



servitec

Catalogue de Services 2021

Agenda

- 1.** Le groupe Mobiserveholding.
- 2.** Introduction.
- 3.** Présence Géographique.
- 4.** Nos Services
- 5.** Services similaire
- 6.** Pourquoi Servitec?

Les données de l'Entreprise

Mobiserve a été fondée en 1999 pour fournir le Lancement de Réseau Teleom, des Opérations et des Services d'entretien et des solutions BPO.

INVEST AD actuellement possède 100% du capital .

L'entreprise a son siège social a Dubaï et sert des clients multiples à travers 6 pays en Afrique, en Asie du Sud et au Moyen-Orient .

Les opérations de Mobiserve sont groupées dans deux principaux secteurs d'activité : Ingénierie et Services.

L'ingénierie, représentant 80 %-85 % de revenus, inclut la solution complète pour les Opérations et la Maintenance incluant l'équipement Actif et passif, le lancement de réseau de site cellulaire, la fabrication des Pylônes/Shelters et des travaux de génie civil.

Les services, représentant 15 %-20 % des revenus, incluent la logistique , l'archivage, la livraison et le recouvrement.

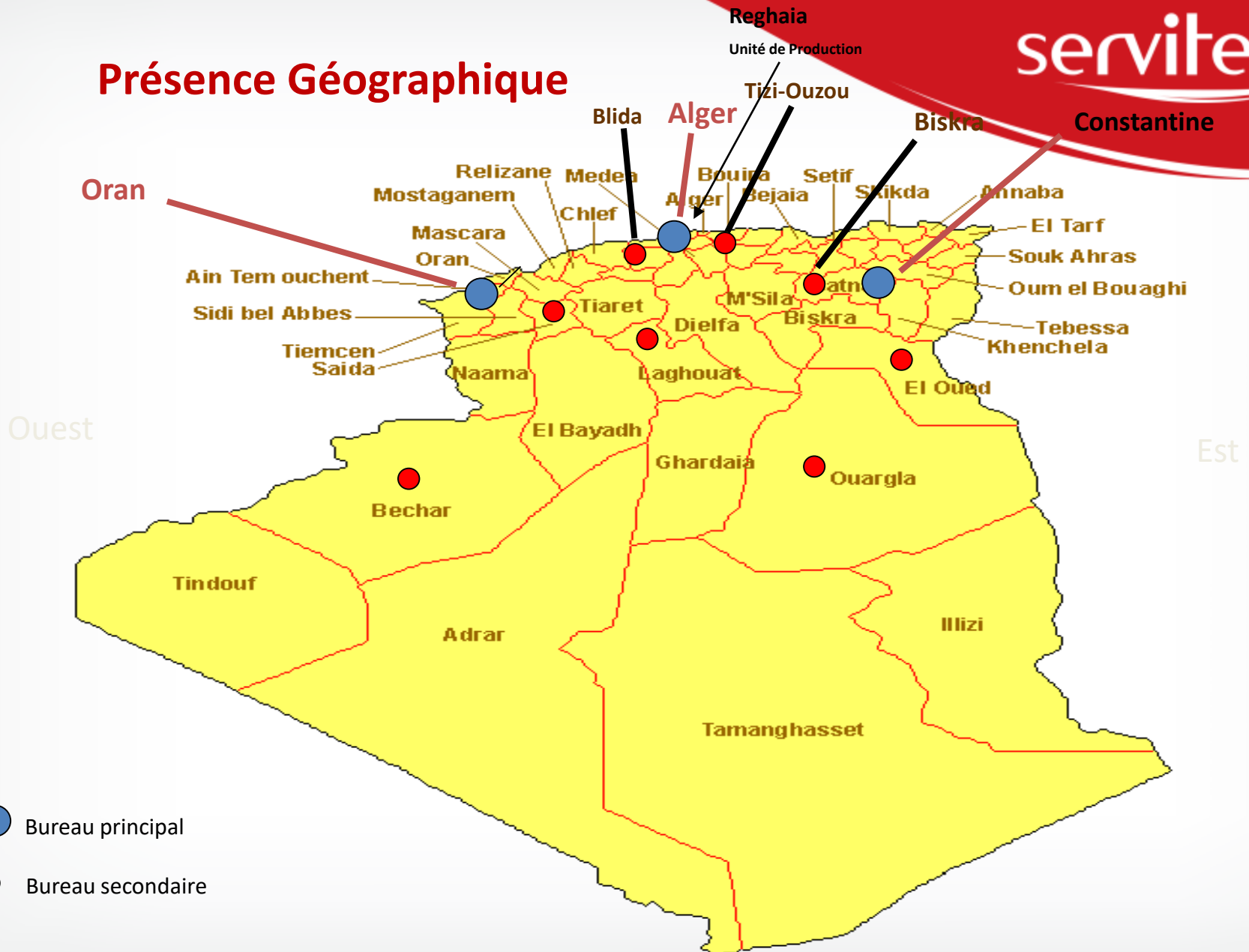
En 2011, Mobiserve a obtenu l'une des trois licences de Tower Co décernées jusqu'à présent en Égypte.



