

GHID PRACTIC PENTRU IMM-URI MOLDOVENEȘTI

7 procese pe care orice IMM moldovenesc *le pierde lunar.*

Cifre din piața Moldovei 2026 · 7 procese-vampir documentate

· Checklist de auto-evaluare cu 24 întrebări

22 PAGINI

Lectură: 15 minute

BAZAT PE 50+ PROIECTE B4B

IMM-uri 5–100 angajați

DATE PIAȚĂ MOLDOVA 2026

BNS · McKinsey · RIFTER

Ce vei găsi în acest ghid.

01	Context: cum arată o zi normală în IMM-ul moldovenesc	pag. 03
02	Metodologie: cum am identificat cele 7 procese-vampir	pag. 05
03	Procesul #1 · Raportare manuală & reconciliere	pag. 06
04	Procesul #2 · Răspuns lent la clienți	pag. 08
05	Procesul #3 · Reconciliere facturi & încasări	pag. 10
06	Procesul #4 · Procesare comenzi cu erori	pag. 12
07	Procesul #5 · Gestiune stoc & inventar	pag. 14
08	Procesul #6 · Onboarding angajați noi	pag. 16
09	Procesul #7 · Comunicare internă fragmentată	pag. 18
10	Checklist · 24 întrebări de auto-evaluare	pag. 20
11	Tabel · Soluții recomandate per proces	pag. 21
12	Pași următori · ce faci după ce ai citit	pag. 22

Cum arată o zi normală în IMM-ul moldovenesc.

Un IMM tipic din Moldova are 6–10 angajați, o cifră de afaceri anuală în jurul a 4,5 milioane MDL și o productivitate medie de 865.000 MDL per salariat pe an (date BNS 2024–2025, calibrate pentru 2026). Patronul muncește 50–60 ore pe săptămână. Contabila se duce noaptea acasă cu Excel-uri pe stick. Vânzătorii își țin lead-urile în WhatsApp-uri private.

E o realitate pe care o vedem repetat la fiecare consultanță. Cifrele de mai jos sunt media celor 50+ companii cu care am lucrat din 2023 până în prezent — comerț, servicii, producție, agricultură.

12h

ORE PIERDUTE LUNAR
per angajat pe activități non-core

22%

COSTURI EVITABILE
operaționale evitabile, lunar

4.500h

PIERDERE ANUALĂ TIPICĂ
echipa de 6 oameni, ore neproductive

„Nu știam că pierd atâtea ore. Le simțeam ca pe niște lucruri normale — controlul stocului, verificarea facturilor. Apoi am pus pe hârtie 30 de zile. Mi s-a făcut rău.”

— Antreprenor IMM retail · Chișinău · 2024

De ce pierd companiile *cele mai multe ore?*

Răspunsul scurt: nu lipsa de muncă. Lipsa de sisteme. Majoritatea proceselor din IMM-urile moldovenești au fost construite organic — pe măsură ce afacerea creștea, oamenii adăugau încă un Excel, încă un WhatsApp group, încă un caiet.

La 3 angajați funcționează. La 6 începe să scârțâie. La 10 e haos. Și nimeni nu observă tranziția — pentru că totul s-a degradat treptat, lună după lună.

CELE 3 CAUZE FUNDAMENTALE

- **Fragmentare**
Aceași informație trăiește în 4-5 locuri diferite (CRM, Excel, e-mail, hârtie, mintea cuiva). Sincronizarea se face manual, deci se face rar și prost.
- **Memorie tribală**
Procesele importante există doar în capul a 1-2 persoane. Când pleacă cineva, jumătate din know-how dispare cu el.
- **Lipsă de feedback**
Nimeni nu măsoară câte ore se duc pe ce. Patronul intuiește că „pierdem timp”, dar nu știe unde. Decizia rămâne emoțională, nu bazată pe date.

Ghidul de față îți dă instrumentele să identifici cele 7 procese tipice care „mănâncă” ore — și să decizi unde să intervii primul.

Cum am identificat *cele 7 procese-vampir.*

În fiecare proiect B4B, primul pas e auditul operațional — petrecem 2 săptămâni alături de echipă, măsurăm timpul real petrecut pe fiecare proces, identificăm punctele de fricțiune.

