



Arjodita Raboshta
Drejtoresh Ekzekutive / CEO & Founder

Orientimi i industrisë së shërbimeve të nënkontraktuar në Shqipëri

Me fjalët që i vijnë natyrshëm në gjuhën italiane, Arjodita, administratore e kompanisë Unit Center mund të flasë pa rreshtur për biznesin që drejton, punën e agjentit të shitjes dhe Industrinë e Shërbimeve të Nënkontraktuar që sot numëron mbi 80 kompani dhe 25 mijë të punësuar në Shqipëri. Një vit e gjysëm pas themelimit, kompania që ajo drejton ka punësuar 230 persona në Tiranë dhe filialin e Shkodrës.

Në fillimet e saj Arjodita ka punuar vetë si agjente dhe ka prekur çdo skutë të këtij zanati që për shumë prej nesh njihet si biznesi i **“Call Centers”**. **“Ata që punojnë në këtë biznes, nuk janë operatorë**

Guiding the business-process outsourcing (BPO) industry in Albania

With words which come to her naturally in both Albanian and Italian, Arjodita, administrator of UNIT Center Company, has a lot to say about the business she runs, the work of the call agent and the Outsourcing Industry which today counts more than 80 companies and 25,000 jobs in Albania. The company she runs has managed to employ 230 people in Tirana and its affiliate center in Shkodra in only one and a half years after its establishment.

She started working herself as a call agent for the Italian Market and learned all the details about this profession which for many of us is known as **“Call**

telefonikë siç ne i etiketojmë më së shumti, por janë agjentë të mirëfilltë shitjeje, të cilët trajnohen përtë fituar aftësitë që kërkon ky profesion dhe njohuritë e duhura në fushën e marketingut dhe menaxhimit”- thotë Arjodita.

Ajo shpjegon se Unit Center menaxhon sot kontrata shërbimi për vende si Malta e Qipro, e pavarur nga ndikimi i tregut Italian të telefonisë që sot mbizotëron në rreth 90% të Tregut vendas. **“Kemi arritur në një moment kritik, Shqipëria duhet të diversifikojë larinë e shërbimeve të ofruara dhe shtrirjen gjeografike”** - këmbëngul Arjodita.

Center”. “People working in this type of business are not telephone operators, as we often refer to them, but they are genuine sales agents who are trained testimonials with relevant qualifications in marketing and management”.

Her company Unit Center manages today service contracts for countries like Malta and Cyprus, independent from the impact of the Italian call center market which currently dominates more than 90% of the Albanian market, **“We have reached a critical moment, Albania should diversify the variety of services and the geographical zones”**, says Arjodita. Recently, the Italian parliament approved a law on call centers which threatens to negatively affect the business of call center service providers in non-EU countries.

Kompania Unit Center
Unit Center Company



Varësia e industrisë së nënkontraktimit në Shqipëri nga tregu italian u identifikua si pengesë serioze nga Projekti RisiAlbania. Industria e sotme e shërbimeve të nënkontraktimit po ndërjegjsohet gjithnjë e më tepër se varësia nga një treg i vetëm, rrezikon rritjen dhe qëndrueshmërinë e biznesit. Shoqata Shqiptare e Nënkontraktimit (AOA) me mbështetjen e projektit RisiAlbania nëpërmjet kompanisë globale AVASANT ka rritur kapacitetet në marketim dhe advokim për të vendosur marrëdhënie biznesi me tregje të reja, si dhe diversifikuar gamën e shërbimeve.

“Trajnimet e Avasant ishin si një dritare e hapur që ofron mundësi të panumërta për tregje të reja dhe ndihmesë për rritjen e kompanisë tonë. Së fundmi ne kemi hapur kompaninë tonë në zemër të Tiranës. Shoqata u shndërua në një institucion të rëndësishëm për shkëmbimin e praktikave më të mira mes anëtarëve, ku ne mësojmë prej njëri-tjetrit dhe llojmë bashkarisht për lehtësi fiskale dhe rregulla të ndershme loje” - thotë Arjodita, anëtare e Shoqatës Shqiptare të Nënkontraktimit. (AOA)

Përmes marketimit të njohurive dhe diversifikimit të shërbimeve, Shqipëria do të jetë në gjendje të krijojë një sektor të qëndrueshëm të Biznesit të Nënkontraktimeve (Business Process Outsourcing) dhe në planin afatgjatë të rrisë prezencën e saj në tregun evropian të BPO-së.

The overdependence of Albanian BPO industry on the Italian market was identified as a serious constraint by the RisiAlbania project. RisiAlbania co-operated with the new Albanian Outsourcing Association (AOA) to facilitate capacity building of member companies on global market trends. RisiAlbania contracted the international consulting company Avasant LLC, which delivered professional training and coaching on access to global markets, to change their marketing strategies to target new markets and diversify their service portfolio. Avasant is also providing assistance to Albanian companies and support organizations to attend trade fairs in potential markets.

“The Avasant trainings were like an open window which offers numerous significant opportunities for new markets and helped our company grow. Recently we opened a new call center in the heart of Tirana. The Association has proven to be an important venue for exchanging best practices with members companies, learning from each other, and lobbying for fiscal facilities and fair play regulations”, - says Arjodita, member of the Albanian Outsourcing Association (AOA).

Through marketing know-how and service diversification, Albania will be able to increase the sustainability of the BPO sector in the long run and increase its share of the European BPO market.