Introduction

- ❑ Installée en Algérie depuis 2001.
- ❑ Filiale de prestation de service BPO de Mobiserve Holding.
- ❑ Une société de droit Algerian avec 100% capital Emirati.
- ❑ 200+ employés Algériens.
- ❑ 30+ clients appartenant à 06 domaines d'activités.
- ❑ Système de management intégré (ISO 9001; ISO14001; OHSAS18001).

Présence Géographique



Nos Services

- Entreposage , Transport , Livraison et Logistique.
- Archivage électronique et physique.
- Recouvrement de créances.
- Gestion de courrier et Colis inter-sieges
- Packaging Carte SIM.

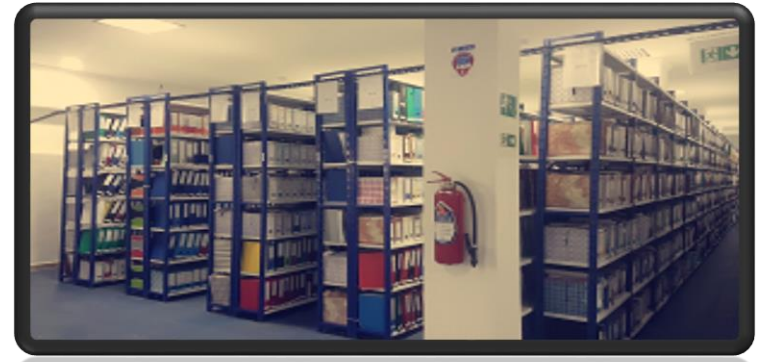
Entreposage et logistique

- 20+ entrepôts répartis sur différentes Wilayas d'Algérie
- Espaces entre 50 m² et 2000 m².
- Protection anti-incendie et gardiennage 24/7.
- Logiciel WMS , traçabilité , Reporting et étiquetage.
- Manutention et Packaging.
- Gestion de retour .
- Transport et livraison.



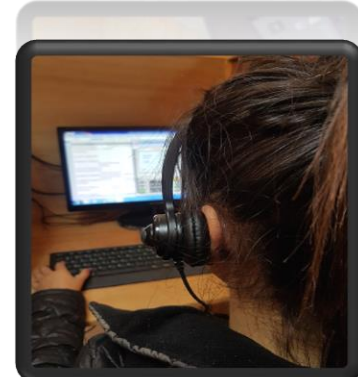
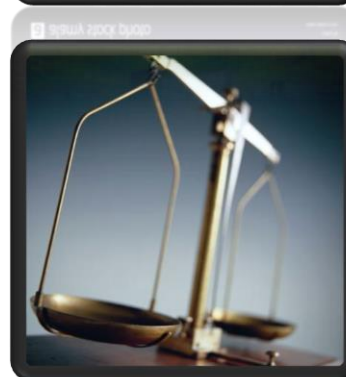
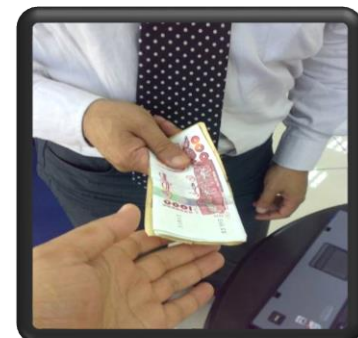
Archivage des documents

- ❑ Centre de conservation des archivage physique dédié ou partagé.
- ❑ Transfert, traitement et tri des documents.
- ❑ Numériser et indexation tout type de documents , livres et plans.
- ❑ Sauvegarde des versions numériques sur la GED.