După 50+ proiecte (2023–2026), am observat că aceleași 7 procese apar repetat ca fiind cele mai costisitoare. Indiferent de industrie — comerț, servicii, producție, agricultură. Pentru fiecare proces, ghidul oferă:

- **Simptomele**
Cum recunoști că procesul te costă (3-4 semnale concrete).
- **Cauza profundă**
De ce apare în primul rând — nu doar tratezi simptomul.
- **Costul real**
În ore pierdute lunar și MDL pe an, calibrat pentru o echipă tipică.
- **Soluții**
De la quick wins gratuite (0 MDL) la implementări complexe (consultanță B4B).

SURSE & DATE DE PIAȚĂ

- Biroul Național de Statistică (BNS) Moldova — date salariale & demografice 2024-2025
- McKinsey & Company — Operational Efficiency Benchmark for SMEs (2023)
- BCG — Digital Transformation in CEE Markets (2024)
- RIFTER Research — Studiu IMM Moldova 2024 (productivitate & cost)
- B4B — 50+ proiecte interne 2023-2026 (sample: comerț, servicii, agro, B2B)

Raportare manuală & reconciliere

Echipa colectează lunar date din 3-5 surse diferite — contabilitate, vânzări, stoc, CRM — și le combină manual în Excel pentru rapoartele de management. Procesul ia 2-3 zile lucrătoare, are erori frecvente, iar managementul primește datele cu 5-7 zile întârziere.

RECUNOȘTI ACEST PROCES DACĂ...

- Contabila / financiarul lucrează ore peste program la sfârșit de lună
- Rapoartele primite de management nu se potrivesc între ele (cifrele diferă)
- Decizii operaționale se iau pe „cum simțim noi” pentru că datele nu sunt gata

CAUZA PROFUNDĂ

Sursa problemei nu e Excel-ul în sine — ci faptul că aceleași date trăiesc în 4 sisteme paralele fără sincronizare automată. Fiecare departament își exportă manual ce are, le combină după regulile lui, și nimeni nu validează rezultatul final. La 6 angajați funcționează cu efort. La 15 e haos.

Cât te costă, exact.

ORE PIERDUTE

24h

în mediu, pentru o echipă tipică

COST ANUAL

82.000

MDL/an în salarii + erori

SOLUȚII RECOMANDATE

QUICK WIN · **Gratis**

Standardizează template-ul lunar (1 Excel partajat, formule fixe). Toți completează exact aceleași câmpuri, în aceeași ordine. Reduce timpul cu 30% imediat. 0 cost, 4 ore de muncă o singură dată.

INTERMEDIAR · **Tool**

Folosește Power BI, Looker Studio (gratuit) sau Zoho Analytics. Conectezi automat sursele de date (contabilitate, CRM) și raportul se actualizează zilnic. Investiție: 0-300 MDL/lună.

AVANSAT · **Consultanță**

Dashboard custom integrat cu toate sistemele tale. Datele apar în timp real, alerte automate pe KPI-uri critice. Setup B4B în 4-6 săptămâni. Vezi pachetul Implementare.

→ Pentru implementare integrată, B4B oferă audit gratuit (30 min) pentru a calibra soluția.

Răspuns lent la clienți

Cererile vin pe WhatsApp, e-mail, telefon, formular web. Sunt distribuite haotic în echipă, ratate sistematic, răspunsul mediu ajunge la 24-48 ore. Clienții pleacă la concurență înainte să primească ofertă.

RECUNOȘTI ACEST PROCES DACĂ...

- Clienții reclamă că „nu li s-a răspuns” la cereri pe care le-ai văzut
- Vânzătorii uită să facă follow-up la lead-uri din urmă cu 3-5 zile
- Nu știi câte lead-uri ai primit luna trecută vs. câte au devenit clienți

CAUZA PROFUNDĂ

E un proces fragmentat fundamental: 4 canale de intrare, 0 centralizare. Fiecare vânzător lucrează cu „lead-urile lui”. Când unul lipsește o zi, lead-urile lui dispar. Nu există vizibilitate, deci nu există îmbunătățire. Statisticile arată că un răspuns sub 2 ore crește conversia cu 40-60%.

