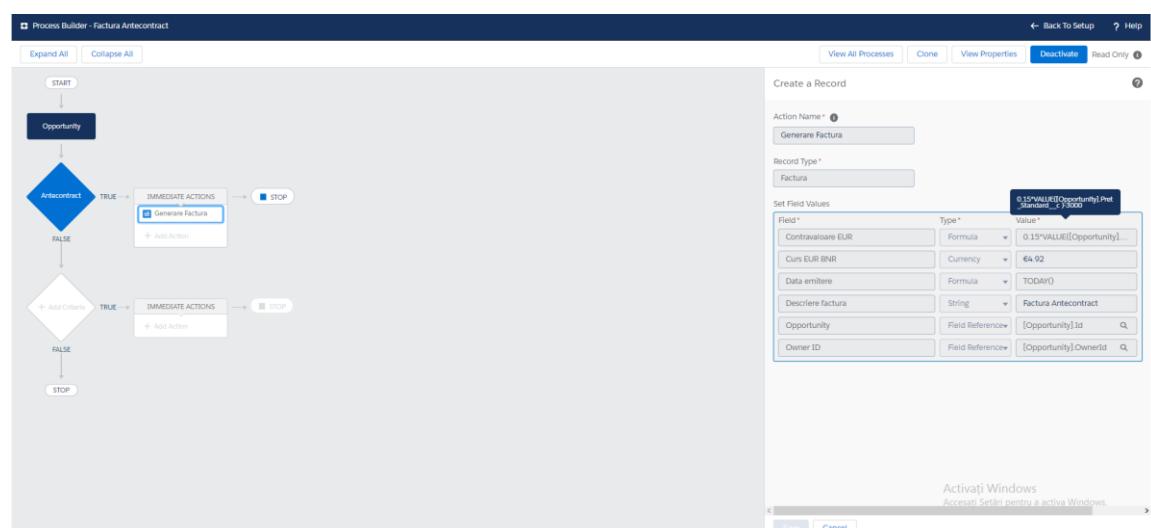
- Antecontract – la trecerea în această etapă se va genera automat o factură de antecontract, calculată pe baza unei formule.

Factura Name	F-0046
Owner	Denisa Iordache
Opportunity	Endava-
Deadline	30/05/2021
Curs EUR BNR	€4.92
Created By	Denisa Iordache, 27/05/2021, 20:07

Figură 34. Factură Layout



Figură 35. Factură Antecontract Criteriu



Figură 36. Factură Antecontract Acțiune

Pentru factura creată se poate genera plată de la nivelul oportunității.

The screenshot shows the Oracle application interface. The screen title is 'Plata P-0009'. The 'Details' tab is selected, showing fields like Plata Name (P-0009), Owner (Denisa Iordache), Factura (F-0046), Data platii (27/05/2021), Rata de schimb valutar (4.92), and Contravaloare Currency (24,600.00). Related tabs include 'Related' and 'Details'. A large image of a modern building is visible on the right side of the screen.

Figură 37. Plată Layout

- Closed:

- Lost – din diverse motive nu s-a reușit încheierea unui contract.
- Contract – contractul a fost încheiat. La final, clientul poate adăuga observațiile de recepție finală (Observatii Recepție Finală) la care userul va adăuga un răspuns (Raspunsuri intrebări tehnice). Cand userul a răspuns observațiilor clientului, câmpul de tip flag observații soluționate va deveni verde, iar în acest moment clientul este preluat de departamentul de Customer Care, owner-ul oportunității devenind userul responsabil de acest departament.

The screenshot shows the 'Opportunity' page with the following details:

- Header:** Opportunity Name: Andrei Ion, Close Date: 27/05/2021, Amount: 0, Opportunity Owner: Alexandru Tudor.
- Buttons:** + Follow, Edit, New Service Request, New Note, Mark Stage as Complete.
- Activity:** Chatbox.
- Details:**
  - Opportunity Owner: Alexandru Tudor.
  - Opportunity Name: Andrei Ion.
  - Client Type: Persoana Fizica.
  - Status: Client.
  - Apartment: Apartament gradina Roma.
  - Price Standard: 56640.
  - Number of visits efectuate: 1.
  - Rating: ★★★★☆.
  - Stage: Negotiating.
  - ArtContract: Manda Contact.
  - Phone: +40724104553.
  - Web Site: www.
  - Estimated Stage Deadline: 01/06/2021.
  - Termen finalizare: 28/06/2021.
  - Close Reason: Private.
- Form Fields:** Opportunity ID: Op-0602, Imobil: Sarca Rihantari, First Name: Andrei, Type: Sarca Rihantari, Detail: Discount: 2.00%, Motivatia Platii: Credit, Channel/Source: Site, Probability (%): 90%, Email Address: iordachedenisa19@student.as.ro, Mobile Phone: , Fax: , Last Stage Deadline: 01/06/2021, Close Date: 27/05/2021, Lost Reason: Primary Campaign Source: , Anticontract: , Stage History: Stage: Prospect, Amount: 40.00, Probability: 90%, Last Modified: 27/05/2021, 20:55; Stage: Negociere, Amount: 40.00, Probability: 90%, Last Modified: 27/05/2021, 20:55.
- Related:**
  - Notes & Attachments (3+): Formular Prezentare (27 May 2021 - 453KB - docx), Aplicarea Inginer (27 May 2021 - 296KB - docx).
  - Contact Roles (1): Andrei Ion (PRIMARY), Role: Professor.
  - Partners (0):
  - Stage History (3+):

