

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر مؤسسه ناشئة في إطار القرار الوزاري 1275

في علوم التسيير

تخصص: مقاولاتية

تحت عنوان:

مشروع إنشاء منصة لتقديم خدمات الجر

والرأب المتنقل

-mon dépanneur-

المشرف الرئيسي الأستاذ(ة):

-د. لاراي ليلي

المشرف المساعد الأستاذ:

-د. حسن بن عبد الله

إعداد الطلبة:

-عبد الصمد واثام.

-خيروني شمس الهدى.

السنة الجامعية 2023 - 2024



شكر و عرفان

قال الله تعالى: «لئن شكرتم لأزيدنكم»  
الحمد لله المتوحد في الجلال بكمال الجمال تعظيما وتكبيرا، المتفرد  
بصريف الأمور على التفصيل والإجمال تقديرا وتدييرا.  
نحمد الله العلي العظيم ونثني عليه الثناء كله بفضلته وتوفيقه ثم  
إنجاز هذا العمل، ونصلي ونسلم على قرّة أعيننا هيبنا ورسولنا  
محمد صلى الله عليه وسلم.

أما بعد عرفانا بالجميل نتقدم بمجزيل الشكر والثناء الى من كانت قوّة  
لنا في هذا البحث العلمي، الى التي أنارت بنصائحها الثمينة ومعارفها  
القيرة فكانت خير ناصحة وموجهة الى الدكتور الفاضلة  
"لراري ليلي"

والدكتور: "بن عبد الله حسن".

ولا يفوتنا في هذا المقام أن نتقدم بمجزيل الشكر الى لجنة المناقشة التي  
تبنت مسؤولية هذه المذكرة، كما نتقدم بالشكر والامتنان الى كل أساتذة  
قسم علوم التسيير، والى كل من قدم لنا يد العون.

إهداء

الحمد لله ما تم جهد ولا ختم ولا سعي إلا بفضلہ

وما تخطى العبد عقبات وصعوبات

إلا بتوفيقه. أهدي ثمرة نجاحي هذا لى:

لى القلب النابض، لى نبع الحنان والعطاء،

لى الشمعة المضيئة فى حياتى والزهرة الرفيعة فى ربيع عمري...

لى من كانت عودتها الصادقة سر نجاحي...

لى والدى الغالية

لى رجل الكفاح، ورمز المحبة، لى من سهر وتعب من

أجل راحتنا، لظالمنا ريتك مثل جبد كبير لا ينهزم، وافتخرت وانما بك

لى والدى الحبيب

لى أصدقائى الثابتين رغم تزعزع العالم

شكرًا لوقوفكم وانما معي... لى كل من غاب اسمه عن ذاكرتى

شمس

إهداء

لى ملاكى فى الحىاة قره عىنى واعرز ما املكه غالىتى التى سهرت وكانت معى فى كل حالتى وضغوطاتى يكفى ان  
تعرفى ان لى بنا ينتظر فرسة واحده ليقدم لك الروح والقلب والعىن هدىة لما قدمته لظالما عاهدتك بانجاح  
وها انا الیوم اتممت وعدى وهدىته لك "ابى الغالىة حفظك الله واطال فى عمرها"

لى من كلكه الله بالهسبة والوقار لى من علمنى العطاء بدون انتظار

لى من احمده اسمه بكل افتخار "ابى الغالى" بعد فضل الله، ما انا فیه یعود

لى لىه، الرجل الذى سعى طوال حىاته لى نكون الافضل

اطال الله فى عمرک

لى من رزقت بهم سندا وملاذى الاول والاخیر اخوتى

لى صدقتانى ....

لى كل من اسهم معى فى انجاز هذا العمل انا ممتنا جدا

فى التمام

كما قیل كان حلما فاحتمالا ثم اصبح حقیقة

لا خیال ولا الحمد لله على التمام

ونام

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
IV	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
أ-ج	المقدمة
<b>أولاً: المشكل</b>	
1	1- الدراسة الاستكشافية
1	1.1. شخصية العميل
7	1.2. خريطة التعاطف
9	3.1. زهرة اللوتس
11	2-تحديد المشكل الأساسي
11	POV.2.1
12	2.2. رحلة العميل
<b>ثانياً: الحل</b>	
15	1-تقديم الحل المقترح
16	2-إسم وشعار المنصة
16	3-نموذج العمل التجاري BMC0
20	4-أصحاب المصلحة
<b>ثالثاً: دراسة السوق</b>	
22	1-على المستوى العالمي
22	1.1. أسباب نمو السوق
23	2.1. تجزئة سوق شاحنات الجر والرأب
26	3.1. حجم السوق العالمي لخدمات شاحنات الجر والرأب
27	4.1. حجم سوق شاحنات الجر والرأب
29	5.1. أهم الشركات المقدمة لخدمات شاحنات الجر والرأب في العالم
33	6.1. التحليل المقارن بين الشركات العالمية لخدمات الجر والرأب

34	7.1. تحليل SWOT لشركات العالمية لشحنات الجر والرأب
37	2- على المستوى الوطني
37	1.2. تطور قطاع النقل البري في نشاط الجر والرأب المتنقل في الجزائر
37	2.2. إحصائيات بعدد الناشطين في الجر والرأب المتنقل
40	3.2. أهمية نشاط الجر والرأب المتنقل في الجزائر
41	4.2. الطلب على خدمة الجر والرأب المتنقل في الجزائر
42	5.2. تقسيم سوق شاحنات الجر والرأب في الجزائر
43	6.2. العوامل المساهمة في زيادة الطلب على نشاط الجر والرأب المتنقل في الجزائر
49	3-على المستوى المحلي (ولاية قالمة)
49	1.3. المقيدون في نشاط الجر والرأب بمديرية النقل لولاية قالمة
49	2.3. توزيع الناشطين حسب فروع المساعدة بالجر والرأب المتنقل في ولاية قالمة
50	3.3. حوادث المرور على مستوى ولاية قالمة
<b>رابعاً: تحليل المنافسين</b>	
54	1. المنصات الإلكترونية المحلية
56	2. مكاتب مساعدات الجر والرأب والرأب في الجزائر
59	3. مجموعات الفايبروك
59	4. تحليل نقاط القوة والضعف للمنافسين
60	5. تحليل SOWT للمنصة المقترحة
61	6. خريطة السياق
<b>خامساً: نموذج العمل التجاري BMC1</b>	
<b>سادساً: المنتج والخدمة</b>	
66	1. الخدمات المقدمة
68	2. تبادل المعلومات والخبرات
68	3. كيفية عمل المنصة المقدمة
69	4. المزايا التنافسية للمنصة المقدمة

## فهرس المحتويات

70	5. عوامل نجاح المنصة المقدمة
سابعاً: الإستراتيجية التسويقية و خطة العمل	
72	1. الإستراتيجية التسويقية
73	2. خطة العمل
74	خاتمة
75	قائمة المراجع