Cât te costă, exact.

ORE PIERDUTE

32h

în mediu, pentru o echipă tipică

COST ANUAL

115.000

MDL/an în salarii + erori

SOLUȚII RECOMANDATE

QUICK WIN · Gratis

Setează auto-reply standardizat pe toate canalele („Mulțumim, vă răspundem în 2 ore lucrătoare”). Apoi creează un singur Excel partajat unde toate lead-urile aterizează. 0 MDL, 1 zi de implementare.

INTERMEDIAR · Tool

Implementează un CRM accesibil — HubSpot Free, Pipedrive, Bitrix24. Toate canalele se centralizează, fiecare lead are owner clar, follow-up-urile sunt programate. Investiție: 200-600 MDL/lună.

AVANSAT · Consultanță

Sistem full integrat — CRM + chatbot + automation. Răspuns automat 24/7, calificare automată a lead-urilor, distribuire către vânzători după reguli. Setup B4B, 6-10 săptămâni.

→ Pentru implementare integrată, B4B oferă audit gratuit (30 min) pentru a calibra soluția.

Reconciliere facturi & încasări

Contabilul descarcă manual extrasele bancare, identifică care plată corespunde cărei facturi, marchează manual în program. Pentru o companie cu 100-200 facturi/lună, asta înseamnă 1-2 zile întregi de muncă cu erori frecvente.

RECUNOȘTI ACEST PROCES DACĂ...

Există facturi „neîncasate” pe care de fapt clientul le-a plătit (dar nu au fost reconciliate)

Trimiți reminder de plată unor clienți care de fapt au achitat

Soldul real al firmei diferă de cel din evidență cu mii de lei

CAUZA PROFUNDĂ

Mulți antreprenori cred că soluția e „mai multă atenție” — dar problema nu e atenția. Procesul în sine e construit prost: extras bancar → ochi uman → căutare manuală în evidență → marcare. Erorile sunt inevitabile la volum. Și costul real depășește salariul contabilului — pentru că facturile încasate dar nereconciliate stau ca „de încasat” și distorsionează deciziile financiare.

Cât te costă, exact.

ORE PIERDUTE

16h

în mediu, pentru o echipă tipică

COST ANUAL

55.000

MDL/an în salarii + erori

SOLUȚII RECOMANDATE

QUICK WIN · **Gratis**

Cere clienților să folosească ID-uri de factură unice în descrierea plății. Apoi sortezi extrasul după acel ID. Reduce timpul de reconciliere cu 40%. Cost: 0. Implementare: 1 oră.

INTERMEDIAR · **Tool**

Folosește un sistem de banking care integrează automat cu contabilitatea (Maib Business, Victoriabank API). Reconcilierea se face automat în 80% din cazuri. Investiție: 0-200 MDL/lună.

AVANSAT · **Consultanță**

Integrare ERP completă — banking, facturare, contabilitate vorbesc între ele. Reconciliere automată 95%+. Setup B4B, parte din pachetul Implementare digitală.

→ Pentru implementare integrată, B4B oferă audit gratuit (30 min) pentru a calibra soluția.

Procesare comenzi cu erori

Comenzile se primesc prin telefon, WhatsApp sau e-mail, se notează pe hârtie sau Excel, se transmit verbal la depozit, se facturează ulterior manual. Lanțul are 5-6 puncte de transmitere → erori inevitabile.

RECUNOȘTI ACEST PROCES DACĂ...

Ai livrat comenzi cu cantități greșite în ultimele 30 zile

Vânzătorul susține că „a comandat X”, clientul „Y”, iar tu nu ai dovadă

Facturile diferă de comenzi pentru că „a fost o modificare la telefon”

CAUZA PROFUNDĂ

Procesarea comenzilor e un proces care trebuie să fie 100% digital end-to-end. Fiecare moment în care o comandă există doar pe hârtie sau în mesaj WhatsApp e un punct unde poate apărea o eroare. Companiile cu 10+ comenzi/zi au pierderi anuale considerabile doar din retururi, anulări și reclamații cauzate de procesarea defectuoasă.