Recouvrements des créances

- ❑ Premier prestataire de recouvrement de créance en Algérie.
- ❑ Traitements des adresses et des contacts client .
- ❑ Centre des appels.
- ❑ Visite sur terrain a domicile.
- ❑ Envoyer des lettre de relances.
- ❑ Gestion de mise en demeures.
- ❑ Poursuites judiciaires.



<https://youtu.be/df7PcJ8cnKQ>

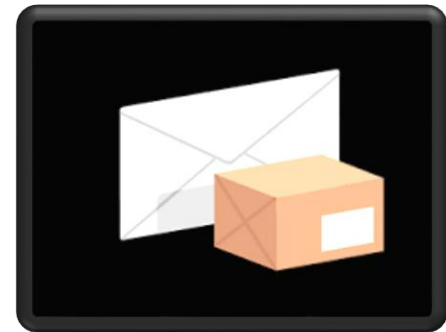


Gestion de courrier et Colis inter-sieges

- ❑ Ramassages des courriers & colis.
- ❑ Des navettes de livraison pour toutes les regions
- ❑ Centre de tri.
- ❑ Un system de gestion et traking.
- ❑ Sécurité et confidentialité des donnés et documents.
- ❑ Un délai respecter et une qualité garantie.

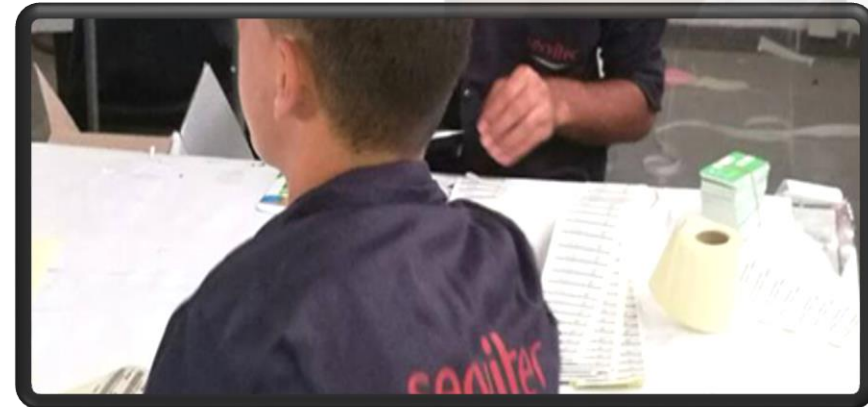


<https://youtu.be/df7PcJ8cnKQ>



Packaging Carte SIM/ Carte SMART

- Conception des modèles
- Acquisition des matières premières.
- Le stockage de la matière première.
- Mise sous emballage.
- Impression des stickers
- Transfère du produit fini au client.



Services similaires a fournir

- Saisie de donnes « Data Entry »
- Collecte et livraison des « pièces comptables , moyens de paiements ».
- Centre d'appels et vente Corpotate/PME.
- Livraison e-commerce , cadeaux client et cartes fidélité.
- Livraison équipements technique/ pièces de rechange sur sites.
- Livraison a POS , tablettes , affichage , récupérations de contrats.
- Distributions a domicile en détails « SIM , Portable , Modem et autres ».
- Sondage marketing et des études Customer expérience.

Pourquoi Servitec?

- Un meilleur rapport Qualité/ Prix/ Délais
- Equipe professionnelle
- Force financière
- Diversité géographique
- Diversité clientèle
- Flexibilité/Adaptabilité

Certification ISO et OHSAS

Certificat

Référentiel **ISO 9001:2015**

Enregistré sous le n° 01 100 1420710

Titulaire du certificat: **servitec**

SARL SERVITEC

Siege :03 , Ain Soltane ex Saint Charles-Kouba,
Alger,
Algérie

avec les succursales selon l'annexe

Domaine de validité: Gestion de stock et logistique, Archivage électronique et physique des documents, Recouvrements des créances, Impression et mise sous pli, Packaging, Gestion de courrier.