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
2	شخصية العميل 1	1
3	شخصية العميل 2	2
4	شخصية العميل 3	3
5	شخصية العميل 4	4
6	شخصية العميل 5	5
8	خريطة التعاطف	6
10	مخطط زهرة اللوتس 01	7
11	مخطط زهرة اللوتس 02	8
13	خريطة رحلة العميل	9
21	أصحاب المصلحة	10
24	حصة السوق لشركة Danco Productes	11
25	حصة السوق حسب النوع	12
26	حصة السوق طريق التطبيق	13
26	مخطط حجم خدمات شاحنات الجر في العالم	14
27	تحليل سوق شاحنات الجر والرأب	15
28	توزيع سوق شاحنات الجر والرأب في العالم	16
29	واجهة موقع شركة Blonk Technalogie	17
30	واجهة موقع شركة Automobile Assistance	18
31	واجهة موقع شركة Alliamz Global Assistance	19
32	واجهة موقع شركة Agreo	20

## قائمة الأشكال

33	Blink Roadside واجهة موقع شركة	21
34	المنافسين العالميين لخدمات شاحنات الجر والرأب	22
42	دائرة نسبية لتقسيم سوق نشاط الجر والرأب المتنقل في الجزائر	23
44	العلاقة بين معدل تدفق السيارات على الطريق وكثافتها في الجزائر	24
45	خريطة تكتيف شبكة طريق السيار أفق 2025	25
54	Dépannage DZ واجهة تطبيق	26
55	Dépani واجهة تطبيق	27
56	Dépanini واجهة تطبيق	28
57	شعار فرع المساعدة ATA Assistance	29
58	شعار فرع المساعدة Inter Parent Assistance	30
58	شعار فرع المساعدة Allo Assistance	31
59	واجهة مجموعات الفايبيوك	32
61	تحليل swot للمنصة المقترحة (Mon Dépanneur)	33
61	خريطة السياق	34

الصفحة	العنوان	الرقم
12	المشكل الأساسي	1
17	نموذج العمل التجاري BMC0	2
35	نقاط القوة والضعف لسوق الشاحنات الجر والرأب	3
36	الفرص والتهديدات لسوق شاحنات الجر والرأب	4
38	إحصائيات الناشطين في خدمات الجر والرأب المتنقل في الجزائر	5
42	عدد الطلب على خدمة الجر والرأب المتنقل على مستوى مكاتب المساعدة في الجزائر لسنة 2023	6
46	عدد حوادث المرور في الجزائر لسنة 2021 و2022	7
46	الأسباب الرئيسية لزيادة حوادث المرور	8
47	المركبات المعرضة لحوادث المرور في الجزائر لسنة 2022	9
47	توزيع حوادث المرور في الولايات سنة 2021	10
49	نشاطات فروع المساعدة	11
50	تقسيم نشاط أصحاب شاحنات الجر والرأب لولاية قالمة عبر مكاتب المساعدة	12
51	إحصائيات حوادث المرور ولاية قالمة لسنة 2022 و2023	13
59	تحليل نقاط القوة والضعف للمنافسين	14
62	نموذج العمل التجاري BMC1	15
73	خطة العمل	16

قائمة الجداول

### المقدمة العامة

أصبحت شاحنات الجر والرأب من العناصر الحيوية في البنية التحتية للنقل البري والطرق. وفي الوقت الحاضر، لاتزال السيارات الوسيلة الأساسية للتنقل، فهي تعتبر أفضل وأمن وأكثر خصوصية ولهذا كثيرا ما يعتمد عليها الأفراد في النقل البري.

ونظرا لتقدم الكبير في العالم الذي لحق بصناعة المركبات وزيادة كثافتها وتنوع شبكات النقل ووسائله جغرافيا وحتمية استخدامها كوسيلة نقل أكثر ملائمة أدى إلى ظهور مشاكل تتعلق بحوادث المرور وتعطل السيارات، وهنا يبرز دور خدمات شاحنات الجر والرأب في تقديم المساعدة في حالات مختلفة (حوادث مرورية إزالة مركبات المعطلة وسحبها وإعادة فتح طريق بسرعة) وهو ما يساهم في تحسين السلامة العامة وإستمرارية حركة المرور. ويختلف الطلب على شاحنات الجر والرأب من منطقة إلى أخرى، فهو يتأثر بكثافة المركبات، البنية التحتية للطرق، شدة وقوع حوادث، وكذا مستوى تدفق السيارات عبر الطرقات.

وفي هذا السياق، تعتبر الجزائر من بين الدول التي تسجل سنويا أرقام قياسية في حوادث المرور المستمرة ولهذا قامت الدولة بإستثمارات كبيرة في مشروعات إعادة التهيئة الطرق من أجل تطوير قطاع النقل ومواجهة الحوادث التي تؤثر إقتصاديا وإجتماعيا على الوطن. وهنا يظهر دور شاحنات الجر والرأب في سلسلة النقل البري من خلال نقل السيارات المعطلة، تقليل الازدحام، المحافظة على السلامة المرورية.

ولمواجهة التحديات السابقة وفي ظل التطور التكنولوجي السريع فإنه يمكن تحسين خدمات شاحنات الجر والرأب بدمجها بالإنترنت كمحرك محوري لهذه الخدمات مما يسمح بتتبع الوقت الفعلي والتوزيع الفعال لمقدمي الخدمة وطالبيها، مما يضمن الإستجابة السريعة وتعزيز رضا العملاء، تقديم فرص للحلول مبتكرة مبنية على شبكات ذكية وأنظمة سحب تركز على بنية رقمية تسمح بمواجهة أي مشكل يواجهه السيارات أثناء التنقل وذلك بشكل سريع وفعال آمن.

### - أولا: المشكل الأساسي.

انطلاقا من الملاحظة الشخصية في حياتنا اليومية خلال التنقل بالسيارة داخل وخارج الولاية عبر مختلف الطرقات الرئيسية والفرعية وبعد الملاحظة والبحث تم التوصل إلى بعض المشاكل المتعلقة بالحوادث والسلامة المرورية.

وتم التركيز على المشكل الأساسي منهم والمتمثل في:

كيف يتم الاتصال بين سائق السيارة المعطلة أثناء الحوادث أو العطب وشاحنة الجر والراب الأقرب منه دون التخوف من جانب الأمان ودون تحمل تكاليف إضافية؟

### - ثانيا: الفرضيات.

انطلاقاً من نموذج العمل التجاري BMC0 تم وضع فرضيات الأعمال للمشروع والتي سيتم اختبارها من خلال الدراسة الميدانية للمشروع وتكون نتائجها في BMC1.