Cât te costă, exact.

ORE PIERDUTE

28h

în mediu, pentru o echipă tipică

COST ANUAL

98.000

MDL/an în salarii + erori

SOLUȚII RECOMANDATE

QUICK WIN · Gratis

Form online simplu (Google Forms, Tally) pentru toate comenzile. Clientul completează, primește confirmarea pe e-mail, tu ai un istoric. Cost: 0. Implementare: 2 ore.

INTERMEDIAR · Tool

Platformă e-commerce simplă — Shopify, Tilda, WooCommerce. Comenzile vin direct, stocul se actualizează, factura se generează automat. Investiție: 300-800 MDL/lună.

AVANSAT · Consultanță

Sistem OMS (Order Management) custom integrat cu ERP, stoc, contabilitate, livrare. Erori sub 1%. Implementare B4B în 8-12 săptămâni.

→ Pentru implementare integrată, B4B oferă audit gratuit (30 min) pentru a calibra soluția.

Gestiune stoc & inventar

Stocul fizic e evidențiat în Excel sau caiet. Actualizarea se face săptămânal sau lunar, manual, cu erori sistematice. Te trezești cu produse epuizate fără să anticipezi, sau cu produse cumpărate în exces care zac în depozit.

RECUNOȘTI ACEST PROCES DACĂ...

Ai mai mult capital blocat în stoc decât ai planificat

Pierzi vânzări pentru că „nu mai aveam pe stoc” deși ar fi trebuit să ai

Inventarul anual / semestrial dezvăluie diferențe de zeci de mii de MDL

CAUZA PROFUNDĂ

Stocul prost gestionat e cea mai vizibilă pierdere — dar și cea mai insidioasă. Capital blocat care nu generează ROI, produse expirate care se aruncă, vânzări ratate. Soluția nu e „să fim mai atenți” — e să transformăm stocul într-un sistem viu care se actualizează în timp real cu fiecare vânzare și fiecare aprovizionare.

Cât te costă, exact.

ORE PIERDUTE

20h

în mediu, pentru o echipă tipică

COST ANUAL

75.000

MDL/an în salarii + erori

SOLUȚII RECOMANDATE

QUICK WIN · Gratis

Inventar fizic săptămânal cu un Excel standardizat, formule de min/max. Cei care vând completează vânzările zilnic. Cost: 0. Timp: 4 ore setup + 30 min/săptămână.

INTERMEDIAR · Tool

POS + stoc integrat: Loyverse (gratuit pentru până la 5 PoS), Zoho Inventory, Vend. Stocul se reduce automat la fiecare vânzare. Investiție: 0-400 MDL/lună.

AVANSAT · Consultanță

WMS (Warehouse Management) conectat cu vânzări, achiziții, contabilitate. Alerte automate pe min/max, optimizare aprovizionare. Implementare B4B.

→ Pentru implementare integrată, B4B oferă audit gratuit (30 min) pentru a calibra soluția.

Onboarding angajați noi

Când vine un angajat nou, „cineva îi spune cum se face”. Nu există documentație scrisă, fiecare formator e diferit, fiecare echipă diferă. Angajatul atinge productivitate completă în 4-8 săptămâni — mult prea mult.

RECUNOȘTI ACEST PROCES DACĂ...

Angajații noi pun aceleași 5 întrebări de bază lunar timp de 2-3 luni

Două persoane din aceeași echipă fac același proces diferit

Când pleacă un veteran, el ia cu el cunoștințe pe care nimeni nu le-a documentat

CAUZA PROFUNDĂ

Onboarding-ul prost e cea mai costisitoare problemă mascată — pentru că nimeni nu o atribuie ca atare. Costul real e ascuns în productivitatea redusă a echipei (cei care „instruiesc” în timpul lor de lucru) și în greșelile noului angajat care se învață singur. Companiile cu onboarding documentat reduc time-to-productivity cu 50-60%.

Cât te costă, exact.

ORE PIERDUTE

40h

în mediu, pentru o echipă tipică

COST ANUAL

135.000

MDL/an în salarii + erori

SOLUȚII RECOMANDATE

QUICK WIN · **Gratis**

Scrie un document de 5-10 pagini cu „cum se face” pentru fiecare rol — pas cu pas, cu screenshot-uri. Fiecare angajat nou îl citește în prima zi. Cost: 0. Timp: 2 zile, o dată.