Figură 38. Opportunity Layout CC 1

The screenshot shows the 'Opportunity' page with the following details:

- Header:** Opportunity Name: Andrei Ion, Close Date: 30/06/2021, Amount: 0, Opportunity Owner: Denisa Iordache.
- Buttons:** + Follow, Edit, New Service Request, New Note, View All.
- Details:**
  - Opportunity Name: Andrei Ion.
  - Client Type: Persoana Fizica.
  - Status: Client.
  - Apartment: Apartament gradina Roma.
  - Price Standard: 56640.
  - Number of visits efectuate: 1.
  - Rating: ★★★★☆.
  - Stage: Negotiating.
  - ArtContract: Manda Contact.
  - Phone: +40724104553.
  - Web Site: www.
  - Estimated Stage Deadline: 01/06/2021.
  - Termen finalizare: 28/06/2021.
  - Close Reason: Private.
- Form Fields:** Opportunity ID: Op-0602, Imobil: Sarca Rihantari, First Name: Andrei, Middle Name: Rihantari, Last Name: Ion, Gender: Male, Orientation: Est, Description: Dorești să înfișezi în continuare informații terenice suplimentare., Confirmation Status: Donești să înfișezi căte fișete sunt.
- Related:**
  - Facturi (3): F-0046, F-0047, F-0048.
  - Plati (1): P-0009.

Figură 39. Opportunity Layout CC 2

**Antecontract**

Antecontract Semnat	Plata antecontract 5,526.00
Data Semnare Antecontract	PSPA Payment Term
Confirmare Plata Antecontract	Observatii Pre-receptie
<input checked="" type="checkbox"/>	ScanareFormular Preceptie
Confirmare Plata Antecontract	<input checked="" type="checkbox"/>
	Pre-Receptie

**Contract**

Data Semnare Contract	SPA Payment Term
Observatii Receptie Finala	Raspunsuri Intrebări tehnice
Mi-a facut plăcere să lucrăm împreună	Asemenea.

**Additional Information**

Order Number	Main Competitor(s)
Current Generator(s)	Delivery/Installation Status
Tracking Number	
Created By <a href="#">Denisa Iordache</a> , 27/05/2021, 18:16	Last Modified By <a href="#">Denisa Iordache</a> , 27/05/2021, 20:55
Description	
Delivery Status	

*Figură 40. Opportunity Layout CC 3*

## Concluzii

Consider că prin intermediul stagiului de practică am făcut cunoștință cu o serie de cunoscute noi, atât din punct de vedere business (imaginile soluției de implementare pentru gestionarea fluxului de vânzare pentru apartamente, soluția CRM), dar și din punct de vedere tehnic (implementarea propriu-zisă).

Astfel, am învățat cum se desfășoară un flux de business, etapele care trebuie parcursă până la atingerea scopului final. De asemenea, mi s-a făcut introducerea într-un nou limbaj de programare, Apex, limbaj specific Salesforce, asemănător ca și sintaxă cu Java, am învățat să construiesc o pagină în HTML, dar mai mult decât atât, am descoperit că Salesforce oferă o alternativă mai prietenoasă pentru crearea condițiilor pe obiecte, a validărilor, a folosirii Regex în validări lucruri pe care încă nu știam să le fac din cod. Desigur că și pentru crearea validărilor sau proceselor, chiar și din interfață, este nevoie de cunoașterea conceptelor de bază despre programare orientată obiect sau algoritmi, logica din spate fiind aceeași, diferind doar modalitatea de implementare.

În concluzie, am avut destul de multe lucruri noi de învățat pe parcursul derulării acestui stagiul de practică, lucruri care au contribuit fie la îmbunătățirea culturii mele generale, fie la pregătirea mea practică pentru un viitor job.

## Bibliografie

1. (2021) Conform <https://www.endava.com/en/About>
2. (2006) Conform <https://www.wall-street.ro/articol/IT-C-Tehnologie/19660/Endava-a-achizitionat-o-companie-software-din-Cluj.html>
3. (2021) Conform <https://backlinko.com/salesforce-stats>
4. (2021) <https://agora.md/stiri/86545/techflow-europe-2021-experti-it-cu-renume-mondiale-despre-viitorul-ingineriei-software>
5. (2019)<https://www.profit.ro/povesti-cu-profit/it-c/furnizorul-britanic-de-servicii-si-solutii-it-endava-deschide-doua-noi-birouri-in-romania-si-anunta-angajari-19032230>
6. [https://ro.wikipedia.org/wiki/Endava#cite\\_note-w2010-10-19-8](https://ro.wikipedia.org/wiki/Endava#cite_note-w2010-10-19-8)
7. <https://www.seniorsoftware.ro/crm/ce-inseamna-crm/>
8. <https://www.seniorerp.ro/crm/ce-este-crm/>