#### 1. الفئة المستهدفة

السيارات الغير مستفيدة من خدمة شاحنات الجر والراب في تأمينها: معظم مالكي السيارات لا يقومون بالتأمين على هذه الخدمة اثنا تأمينهم لسيارتهم لعدم دفع تكلفة إضافية فغالبا لا يحتاج لأي شاحنة جر وراب خلال فترة تأمينه وبالتالي يفضلون الاتصال به شخصيا عند الحاجة فقط؛

- سيارات الأجرة عبر الولايات: غالبا ما يواجه أصحاب سيارات الأجرة مشاكل أو حوادث مرور سواء في الطريق السيار أو غيره تستدعي المساعدة من قبل شاحنات الجر والراب لنقل السيارة للتصليح في أقرب فرصة لعدم ضياع وقت العمل والتأخر بالمسافرين.

#### 2. إنشاء منصة رقمية

انطلاقاً من نموذج العمل التجاري BMC0 تم وضع فرضيات الأعمال للمشروع والتي سيتم تأكيدها من خلال الدراسة الميدانية للمشروع وتكون نتائجها في BMC1.

#### 3. القيمة المقترحة

- ربح الوقت والجهد: الوصول إلى صاحب شاحنة الجر والراب الأقرب دون اللجوء للبحث الطويل عليه أو الاستعانة بالأصدقاء فالاتصال به يكون مباشر بأسرع وقت ممكن.

- ربح المال: توفير أموال تأمين خدمة شاحنات الجر والراب أثناء تأمين السيارة، توفير أموال لتكلفة الإضافية في حالة الاستعانة بشاحنة جر بعيدة.

- الشعور بالأمان: عدم تخوف صاحب شاحنة الجر من أخطار النصب والتحيل وكذا صاحب السيارة من سرقة سيارته (التعامل يكون بصفة أمانة).

#### 4. قنوات التوزيع

صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي، موقع إلكتروني، تطبيق إلكتروني، حملات إعلانية.

#### 5. الشركاء

شاحنات الجر والراب، شركاء الموقع، شركاء التكنولوجيا.

### 6. مصادر الإيرادات

- عمولة (Commission): تأخذ نسبة مع صاحب شاحنة الجر والراب عند كل عملية يقوم بها.
- الاشتراك (Abonnement): تأخذ قيمة الاشتراك من صاحب شاحنة الجر والراب عند تسجيله في التطبيق.
- ثالثا: المنهجية.

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على منهجين أساسيين:

-التفكير التصميمي: هو نهج لحل المشكلات وإيجاد حلول مبتكرة، حيث تركز أساسا على فهم احتياجات المستخدمين، تحديد المشكلة، توليد الأفكار المبتكرة، وتحسين الحلول بشكل متكرر ومستمر.

- Lean Startup: هي نهج شائع لتطوير وإطلاق منتجات أو أعمال جديدة، يؤكد على عملية منهجية ومتكررة تهدف إلى تقليل الهدر والتحقق من صحة فرضيات الأعمال، تقديم المنتج-الخدمة التي يريدها العملاء بكفاءة.

### - رابعا: الأدوات المستخدمة .

تم الاعتماد على الأدوات المستخدمة في المنهجين المذكورين أعلاه وتتمثل في:

Persona, Empathy Interviews, Empathy Map, Context Map, Stakeholders Map, Solution Canvas, Business Model Canvas (BMC), Value proposition Map (VPC).

## أولاً: المشكل

## 1. الدراسة الاستكشافية

اعتماداً على التفكير التصميمي يتم الانطلاق بدراسة عامة لمعرفة المشاكل في مجال معين أو لفئة معينة، بهدف الفهم الجيد واستكشاف أهم المشاكل وذلك من خلال تحديد شخصية العميل، إجراء المقابلات بهدف رسم خريطة التعاطف.

## 1.1 شخصية العميل Persona

تساعد شخصية العميل على بناء استراتيجية تسويقية تقوم على أساس صحيح، اختيار صيغة وكتابة المحتوى المناسبة للعملاء فكلما عرفت أكثر عن شخصية العميل كلما عرفت أكثر عن شريحة عملائك المستهدفين وتحديد السوق المستهدف.

فشخصية العميل الهدف منها هي أن تضع نفسك مكان زبائنك، لتسهيل التواصل وفهم العملاء بطريقة أعمق لاستهدافهم بطريقة الصحيحة لزيادة التفاعل، المبيعات، الخدمات والتركيز على الزبائن المهمين.

لذلك نقوم بإنشاء أكثر من شخصية بهذا نضمن أننا نستطيع إقناع عدد أكبر من الزبائن وتكون شخصية العميل أساساً من معلومات ديمغرافية مثل (العمر، السكن، العمل) ومعلومات عميقة مثل: طموحاتهم، التحديات التي تواجههم، مخاوفهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - <http://alimohand.com>

## الشكل رقم "01": شخصية العميل 1

**Persona 01**



الاسم: نعيم.  
 السن: 26 سنة.  
 المهنة: عضو أمن.  
 الحالة الاجتماعية: أعزب.  
 الإقامة: قامة.

السلوكيات والعادات

- ممارسة الرياضة وكمال الأجسام.
- ركوب درجات نارية.
- الانضباط في العمل.

الأهداف والطموحات

- تطور في مجال الإعلام الآلي.
- امتلاك صالة رياضية خاصة.

صفاته الشخصية

- متفائل.
- مزاجي.
- اجتماعي.

المخاوف والتحديات

- التقصير وعدم الانضباط في العمل.
- الاستقرار بعيد عن عائلته.

## الشكل رقم "02": شخصية العميل 2

Persona 03



الاسم: كريم

السن: 30 سنة

المهنة: تاجر

الوضعية العائلية: عازب

الإقامة: قائمة

السلوكيات والعادات

السلوكيات والعادات

- النظافة والاهتمام بمظهره
- تصفح مواقع التواصل الاجتماعي بصفة مبالغ فيها
- يسعى إل المثالية في كل شيء

الأهداف والطموحات

الأهداف والطموحات

- الموازنة بين السفر والعمل
- توسيع تجارة على نطاق أوسع
- امتلاك علامة تجارية خاصة

صفاته الشخصية

- عدم الصبر
- يحب السفر
- ثقة عالية في النفس

المخاوف والتحديات

- عدم النجاح في العمل
- العمل بعيد عن البيت
- الاستقرار خارج الوطن

الشكل رقم "03": شخصية العميل 3

المصدر: من إعداد الطلبة

**Persona 04**



الاسم: ق. سمير  
السن: 44 سنة  
المهنة: صاحب سيارة أجرة  
الوضعية العائلية: متزوج  
الإقامة: قائمة