Par l'audit, la conformité aux exigences de la norme ISO 9001:2015 a été démontrée.

Validité: Ce certificat est valable du 05.12.2018 jusqu'au 11.08.2021.
Certification initiale 2015

09.01.2019

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Gaußen Stein 51105 Köln



TÜVRheinland®
Precisely Right.

www.tuv.com

Certificat

Référentiel **ISO 14001:2015**

Enregistré sous le n° 01 104 1420711

Titulaire du certificat: **servitec**

SARL SERVITEC

Siege :03 , Ain Soltane ex Saint Charles-Kouba,
Alger,
Algérie

avec les succursales selon l'annexe

Domaine de validité: Gestion de stock et logistique, Archivage électronique et physique des documents, Recouvrements des créances, Impression et mise sous pli, Packaging, Gestion de courrier.

Par l'audit, la conformité aux exigences de la norme ISO 14001:2015 a été démontrée.

Validité: Ce certificat est valable du 05.12.2018 jusqu'au 11.08.2021.
Certification initiale 2015

09.01.2019

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Gaußen Stein 51105 Köln



TÜVRheinland®
Precisely Right.

www.tuv.com

Certificat

Référentiel **BS OHSAS 18001:2007**

Enregistré sous le n° 01 113 1420712

Titulaire du certificat: **servitec**

SARL SERVITEC

Siege :03 , Ain Soltane ex Saint Charles-Kouba,
Alger,
Algérie

avec les succursales selon l'annexe

Domaine de validité: Gestion de stock et logistique, Archivage électronique et physique des documents, Recouvrements des créances, Impression et mise sous pli, Packaging, Gestion de courrier.

Par l'audit, la conformité aux exigences de la norme BS OHSAS 18001:2007 a été démontrée.

Validité: Ce certificat est valable du 05.12.2018 jusqu'au 11.03.2021.
Certification initiale 2015

09.01.2019

TÜV Rheinland Cert GmbH
Am Gaußen Stein 51105 Köln



TÜVRheinland®
Precisely Right.

www.tuv.com

Autorisation de transport

• اللقب و الاسم أو اسم الخرجة- شركة الأسهم: " سرفي-تك "

• العنوان أو المقر الاجتماعي،

رقم 03 حي عين السلطان (سان شارل سابقا) القبة الجزائر

22603

• رقم الترخيص في سجل الناقلين العموميين للبضائع،

القاريخ:

