

## **Azərbaycan Dünya Forumunda**

Bu yaxınlarda Moskva şəhərində «XI Call Center World Forum» - Telefon-məlumat mərkəzləri üzrə Dünya Forumunun XI sərgisi keçirilmişdir.

Forumun məqsədi «Call Centre» sahəsində istifadə olunan qabaqcıl avadanlıqların, proqram təminatının, rabitə vasitələrinin və xidmətin göstərilməsi zamanı tətbiq olunan standartların, onlardan istifadənin üstünlüklərinin nümayiş etdirilməsi olmuşdur. Bu forum 2002-ci ildən bəri müntəzəm olaraq Avropada keçirilir və təbiriə orta hesabla hər il 700 şirkətin 1500 nümayəndəsi iştirak edir. Bu il keçirilən təbiriə Avaya, Nice, Cisco, Jabra, Apexberg, Global bilgi, DHL Express kimi tanınmış firmaların «Call Centre» sahəsində 40-dan çox məhsul və xidmətin təqdimatı keçirilmişdir.

Sərgi ilə paralel olaraq keçirilən konfranslar zamanı, əsasən, «Call Centre»lərin - telefon-məlumat mərkəzlərinin idarə edilməsi, müştərilərin və bazarın əldə saxlanması, mərkəzlərin və onun personalının sertifikatlaşdırılması üzrə treninqlərin keçirilməsi sahəsində fəaliyyət göstərən şirkətlər təqdimatlarla çıxış etmişdir.

Forum zamanı Rusiya, Ukrayna, Qazaxıstan kimi ölkələrdən 223 iştirakçının iştirak etdiyi müsabiqə nəticəsində müxtəlif həcmli «Call Centre»lər üzrə ilin təlimçisi, ilin meneceri, ilin operatoru, ilin ən yaxşı «Call Centre»si, təkmilləşmə üzrə ən yaxşı strategiya və digər nominasiyalar üzrə qaliblər müəyyənləşdirilmiş və mükafatlandırılmışlar.

Tədbir zamanı Avropa standartını müəyyən edən sertifikatlaşdırma qurumu - «Austrian Standards plus»ın təmsilçisi Beynəlxalq Sertifikatlaşdırma və Sorğu Mərkəzləri İnstitutu tərəfindən 2011-ci il ildə «EN-15838» standartlarına uyğunluq barədə sertifikat almaq üçün edilmiş müraciətlər, keçirilmiş auditlər barədə təqdimat olmuşdur. Təqdimatda ötən il ərzində 50-yə yaxın qurumda audit keçirildiyi, lakin onlardan 5-nin standartlara uyğunluq barədə sertifikat aldığı bildirilmişdir. Forum çərçivəsində keçirilən tədbirlərdən biri də 2011-ci il də «EN-15838 Standartı»na uyğunluq sertifikatı almış 5 təşkilatın nümayəndələrinə xatirə sertifikatının təqdim edilməsi olmuşdur.

Qeyd edək ki, 2011-ci ildə «EN-15838» standartlarına uyğunluq barədə sertifikat almış beş «Contact Centre»dən ikisi Azərbaycan Respublikasının payına düşür: bunlar Azərbaycan Respublikasının Vergilər Nazirliyinin və «Azercell» şirkətinin Telefon-məlumat xidmətləridir.