### السلوكيات والعادات

- السفر والاكتشاف
- القراءة والمطالعة
- ممارسة رياضة الجري

### الأهداف والطموحات

- شراء حافلة للنقل
- الحفاظ على صحته

### صفاته الشخصية

- صبور
- مزاجي
- مثابر

### المخاوف والتحديات

- عدم النجاح في العمل
- خسارة الزبائن

الشكل رقم "04": شخصية العميل 4

المصدر: من إعداد الطلبة

## الشكل رقم "05": شخصية العميل 5

## Persona 05



الاسم: خ. مسعود

السن: 60 سنة

المهنة: مقاول أشغال

عمومية

الوضعية العائلية: متزوج

الإقامة: قامة

السلوكيات والعادات

- مثابر على العمل
- الاستنقاظ مبكرا يوميا

الأهداف والطموحات

- الحصول على عدد أكبر من المشاريع
- توسيع مؤسسة البناء الخاصة به

صفاته الشخصية

- ذكي
- اجتماعي
- نشيط

المخاوف والتحديات

- عدم الحصول على مشاريع جديدة
- توقف ونقص المشاريع

المصدر: من إعداد الطلبة

## 2.1 خريطة التعاطف Empathy map

تعرف بأنها أداة لا تقدر بثمن وأنها أيضاً قالب تصور ديناميكي، مصمم بشكل استراتيجي للتعلم في تعقيدات سلوك العملاء وعواطفهم. في جوهرها، لا تحدد هذه الخرائط سلوكيات المستخدم فحسب، بل تضيء أيضاً المسارات أمام العلامات التجارية لتعزيز التواصل الأكثر فعالية مع عملائها. سواء كان إعادة تشكيل استراتيجيات التواصل، أو تحسين تجارب المستخدم، أو شحذ الرسائل، فإن الهدف الأساسي لخريطة التعاطف هو تصور التفاعلات من خلال عدسة العميل، وبالتالي تسهيل التحسينات من منظورهم الفريد.

وتعتمد هذه الطريقة على عدة أساليب وهي مقابلة العملاء والحوار معهم، التعمق في تجربة العملاء، ملاحظتهم أثناء قيامهم بتأدية العمل أو شراء منتجات معينة. وتهدف إلى الوصول إلى حلول لمشكلة يواجهها العميل، وتساعد عملية رسم الخرائط في تجميع الملاحظات والبحث والكشف عن رؤى أعمق حول احتياجات المستخدم. فهي تساعد في القدرة على تحديد وفهم المشاعر والدوافع لفهم أفضل للعملاء والمنتجات والخدمات التي تقدمها.<sup>1</sup> بعد إجراء المقابلات الأولية لتحديد واستكشاف المشاكل المتعلقة بكيفية نقل السيارات للمصلح في حالات العطب وحوادث المرور دون تحمل تكاليف إضافية، والتي تمت مع 6 أشخاص يمتلكون سيارات خاصة يتقلون بها بصفة يومية للعمل، تم إعداد خريطة التعاطف وإعداد زهرة اللوتس للمشاكل المسببة للمشكل الأساسي.

<sup>1</sup> - <https://ideascale.com>

## الشكل رقم "06": خريطة التعاطف



المصدر: من إعداد الطلبة

- وفيما يلي يمكن تلخيص اهم المشاكل التي تواجه السائقين في حالتين:
- في حالة امتلاك السائق تأمين سيارات متضمن خدمة شاحنات الجر والراب وينحصر المشكل في:
    - صعوبة وصول مسعف السيارات وتحديد موقع السيارة المعطلة بدقة.
    - عدم الوقوع في حالة تستدعي الاستعانة بشاحنة الجر والراب وبالتالي تحمل تكاليف تأمينها دون الاستفادة منها.
  - في حالة السائق لا يمتلك تأمين سيارات متضمن خدمة شاحنات الجر والراب:
    - عند تعطل السيارة في هذه الحالة خاصة في الأماكن والطرق المنعزلة يجد صاحب السيارة نفسه في وضعية صعبة وعليه التوصل لحل بسرعة والبحث عن شاحنة جر وراب لنقل سيارته لأقرب

مصلح سيارات مما يستدعي وقت وجهد، مع صعوبة تحديد جودة الخدمة والأمن هل سائق الشاحنة ثقة أم لا، وصعوبة تحديد سعر الخدمة.

### 3.1 زهرة اللوتس

مخطط اللوتس، المعروف أيضًا باسم تقنية زهرة اللوتس، هو أداة مرئية تستخدم للعصف الذهني وتنظيم الأفكار واستكشاف الموضوعات أو المشكلات المعقدة بشكل منهجي.

وهو عبارة عن رسم تخطيطي منظم مكون من ثماني مربعات محيطة بالمربع الوسط الرئيسي يشبه تفرعات زهرة اللوتس، مع فكرة أو موضوع مركزي في المركز ومواضيع فرعية متعددة مترابطة أو أفكار تتشعب إلى الخارج بطريقة هرمية.

يساعد مخطط اللوتس الأفراد والفرق على تقسيم المفهوم المركزي إلى الأجزاء المكونة للمفهوم العام، مما يسهل الفهم الأعمق والتحليل الأكثر تنظيماً.<sup>1</sup>

وفي مخطط زهرة اللوتس لدراستنا انطلقنا من مشكلة رئيسيه هي: روية السيارات المعطلة في الطرقات بكثرة لنستنتج عدت مشاكل فرعية أخرى هذا ما سيوضحه المخطط التالي:

<sup>1</sup> – <https://fourweekmba.com>

## الشكل رقم "07": مخطط زهرة اللوتس 1

<b>المشكل الفرعي 03</b> وقوع عطب في السيارات بسبب الطرق الفاسدة والمتهرية	<b>المشكل الفرعي 02</b> عدم القيام بالصيانة الدورية يسبب أعطال فنية	<b>المشكل الفرعي 01</b> كثرة حوادث المرور بسبب السياقة بسرعة
<b>المشكل الفرعي 04</b> عدم القدرة على الرؤية بسبب انعدام الإنارة في الطريق	<b>المشكل الرئيسي:</b> مشكل رؤية السيارات معطلة في الطرقات بكثرة	<b>المشكل الفرعي 08</b> العوامل الطبيعية مثل سقوط المطر والثلوج
<b>المشكل الفرعي 05</b> صعوبة الحصول على مصلح سيارات في الطرقات	<b>المشكل الفرعي 06</b> التجاوزات الخطيرة وعدم احترام قانون المرور واللافتات	<b>المشكل الفرعي 07</b> صعوبة الحصول على شاحنات الجر والرأب في الطرقات

المصدر: من إعداد الطلبة

ومن المخطط الأول ظهر لنا مشكلة فرعية أخرى يمكن الاعتماد عليها وتحويلها لفكرة رئيسية لمخطط زهرة لوتس جديد وهي: صعوبة الحصول على شاحنات الجر والرأب في الطرقات وهو المشكل الجديد لزهرة لوتس ثانية.