15 فيفري 2017

الجزائر

في

حروفه

مدير النقل
رئيس مصلحة النقل البري

ع. محمدي



AUTORISATION N°21/PC/ARPCE/2020

RELATIVE A LA FOURNITURE DES SERVICES CENTRE D'APPELS OCTROYEE
A LA SOCIETE SERVITEC SARL

Le Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques (ARPCE),

- ▶ Vu la loi N°09-04 du 14 Chaâbane1430 correspondant au 5 Août 2009 portant règles particulières relatives à la prévention et la lutte contre les infractions liées aux technologies de l'information et de la communication ;
- ▶ Vu la loi n° 18 -04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques, notamment ses articles 4,10, 11, 131 et 189 ;
- ▶ Vu la loi n°18-07 du 25 Ramadhan 1439 correspondant au 10 juin 2018 relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractères personnel ;
- ▶ Vu le décret exécutif n° 15-320 du 01 Rabie EL Aouel 1437 correspondant au 13 décembre 2015 fixant le régime d'exploitation applicable à chaque type de réseaux, y compris radioélectriques et aux différents services de télécommunications ;
- ▶ Vu le décret exécutif n° 17-97 du 29 Joumada El Oula 1438 correspondant au 26 février 2017 fixant le montant de la redevance applicable aux opérateurs titulaires d'autorisations pour l'établissement et l'exploitation de réseaux de télécommunications et/ou la fourniture de services de télécommunications ;
- ▶ Vu le décret présidentiel du 03 Chaâbane 1438 correspondant au 30 avril 2017 portant nomination de membres au conseil de l'Autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- ▶ Vu le décret présidentiel du 30 Chaoual 1440 correspondant au 3 juillet 2019 portant nomination du président du conseil de l'Autorité de régulation de la poste et des communications électroniques (rectificatif) ;
- ▶ Vu le décret présidentiel du 19 Moharram 1441 correspondant au 19 septembre 2019 portant nomination des membres du conseil de l'Autorité de régulation indépendante de la poste et des communications électroniques (rectificatif) ;
- ▶ Vu le décret présidentiel du 22 Dhou El Kaâda 1441 correspondant au 14 juillet 2020 portant nomination du directeur général du conseil de l'autorité de régulation de la poste et des communications électroniques ;
- ▶ Vu le règlement intérieur de l'Autorité de Régulation de la poste et des communications électroniques ;
- ▶ Vu la décision n °03/SP/PC/ARPT/05 du 15 février 2005 relative à la procédure d'autorisation applicable aux opérateurs ;
- ▶ Vu la décision n°04/SP/PC/ARPT/ 05 du 15 février 2005 relative à la procédure interne pour l'étude de la demande d'autorisation applicable aux opérateurs ;
- ▶ Vu la décision n° 09/SP/PC/ARPT/2010 du 25 août 2010 fixant les modalités de renouvellement des autorisations portant sur les réseaux et/ou les services de télécommunications ;
- ▶ Vu la décision n° 28/SP/PC/ARPT/2010 du 03 Novembre 2010 modifiant et complétant le cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et à l'exploitation des centres d'appels ;
- ▶ Vu la décision N° 29/PC/ARPT/2014 du 19 mars 2014 fixant les échéances de paiement des redevances, contributions et rémunération pour services rendus ;

0014105

Autorisation de Centre D'appels

- Vu la décision n°14/SP/PC/ARPT/2015 du 16 mars 2015 modifiant et complétant la décision n°09/SP/PC/ARPT/2010 du 25/08/2010 fixant les modalités de renouvellement des autorisations portant sur les réseaux et/ou les services de télécommunications ;
- Vu le cahier des charges fixant les modalités de mise en œuvre et d'exploitation des centres d'appels ;
- Vu la demande d'autorisation relative à l'établissement et l'exploitation de centre d'appels introduite par la société **SERVITEC SARL** représentée par **M. Sherif Mohamed Ali Hassanein** dont le lieu d'activité est sis à **03 Rue Ain Soltane, cité les vergers, Kouba- Alger**;
- Vu le procès-verbal n°17 du 13/09/2020 de la commission d'instruction des demandes d'autorisations et des certificats d'enregistrement (CIDACE) ;
- Vu la note de la Direction Générale de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Électroniques n° 577 du 15/09/2020 relative à l'instruction de la demande d'autorisation susvisée ;
- Considérant la délibération du Conseil de l'Autorité de régulation lors de sa séance tenue en date du 16 septembre 2020.

DECIDE

Article 1^{er} : Il est attribué à la société **SERVITEC SARL** une autorisation pour la fourniture des services de centre d'appels à partir du site sis à l'adresse : **03 Rue Ain Soltane, cité les vergers, Kouba- Alger**.

Article 2 : La société **SERVITEC SARL** s'engage à respecter les conditions dans lesquelles les services de centre d'appels sont fournis et exploités telles que prévues par la législation et la réglementation en vigueur ainsi que dans le cahier des charges annexé à la présente autorisation.

Article 3 : Le titulaire de la présente autorisation est tenu de se conformer aux dispositions législatives et réglementaires.

Article 4 : La présente autorisation est personnelle et ne peut être cédée à un tiers.

Article 5 : L'autorisation est attribuée pour une durée de cinq (05) ans renouvelable et prend fin à la date de son échéance.

Article 6 : Le renouvellement de l'autorisation ne peut intervenir par tacite reconduction. Il doit impérativement faire l'objet d'une demande expresse adressée par le détenteur de l'autorisation à l'Autorité de régulation dans un délai minimum de quarante-cinq (45) jours avant l'expiration de l'autorisation, la demande est attestée par un accusé de réception.

