

# بطاقة رقم 1/2-83 - (مركز الاتصال)

## وصف

مركز ترحيل الخدمات (offshoring) الذي يقدم خدمات مخصصة لإدارة علاقات العملاء (CRM) للعملاء الدوليين



العملاء الرئيسيون: متعدد القطاعات صناعة السيارات، الطيران، الإلكترونيات، الأكثر استهلاكاً...

القطاع والقطاع الفرعي: ترحيل الخدمات / Offshoring

NA

تعقيد  
المنتج

رمز SH: 2 NA

## أهم الأحداث

- الإمكانيات الكبيرة لقطاع ترحيل الخدمات على المستوى الوطني: المغرب أول بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات في شمال إفريقيا وثاني أسرع بلد أفريقي في اتصالات الشبكة الثابتة عريضة النطاق
- قطاع ترحيل الخدمات مهم في المغرب، حيث يُقدر رقم المعاملات في عام 2020 بحوالي 14 مليار درهم، وبمتوسط حوالي 120000 وظيفة، ومجموع 5 أنظمة ببنية مختلفة
- قطاع مراكز الاتصال يُعد من أهم القطاعات المولدة للوظائف في المغرب، حيث تم فتح 75663 وظيفة في المغرب في عام 2019، والتي تشكل 64% من إجمالي الوظائف المتاحة في سوق العمل.

## المتطلبات الأولية

## مؤشرات الأسواق

الأسواق المستهدفة:

الأسواق المستهدفة ، (من أعلى إلى أدنى أولوية) المتاحة:

العالمية

+

حجم وتطور السوق

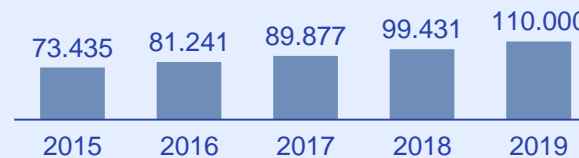
تزايد رقم المعاملات لصادرات قطاع ترحيل الخدمات بالمغرب بملايين

الدرهم (4)



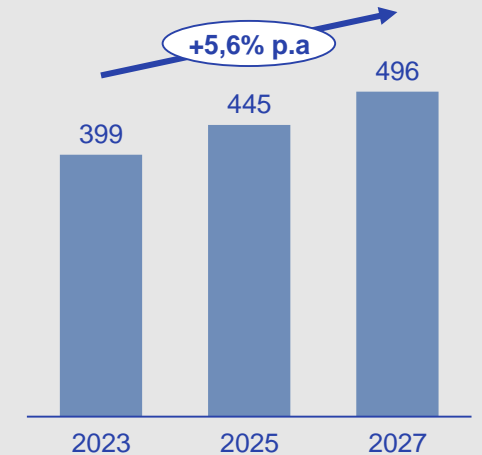
تطور عدد فرص الشغل في قطاع ترحيل الخدمات في المغرب (4)

+10,6% p.a



اتقديرات تطور سوق مراكز الاتصال العالمية

بملايين الدولارات الأمريكية (3)



- (1) غير قابل للتطبيق نظرًا لأنه يتعلق بخدمة
- (2) التسمية الجمركية مع مراعاة الرموز التالية:
- (3)

(4) دراسة سوق مراكز الاتصال من قبل Statista

(5) مقالات صحفية



## بطاقة رقم 2/2-83 - CRM (مركز الاتصال)

### المؤشرات المالية (إرشادية):

الاستثمار المحتمل	8 مليون درهم
حجم الأعمال	90 مليون درهم
سعر البيع المقدر	100 - 120 موظف/ساعات/درهم
عائد على الاستثمار	سنة واحدة
الأرباح قبل الفوائد والضرائب والأرباح والاستهلاك (كنسبية مئوية من حجم المعاملات)	15 - 20%
الإستخدامات	~400

### حاجيات الجهة

#### مهارات الموارد البشرية المطلوبة

وكلاء خدمة العملاء، الدعم التقني و المبيعات، محل  
البيانات، المشرفين، والمكونين

#### عروض التكوين

شعبة تقنية الاتصال والإعلام ء المدرسة العليا  
للتكنولوجيا بالعيون

### المواد الأولية والموردين

#### المواد الأساسية

• رأس المال البشري

#### الموردين الرئيسيين

• المملكة المغربية

### عناصر الاستثمار

#### العقار المحتمل

#### الأقاليم ذات الأولوية

العيون



#### المساحة

3200 متر مربع

#### نوع العقار

المجال الخاص للدولة

#### طرق التعبئة

اللجنة الجهوية الموحدة للاستثمار (CRUI)

#### متوسط سعر العقار

اللجنة الجهوية الموحدة للاستثمار (CRUI)

### المزايا الرئيسية للاستثمارات

#### ISTITMAR PME

برنامج "ادماج" ، برنامج "تحفيز" ، برنامج "تأهيل"

تمويل من طرف

#### منحة

#### المساعدة في التدريب

#### مزايا أخرى

### جهات الاتصال



الإسم واللقب :  
حمزة لقديم



هاتف: 0662346404



بريد إلكتروني :  
Lakdim.hamza@gmail.com