

DECLARATION DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE POUR LES CENTRES D'APPELS

Régie par les articles 1, 5, 17, 18, 29bis, 31 et 81 de la loi n°24-96 relative à la poste et aux télécommunications telle qu'elle a été modifiée et complétée

Informations Générales			
Déclarant (raison social ou nom et prénom) (*)			
Personne en charge du dossier(*)			
Adresse du siège(*)		Ville(*)	
N° Registre commerce(*)		N° CIN (*)	
ICE (Identifiant Commun de l'Entreprise) (*)			
Téléphone (*)		Fax	
Email (*)		Site web	

Nature de prestation ¹				
	Type d'accès ²	Tarifs appliqués (en Dirhams)	Appels entrants	Appels sortants
<input type="checkbox"/> Prise de rendez-vous				
<input type="checkbox"/> Télévente				
<input type="checkbox"/> Téléprospection				
<input type="checkbox"/> Hotline (support technique)				
<input type="checkbox"/> Etudes et sondages				
<input type="checkbox"/> Information et renseignement				
<input type="checkbox"/> Détection de besoin				
<input type="checkbox"/> Rétention de clients/ Fidélisation				
<input type="checkbox"/> Autres (Préciser)				
Le centre d'appels est utilisé pour :				
<input type="checkbox"/> les besoins internes de la société ³				
<input type="checkbox"/> des clients externes ⁴				
<input type="checkbox"/> ou les deux				
<input type="checkbox"/> Appels entrants				
<input type="checkbox"/> Appels sortants				

(*) : Information obligatoire.

(1) : Le Déclarant doit fournir, dans un document séparé, une explication détaillée de la nature de chaque prestation objet de sa déclaration.

(2) : Pour chaque service déclaré, prière de spécifier les types d'accès (RTC, X25, RNIS, ADSL, GSM, VSAT, BLR, Wi-Max, 3G, CDMA, GMPCS, liaison spécialisée analogique (LSA), Liaison spécialisée numérique (LSN) ...) ainsi que les débits prévisionnels.

(3) : Le centre d'appels est établi pour répondre aux besoins propre de la société.

(4) : Le centre d'appels vise à offrir des prestations à des clients externes dans le cadre de contrats de sous-traitance.

Présence géographique :

Nombre de sites		Nombre de villes	
-----------------	--	------------------	--

Veiller préciser, à titre indicatif, les adresses de chaque site lors de la phase de lancement :

Site	Adresse	Ville	Nombre prévisionnel de positions	Effectif prévisionnel

Perspectives

Avez-vous des projets d'extension de votre centre d'appels pour les 3 prochaines années ? Si oui, lesquels ?

	Fin de l'année	Année+1	Année+2
Nombre de nouveaux sites			
Nombre de positions additionnelles			
Offre de services supplémentaires			
Autres (à préciser)			

Fait à, le
(Signature (précédé par le nom du signataire) et cachet de la société)