Article 7 : La présente autorisation entre en vigueur à compter de la date de sa notification.



Fait à Alger le : 12.2 SEPT 2020

Autorisation de Centre D'appels

CERTIFICAT D'ENREGISTREMENT N°01/SP/PC/ARPCE/2019

Octroyé à la Sarl « SERVITEC » pour l'exploitation des services postaux relevant du régime de la simple déclaration

Le Conseil de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Electroniques (ARPCE),

- ▶ Vu la loi n° 18-04 du 24 Chaâbane 1439 correspondant au 10 mai 2018 fixant les règles générales relatives à la poste et aux communications électroniques ;
- ▶ Vu le décret exécutif n°01-418 du 5 Chaoual 1422 correspondant au 20 décembre 2001 relatif au régime d'exploitation applicable à chaque service et prestation de la poste, modifié ;
- ▶ Vu le décret exécutif n° 18-246 du 29Moharram 1440 correspondant au 9octobre 2018 déterminant le contenu et la qualité du service universel de la poste et du service universel des communications électroniques, les tarifs qui leurs sont appliqués et leur mode de financement ;
- ▶ Vu le décret présidentiel n°01-109 du 9 Safar 1422 correspondant au 3 mai 2001 portant désignation des membres du conseil de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- ▶ Vu le décret présidentiel du 24 Chaâbane 1431 correspondant au 5 août 2010 portant nomination de membres au conseil de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- ▶ Vu le décret présidentiel du 29 Rabie Ethani 1433 correspondant au 22 mars 2012 portant nomination de membres du conseil de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- ▶ Vu le décret présidentiel du 4 Joumada Ethani 1434 correspondant au 15 avril 2013 portant nomination du directeur général de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- ▶ Vu le décret présidentiel du 16 Ramadhan 1437 correspondant au 21 juin 2016 portant nomination du président du conseil de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- ▶ Vu le décret présidentiel du 3 Chaâbane 1438 correspondant au 30 avril 2017 portant nomination de membres du conseil de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- ▶ Vu le règlement intérieur de l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications ;
- ▶ Vu la décision n° 05/SP/PC/ARPT/2005 du 15 février 2005 relative à la procédure applicable en matière de demande d'enregistrement des services de la poste et des télécommunications soumis au régime de la simple déclaration, modifiée et complétée ;
- ▶ Vu la décision n° 54/SP/PC/ARPT/2012 du 27 septembre 2012 portant procédures en matière de transmission des informations statistiques, financières et d'ordre général par les opérateurs postaux ;
- ▶ Vu la résolution n° 07/SP/PC/ARPT/2012 du 27 septembre 2012 portant conditions générales d'exercice de l'activité postale relevant du régime de la simple déclaration ;

0012474

Autorisation de Livraison

- › Considérant la déclaration d'intention d'exploitation commerciale d'un service postal relevant du régime de la simple déclaration déposée, auprès de l'autorité de régulation, par le gérant de l'entreprise « SERVITEC » en date du 05 février 2019 ;
- › Considérant la délibération du conseil de l'autorité de régulation lors de sa séance tenue en date du 06 mai 2019.

DECIDE

Article 1^{er} : Un certificat d'enregistrement est délivré à :

- La Sarl : « **SERVITEC** ».
- Représentant légal de l'entreprise : **M. Rahil Chikh**.
- Siège social : **3 rue Ain Soltane ex Saint Charles, Kouba - Alger**.

✓ Pour la fourniture des services de la poste aux lettres excédant le poids de 50 g du régime intérieur.

Article 2 : La société « SERVITEC » s'engage à respecter la législation et la réglementation en vigueur ainsi que les conditions générales d'exercice de l'activité postale relevant du régime de la simple déclaration.

Article 3 : Le titulaire du présent certificat est soumis au paiement d'une contribution annuelle fixée à trois pour cent (3 %) du résultat comptable annuel brut.

Article 4 : Le présent certificat prend effet à compter de la date de sa notification.

Fait à Alger le : **28 MAI 2019**



Pour le Conseil

Le Président

« Président de l'Autorité de Régulation de la Poste et des Communications Électroniques »

M. AHMED MACER Mohammed

Autorisation de Livraison

MERCI