## الشكل رقم "08": مخطط زهرة اللوتس 2

<b>المشكل الفرعي 03</b> البعد أي تكون السيارة المعطلة في مكان بعيد ومنعزل	<b>المشكل الفرعي 02</b> الخوف من عدم الأمان والسرقة والتعدي.	<b>المشكل الفرعي 01</b> صعوبة تحديد موقع السيارة المعطلة
<b>المشكل الفرعي 04</b> تأخر شاحنات الجر والرأب في الوصول	<b>المشكل الرئيسي:</b> <b>مشكل صعوبة الحصول على شاحنات جر ورأب في الطرقات</b>	<b>المشكل الفرعي 08</b> التخوف من عملية التحيل بسبب عدم معرفة أسعار خدمات النقل
<b>المشكل الفرعي 05</b> عدم القدرة على التواصل مع صاحب شاحنة جر ورأب في ظل غياب المعلومة (رقم هاتفه)	<b>المشكل الفرعي 06</b> صاحب السيارة لا يملك تأمين سيارة متضمن خدمة شاحنات الجر والرأب المتقل	<b>المشكل الفرعي 07</b> طلب يكون في وقت متأخر من الليل

المصدر: من إعداد الطلبة

## 2. تحديد المشكل الأساسي

هي المرحلة الثانية من عملية التفكير التصميمي وهي جزء لا يتجزأ منها، وهنا يتم وضع تعريف للمشكلة يكون بمثابة بيان لها ويكون ذو دلالة وقابل للتنفيذ وهو الشيء الذي نركز عليه من أجل إيجاد الحل

### 1.2 وجهة النظر POV

وفيما يلي يمكن تلخيص أهم المشاكل التي تم تحديدها بعد المقابلات وهي:

- شاحنة الجر والرأب الأقرب: هو مشكل مهم لكل السيارات سواء كانت سيارة أجرة أو سيارة خاصة، فكل السيارات تحتاج أثناء تعطلها في الطرق أو في حالة وقوع حادث إلى المساعدة من قبل شاحنات الجر لنقل السيارة من مكان الحادث إلى مكان التصليح.
- الأمان: يعتبر جانب الأمان جانب مهم ومشكل أساسي يتخوف منه كل من سائق السيارة المعطلة وسائق شاحنة الجر والرأب حيث يجد كل واحد نفسه متخوف من الثاني حيث صاحب السيارة

يتخوف من سرقة سيارته وكذا صاحب شاحنة الجر والراب السيارات بدوره يخشى من أن يكون مخطط لسرقته أو الاحتيال عليه فلذلك يصبح ينتقل لإسعاف الأشخاص الذين يعرفهم فقط.

- **تحديد الموقع:** من الأهم في عملية إسعاف السيارات أن يتم تحديد موقعها بدقة فهذا يعتبر مشكل عميق حيث كلما كان تحديد الموقع أسرع ودقيق كلما سهل عملية الوصول والإسعاف وبالتالي سير العملية ف أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

ومنه يجب تحديد المشكل الأساسي والذي يجب البدء به، لهذا تم اختيار المشكل الأساسي الذي يتمثل في: **التوصل إلى مسعف السيارات القريب في أقل وقت وجهد وتكلفة والذي سيتم دراسته وتحليله وفهمه جيدا.**

### جدول رقم 1: المشكل الأساسي

المستعمل	الاحتياج	الأفكار الرئيسية
سائقي سيارات	في حالة امتلاك السائق تأمين سيارات متضمن خدمة شاحنة الجر والراب: صعوبة وصول شاحنة الجر وتحديدها موقع السيارة المعطلة بدقة. في حالة عدم امتلاك سائق تأمين سيارة متضمن خدمة الجر والراب: الحصول على شاحنة جر وراب في ظل نقص المعلومة والأمان	صعوبة الحصول على شاحنة جر وراب خاصة في بعض الطرقات والأماكن المنعزلة وخاصة بالنسبة للأشخاص الذين لا يمتلكون التأمين عليها.

المصدر: من إعداد الطلبة

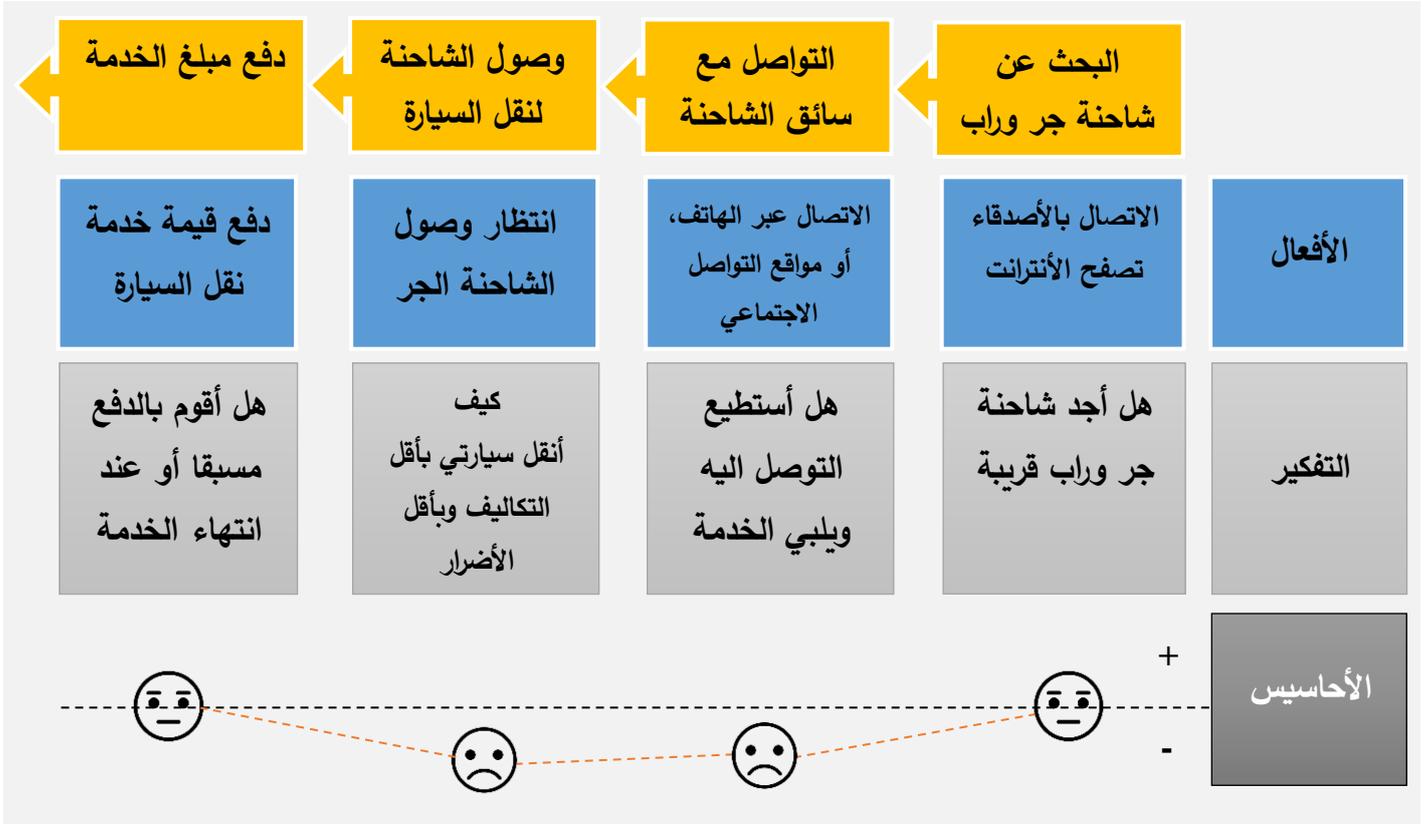
## 2.2 رحلة العميل

بهدف تحسين تجربة العملاء بشكل عام، تساعد خرائط رحلة العميل في الحفاظ على عقلية تتمحور حول العملاء، تحديد أي اختناقات أو حواجز، تحديد ما يجب معالجته بسرعة.

