Təcrübə mübadiləsi

Bu günlərdə Azərbaycan Respublikası Vergilər Nazirliyinin Telefon-Məlumat Xidmətinin bir qrup əməkdaşı İstanbul şəhərində ixtisaslaşmış təşkilat olan UNİQ şirkəti tərəfindən tədris edilən "Çağırı mərkəzlərinin idarə edilməsi", eləcə də "Proqnozların hazırlanması və qiymətləndirmə mövzusunda" kursda iştirak etmişlər. Səfərin məqsədi Vergilər Nazirliyinin Telefon-Məlumat Xidmətinin layiq görüldüyü EN 15838 Standartlarının tələblərinə uyğun olaraq öncədən müəyyən edilmiş xidmət səviyyəsinə (Service Level) nail olmaq üçün telefon-məlumat mərkəzini iqtisadiyyatın bütün digər sahələri ilə müqayisədə fərqləndirən amillərin daha dərindən mənimsənilməsi və həmin amilləri də nəzərə almaqla "Erlang C" və "Erlang B" kimi qeyri-ənənəvi riyazi modelləri tətbiq edərək iş yükünün və buna müvafiq olaraq işçi qüvvəsinin düzgün planlaşdırılması, əməkdaş və müştəri məmnuniyyətinin artırılması və digər məsələlər olmuşdur.