INTERMEDIAR · **Tool**

Platformă de documentație colaborativă — Notion (free), Confluence, Coda. Tot know-how-ul intern documentat, search rapid, video-uri scurte. Investiție: 200-500 MDL/lună.

AVANSAT · **Consultanță**

LMS (Learning Management) cu parcursuri structurate per rol, quizz-uri, certificare internă. Reduce time-to-productivity de la 6 săptămâni la 2. Implementare B4B.

→ Pentru implementare integrată, B4B oferă audit gratuit (30 min) pentru a calibra soluția.

Comunicare *internă fragmentată*

Echipa comunică pe WhatsApp, Telegram, e-mail, telefon, ședințe ad-hoc. Informația critică se pierde, deciziile importante nu se documentează, oamenii nu știu „cine a decis ce”. Patronul devine bottleneck pentru toate deciziile.

RECUNOȘTI ACEST PROCES DACĂ...

- Pentru orice decizie operațională, echipa așteaptă confirmarea ta
- Informația pe care ai dat-o luni la WhatsApp e uitată până miercuri
- Două persoane din echipă lucrează la același lucru fără să știe

CAUZA PROFUNDĂ

Comunicarea fragmentată e simptomul superficial. Cauza profundă e lipsa unui sistem care să separe „chat informal” de „decizii oficiale” și de „arhivă căutabilă”. WhatsApp e bun pentru primul, oribil pentru ultimul. Și totuși 80% din IMM-urile moldovenești folosesc doar WhatsApp pentru tot. Costul: ore de re-explicări, decizii ratate, oboseală cognitivă.

Cât te costă, exact.

ORE PIERDUTE

30h

în mediu, pentru o echipă tipică

COST ANUAL

105.000

MDL/an în salarii + erori

SOLUȚII RECOMANDATE

QUICK WIN · **Gratis**

Stabilește 1 singur canal principal pentru deciziile importante (poate fi tot WhatsApp, dar un grup separat doar pentru decizii). Tot restul e secundar. Cost: 0. Timp: 1 oră.

INTERMEDIAR · **Tool**

Folosește Slack (gratuit pentru echipe mici) sau Microsoft Teams. Channels per departament, arhivă căutabilă, integrări cu alte tool-uri. Investiție: 0-400 MDL/lună.

AVANSAT · **Consultanță**

Hub intern de comunicare integrat cu CRM, project management, documente. Toată activitatea centralizată, vizibilă, măsurabilă. Implementare B4B parte din pachetul Advisory.

→ Pentru implementare integrată, B4B oferă audit gratuit (30 min) pentru a calibra soluția.