إن تخطيط رحلة العميل تساعد:

- فهم احتياجات العملاء: مستوى كبير من الإلمام بتجربة العملاء فيما يتعلق بالحصول على شاحنة جر والراب
- تحسين تجربة العملاء: يمكن للدافع المستمر لتحسين تجربة العملاء ويزيد من ولاء العملاء، وبالتالي تقديم حلا يحسن من تجربته

## شكل رقم "09": خريطة رحلة العميل



المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال تحليل رحلة العميل يتضح أن تجربة العميل ضعيفة ولديه إحساس بعدم الحصول على ما يريد خاصة أن عامل الوقت مهم جداً في الحصول على المعدات.

## ثانيا: الحل

## 1. تقديم الحل المقترح

**MON DEPANNEUR** : عبارة عن منصة الكترونية، تعمل بجميع مناطق الجزائر وهي الأسهل والأسرع لعملية نقل السيارات من وإلى أي مكان في حالة حدوث أي حوادث مرورية لا قدر الله وذلك من خلال المنصة بحيث يمكنك تحديد موقعك عن طريق GPS وإظهار شاحنات الجر الرأب القريبة منك من أجل نقل السيارة للتصليح بكل أمان.

يعد **MON DEPANNEUR** حلاً مبتكراً يعمل على تسهيل عملية نقل السيارات المعطلة أثناء الحوادث، وزيادة التعاون بين أصحاب هذه السيارات وشاحنات الجر والرأب الأقرب منها، حيث تقدم:

- تخفيض التكاليف وتعظيم الأرباح: بالنسبة للصاحب السيارة تكون تكلفة النقلة منخفضة وكذلك توفير أموال التأمين على هذه الخدمة، وتعظيم الأرباح يكون بالنسبة للشاحنات الجر والرأب حيث تزيد فرص العمل عنده وبالتالي تعاضم الربح.

- الوصول السريع والسهل

والقيمة المقترحة للعميل تتمثل أساسا في:

- الأمان: يوفر التطبيق قاعدة معلومات لمستخدميها، من اجل ضمان الحماية والأمن للعملاء.
- توفير المال والوقت: يعمل التطبيق على تقليل التكاليف من خلال توفير خدمات بسعر أقل وكذا التواصل بأقرب مسعف بالتالي عدم تحمل تكاليف أكبر في حالة ما كان بعيد إضافة على الحضور بسرعة وعدم التأخر.
- توفير الجهد: في الاتصال والبحث عن مسعف سيارات.
- حل مشكلة تعطل سيارته: بتقديم مختلف المساعدات مثل فتح أقفال السيارة تغيير العجلات، توصيل الوقود، شحن البطارية، أو بنقلها إلى أقرب ورشة تصليح.
- اتصال سريع وفعال: سهولة استخدام التطبيق وسرعة الرد والاستجابة.

## 2. اسم وشعار المشروع

## MON DEPANNEUR



المصدر: من إعداد الطلبة

## 3. نموذج العمل التجاري BMC0

لوحة نموذج أعمال هي قالب يسمح لك بتمثيل جميع العناصر التي تشكل نودج اقتصادي لشركة في صفحة واحدة والتي إنشأها ألكسندر أوستر فالرينيوم وتم نشرها في كتاب الجيل الجديد لنموذج أعمال كما يم استخدام هذه اللوحة لتجديد ما عن كانت فكرة العمل مرغوبة وقابلة للتطبيق وممكنة للتنفيذ.

## الجدول رقم 2: مخطط نموذج العمل التجاري BMC0

الشركاء الرئيسيين _أصحاب السيارات -سائقي شاحنات الجر والرأب	الأنشطة الرئيسية - تطوير وصيانة المنصة الرقمية - صناعة المحتوى - إدارة الموقع - التسويق	القيمة المقترحة - الأمان - توفير الوقت والجهد - تقليل التكاليف - اتصال سريع وفعال	العلاقة مع العملاء -حضور 7/7 24/24 -حضور على مستوى وسائل التواصل الاجتماعي	شريحة العملاء -أصحاب السيارات -سائقي شاحنات الجر والرأب
	الموارد الرئيسية -منصة الرقمية -المطورين والمهندسين		القنوات -المنصة الرقمية -وسائل التواصل الاجتماعي	
هيكل التكاليف -تكاليف التسويق والاتصال -تكاليف تطوير وصيانة المنصة الرقمية -تكاليف الموظفين		مصادر الإيرادات -العمولة. _ الأشتراك		

المصدر: من إعداد الطلبة

- ويمكن شرح العناصر التسعة لنموذج العمل التجاري الأولي BMC0.

## 1. شريحة العملاء

- العملاء (أصحاب السيارات المعطلة): هي فئة التي تواجه المشكلة في تعطل السيارة دون أي سابق إنذار وتوقفها عن العمل أثناء مشوارهم وقد يكون في أماكن بعيدة خاصة فئة التي تنتقل كثيرا بسيارتها الخاصة وفئة النساء التي قد تعمل أو تدرس بعيدا عن مكان إقامة حيث إلزامية التنقل حيث قد تواجهها عدة مشاكل بالإضافة إلى فئات أخرى تواجهها هذه المشاكل أثناء تنقلها.
- سائقي شاحنات الجر والرأب: شاحنات إسعاف السيارات التي تبحث عن عملاء وتقديم الخدمات عبر منصة ... عبر الأنترنت لزيادة قاعدة عملائها.