24 întrebări de *auto-evaluare.*

Bifează DA / NU. Mai mult de 8 "DA" = ai cel puțin 2 procese-vampir active.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 01 Generarea rapoartelor lunare îți ia mai mult de 2 zile lucrătoare? | <input type="checkbox"/> 02 Datele despre clienți există în 3+ locuri diferite (CRM, Excel, e-mail)? |
| <input type="checkbox"/> 03 Răspunzi la cererile clienților în mai mult de 24 ore? | <input type="checkbox"/> 04 Reconciliezi manual facturi cu plățile (Excel sau hârtie)? |
| <input type="checkbox"/> 05 Ai avut comenzi cu erori (cantitate/preț) în ultimele 30 zile? | <input type="checkbox"/> 06 Te-ai trezit cu produse epuizate fără să le anticipezi? |
| <input type="checkbox"/> 07 Un angajat nou face >2 săptămâni să fie productiv? | <input type="checkbox"/> 08 Echipa comunică pe mai mult de 3 canale (WhatsApp, e-mail, telefon, etc.)? |
| <input type="checkbox"/> 09 Ai un singur om care „știe tot” — și care nu pleacă în concediu? | <input type="checkbox"/> 10 Trebuie să cauți manual prin e-mail-uri vechi pentru informații recurente? |
| <input type="checkbox"/> 11 Vânzătorii își țin lead-urile în Excel-uri personale? | <input type="checkbox"/> 12 Nu știi exact câți clienți noi vs. reveniți ai avut luna trecută? |
| <input type="checkbox"/> 13 Stocul fizic diferă regulat de cel din evidență? | <input type="checkbox"/> 14 Facturile sunt trimise cu întârziere (>5 zile de la livrare)? |
| <input type="checkbox"/> 15 Ai pierdut un client din cauza unei greșeli administrative? | <input type="checkbox"/> 16 Patronul/managerul răspunde personal la întrebări operaționale zilnice? |
| <input type="checkbox"/> 17 Procesele importante nu sunt documentate în scris? | <input type="checkbox"/> 18 Faci modificări la procese fără să le comunicii clar echipei? |
| <input type="checkbox"/> 19 Ai mai mult de 3 fișiere Excel critice pentru afacere? | <input type="checkbox"/> 20 Datele din rapoarte uneori nu se potrivesc (depinde de cine întreabă)? |
| <input type="checkbox"/> 21 Onboarding-ul unui client nou se face „cum își amintește cineva”? | <input type="checkbox"/> 22 Ești dependent de o anumită persoană pentru o anumită informație? |
| <input type="checkbox"/> 23 Ai amânat o decizie pentru că „nu ai timp să te uiți peste numbers”? | <input type="checkbox"/> 24 Crezi că ai putea face cu 10% mai puțini oameni dacă procesele ar fi clare? |

Recomandări per *tip de proces.*

PROCES	QUICK WIN	TOOL	B4B
Raportare	Template Excel standardizat	Power BI / Looker	<i>Dashboard custom</i>
Răspuns lent	Auto-reply + FAQ	Chatbot + CRM	<i>CRM integrat full</i>
Reconciliere	Cont separat ID	Bank import auto	<i>ERP integrat</i>
Comenzi	Form online simplu	Shopify / Tilda	<i>OMS custom</i>
Stoc	Inventar săptămânal	Loyverse / Zoho	<i>WMS conectat</i>
Onboarding	Document scris	Notion / Confluence	<i>LMS dedicat</i>
Comunicare	1 canal principal	Slack / Teams	<i>Hub intern</i>

CUM ALEGI NIVELUL POTRIVIT?

- QUICK WIN — dacă ai <5 angajați și buget zero. Te scapă de 30-40% din pierdere.
- TOOL — dacă ai 5-15 angajați și 200-500 MDL/lună de cheltuit. Acoperi 60-70%.
- CONSULTANȚĂ B4B — dacă ești 10+ angajați, vrei integrare full și ROI măsurabil.

Pentru decizii integrate, audit B4B gratuit (30 min) pe pagina următoare.

Ce faci după ce ai citit.

Ai parcurs 22 de pagini. Probabil te-ai recunoscut în 2-3 procese-vampir. Asta e bună — știi unde dor. Acum e momentul deciziei tactice: ce faci în următoarele 30 zile?

01 ÎNCERCI SINGUR (Quick Wins)

Alege procesul cu cel mai mare cost identificat. Implementează soluția de nivel 1 din tabel. Setează 30 zile termen. Măsoară rezultatul.

Buget: 0 MDL · Timp: 4-8 ore · ROI așteptat: 20-30% reducere proces

02 FOLOSEȘTI UN TOOL

Pentru procesele cu volum mediu, un tool dedicat acoperă 60-70% din pierdere. Investiția lunară e mică, integrarea o faci tu sau echipa.

Buget: 200-500 MDL/lună · Timp: 2-4 săptămâni · ROI: 50-60% reducere proces

03 CONSULTANȚĂ INTEGRATĂ B4B

Pentru companii cu 10+ angajați și multiple procese active, integrarea full ne ocupăm noi. Auditul inițial e gratuit (30 minute).

Buget: pe etape · Timp: 8-12 săptămâni · ROI: 1.5-1.8× în primul an

VREI O EVALUARE PERSONALIZATĂ?

Solicită audit gratuit · 30 minute

info@b4biz.md · +373 60 000 000 · www.b4biz.md

Fără angajament. Fără surprize. Doar claritate.