## 2. القيمة المقترحة

جميع حلول مشاكل تعطل السيارة: بنقرة واحدة فقط يمكن للعملاء تفحص المنصة وإيجاد أقرب شاحنة سيارة إسعاف لمكان الموجود فيه بتقنية (GPS) بطريقة أكثر سرعة، تفاعلية وأمنة في أي وقت وزمان، بالإضافة إلى:

- توفر المنصة على جميع المعلومات عن مقدمي الخدمات وأكثر تفاصيل عن أعمالهم وسيرتهم ذاتية ومواعيدهم من أجل أن يكون العملاء أكثر أمن
- ربح الوقت: حيث توفير الخدمات على مدار 24 ساعة، أي عند نقر العميل على المنصة واختيار شاحنة إسعاف أقرب إليه وبعد تواصل معه يأتي في ظرف زمني سريع جدا .
- تقليل التكاليف: شفافية في الأسعار للعملاء وتحديد تسعير لكل عرض خدمة بالأسعار تنافسية .
- زيادة الدخل: يمكن لتقديم الخدمات (شاحنات إسعاف السيارات) من زيادة عملائهم عن طريق انضمامهم لمنصة عبر الأنترنت.
- قناة جديدة للإشهار: وذلك عن طريق وضع جميع المعلومات لمقدمي الخدمات وعن عروض أعمالهم وصور شاحنات إسعاف خاصة بهم وكل تفاصيل عن عروض خدمتهم في كل من الموقع والتطور
- دراسة الزبون: من خلال التطبيق والموقع يسهل معرفة حاجات العميل ومشاكل التي قد تواجهه عن طريق التقييمات والتعليقات كما يسهل الوصول إليها

### 3. قنوات التوزيع

- صفحات عبر مواقع تواصل الاجتماعي: تبدأ العلامة التجارية حملات مختلفة على المواقع التواصل الاجتماعي والمدونات على منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك، استقرام أو يوتيوب وغيرها كجزء من الأنشطة الترويجية.
- موقع إلكتروني: يلعب دورا مهما كقناة لتقديم عروض وخدمات نقل السيارات المعطلة مما يساعد على العثور على مقدمي الخدمات وشاحنات إسعاف السيارات
- تطبيق الهاتف: تقديم عروض مختلفة لكيفية لأساعف السيارات المعطلة وتعبير عن هذه العملية في شكل صور حقيقية كما تمكن العملاء من اختيار العرض المناسب.

### 4. العلاقة مع العملاء

- مساعدة 24 ساعة طيلة أسبوع: توفر المنصة دعم العملاء على مدار 24 ساعة وطيلة أيام أسبوع.

- حضور على مواقع التواصل الاجتماعي: يتكون التسويق الرقمي من حملات ترويجية للوصول إلى عملائها الحاليين والمحتملين.
- متابعة مستخدمي الخدمة: متابعتهم منذ دخولهم وتواصل مع مقدمي الخدمات شاحنات نقل وإسعاف السيارات إلى غاية إنهاء عملية نقل السيارة والوصول في أمان وتقييم.

### 5. الأنشطة الرئيسية

- إدارة الموقع الإلكتروني والتطبيق: كموقع الكتروني وتطبيق لنقل السيارات المعطلة أو التي تعرضت إلى حادث غير متوقع فهو يحتوي على كثير من المعلومات لا يجاد حلول سريعة وأكثر تفاعلية وأمنة التي تواجه أصحاب السيارات أثناء السفر بسيارتهم الخاصة داخل الولاية أو خارجها
- البحث والتطوير المستمر: تشارك المنصات أيضا في تطوير محتوى من درجة الأولى يتضمن مقطع فيديو ومدونات للجماهير المستهدفة عبر قنوات مختلفة
- SEO: تحسين محركات البحث يسعى إلى زيادة ورفع جودة الحركة كما انه عملية ذات وجهين حيث يتمثل الوجه الأول في معرفة ما يبحث عنه المستخدمون على الأنترنت، بينما يتمثل الوجه الثاني في تقديم هذه المعلومات بطريقة يمكن لمحركات البحث العثور عليها وفهمها حتى تستطيع إيصالها للرب
- إيجاد حلول سريعة وأمنة: في حالة توقف المفاجئ لي السيارة أثناء التنقل في أماكن بعيدة وعدم وجود وحدات صيانة قريبة وقد تحدث في وقت متأخر من الليل وعند اتصال بمعارف أو الناس يستطيعوا أن يساعده لكن لا يردوا أو يكونوا غير متاحين أو منشغلين مما عدم تلقي مساعدة وكل هذا يؤديه إلى تشتت، الخوف وعدم شعور بأمان حيث يتذكر انه يستطيع أن يجد حل لمشكلته بنقرة واحدة على المنصة

### 6. الموارد الأساسية

- المنصة الرقمية: موقع يشمل جميع مقدمي خدمات نقل وإسعاف السيارات المعطلة بكامل معلوماتهم مثل: أرقامهم، سيرتهم، أعمالهم وتقييماتهم.
- الموظفين: يعد موظفو المنصة الذين يهتمون بتطوير موقع الويب وتطوير تطبيقات الأجهزة المحمولة، وإدارة شاحنات نقل السيارات وتوجيههم وأنشطة التسويق.
- تطبيق لنقل وإسعاف سيارات معطلة: التطبيق هو الحل الشامل لجميع مشاكل التي تواجه أصحاب السيارات أثناء التنقل وتوقف المفاجئ لسيارة وإيجاد حلول سريعة بأسعار تنافسية.

## 7. مصادر الإيرادات

- يتضمن هيكل إيرادات المنصة رسوماً يتم تحصيلها من العملاء للاستفادة من خدماتها المختلفة
- يدفع سائقون شاحنات نقل السيارات عمولة بمجرد استعادة العملاء من خدمتهم

## 8. هيكل التكاليف

- تكلفة التكنولوجيا أي تطوير موقع ويب والتطبيق
- تكلفة المشاركة في الأنشطة التسويقية والترويجية مثل الإعلانات والحملات التسويقية عبر الإنترنت
- التكلفة المتعلقة بالموظفين أي رواتب وتكلفة توظيف وتكلفة العمليات

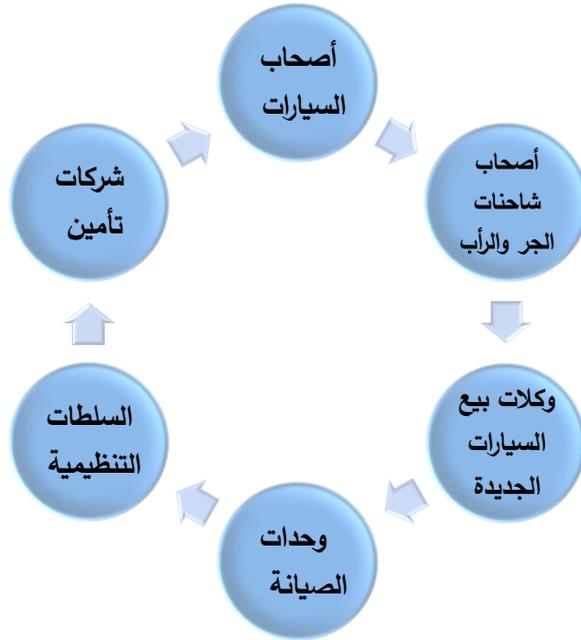
## 9. شركاء الرئيسيين

- أصحاب السيارات: هم طالبي خدمة شاحنات الجر والرأب والتي تواجههم مشكلة أثناء التنقل بسيارتهم أو قيام بحادث مرور ينتج عنه تلف السيارة أو تعطلها وتوقفها.
- سائقون شاحنات الجر والرأب: هم الذين يقدمون خدمات الجر والرأب وسحب السيارات المعطلة.

## 4. أصحاب المصلحة

الأفراد أو المجموعات التي تتأثر بشكل مباشر أو غير مباشر بقرارات وأنشطة المنظمة أو المشروع. يتضمن ذلك الأشخاص أو الكيانات التي لها مصلحة أو اهتمام في نجاح المنظمة أو المشروع. يمكن تقسيم أصحاب المصلحة إلى فئات مختلفة مثل أصحاب المصلحة الأساسيين والثانويين، والداخليين والخارجيين، والمباشرين وغير المباشرين. فهم أساسي لضمان نجاح واستدامة المبادرة أو المنظمة. يعد أصحاب المصلحة والتعامل معهم أمر مهم لصنع القرار الفعال وبناء العلاقات وضمان نجاح واستدامة شركة أو مؤسسة على المدى الطويل.

## الشكل رقم "10": أصحاب المصلحة



المصدر: من إعداد الطلبة

- أصحاب السيارات: هم أفراد التي تتوجه إلى منصة أثناء وقوع مشكلة في سيارة وهم الأكثر مباشرة بين أصحاب مصالح.
- أصحاب شاحنات الجر والرأب: هم الأفراد أو المؤسسات التي تمتلك شاحنات الجر والرأب حيث يستخدم المنصة لتسويق خدماتهم وتحقيق إيرادات.
- وحدات صيانة: شركات التي تقدم خدمات صيانة وفحص شاحنات الجر والرأب وإصلاحها قد تتعاون مع المنصة.
- سلطات التنظيمية: يجوز للوكالات الحكومية مسؤولية عن إشراف على لوائح سلامة وامتنال في أمن طرقات والنقل عبر الطرقات مراقبة المنصة لضمان التزام بالمعايير القانونية.
- وكالات بيع السيارات الجديدة: هم الذين يبيعون سيارات جديدة لم يتم استعمالها من قبل ويحتاج في نقلها بالاستعانة بخدمة شاحنات الجر والرأب المتقل لنقلها.
- شركات التأمين: بعض وكالات تأمين تقدم عرض نقل السيارات التي قد تتعرض لمشكل تقني أو حادث مروري عند تأمين سيارة وأن هذه عرض خدمة غير إجباري للعميل مع زيادة تكلفة تأمين عند اختيار هذه الخدمة أي أنها تؤثر بشكل غير مباشر على منصتنا لأن ليس جميع العملاء تطلب هذه الخدمة.

## ثالثا: دراسة السوق

تهدف دراسات السوق إلى التجميع والتحليل والتفسير المنتظم للبيانات والمعلومات حول سوق ومجال صناعة معينة، كما يسمح بتقديم معرفة ورؤية واضحة عن متغيرات وديناميكيات السوق وسلوك العملاء والوضع التنافسي والعوامل أخرى التي يمكن أن تؤثر على استراتيجيات العمل. حيث يتم التوجه إلى السوق وجمع المعلومات مباشرة بالجماهير مستهدفة وإجراء لقاءات والحصول على البيانات وتحليلها للوصول إلى المعلومات المرغوبة،

## 1. على المستوى العالمي

شهد سوق شاحنات السحب تحولاً نحو تقديم الخدمات المتخصصة، حيث تقدم العديد من شركات شاحنات السحب الآن خدمات إضافية مثل المساعدة على طريق، وتغيير الإطارات، وتوصيل الوقود، لتلبية احتياجات أصحاب المركبات الذين يفضلون حلاً شاملاً لحالة الطوارئ على جانب الطريق، علاوة على ذلك، هناك شعبية متزايدة لشاحنات السحب المسطحة، والتي يفضلها لنقل المركبات الفاخرة أو الحساسة بأمان دون التسبب في أي ضرر.

## 1.1 أسباب نمو السوق

- يتأثر سوق شاحنات الجر والرأب بالعديد من محركات الرئيسية التي تساهم في نموه وتشمل هذه:<sup>1</sup>
- **تزايد حوادث الطرق:** أدى العدد المتزايد من حوادث الطرق في جميع أنحاء العالم إلى زيادة الطلب على شاحنات الجر والرأب إلى أنها ضرورية للاستعادة المركبات وتطهير مواقع الحوادث على الفور.
- **التحضر وملكية مركبات:** أدى التحضر السريع وزيادة الملكية مركبات إلى زيادة ازدحام المروري، ومشاكل وقوف السيارات والحوادث مما أدى إلى زيادة حاجة إلى شاحنات الجر والرأب.
- **التقدم التكنولوجي:** يستثمر مصنعو شاحنات الجر والرأب في البحث والتطوير لتقديم تقنيات متقدمة، مثل أنظمة الهيدروليكية وتتبع نظام تحديد المواقع العالمي وآليات القطر آلية لتعزيز الكفاءة التشغيلية GPS وتجربة العملاء.

<sup>1</sup> -[https://markewideresarch.com/market.report/tow\\_truck\\_market](https://markewideresarch.com/market.report/tow_truck_market) 11/03/2024 ،14:50

- طلب المتزايد على خدمات السحب المتخصصة: يتزايد الطلب على شاحنات السحب المتخصصة مثل شاحنات السحب المسطحة للمركبات الفاخرة أو شاحنات السحب الثقيلة، للمركبات التجارية مدفوعا يتوسع أسواق المتخصصة.
- اللوائح الحكومية الضرورية: اللوائح الحكومية الضرورية مثل تأمين القطر الإلزامي جعلت من ضروري لأصحاب المركبات الاستفادة من خدمات الشحن والسحب الاحترافية مما يؤثر بشكل إيجابي على إيرادات الصناعة.
- جائحة كورونا: قدر حجم سوق شاحنات السحب نظرا لوباء كوفيد\_19 بقيمة مليون دولار أمريكي في عام 2022 ومن المتوقع أن يصل حجم معدل إلى مليون دولار أمريكي في عام 2028 بمعدل سنوي مركب يبلغ في المائة خلال فترة المراجعة. مع الأخذ في الاعتبار حجم التغيير الاقتصادي الناجم عن هذه الأزمة الصحية، من المتوقع أن تبلغ شاحنات السحب الخفيفة التي تمثل النسبة المئوية لسوق شاحنات السحب العالمية<sup>1</sup>. كما أثر كوفيد\_19 بصورة كبيرة على سوق شاحنات السحب حيث شهدت صناعة السيارات تراجعاً كبيراً في مبيعات المركبات، وانخفاضاً في السفر، والقيود على الحركة، مما أدى إلى انخفاض مؤقت في الطلب على خدمات التعافي. ومع ذلك تخفيف القيود واستئناف الأنشطة الاقتصادية من المتوقع أن يتعافى السوق تدريجياً، مدفوعاً بالحاجة إلى خدمات استعادة المركبات وصيانتها ونقلها.

### 2.1. تجزئة سوق شاحنات الجر والرأب

يمكن تجزئة السوق حسب الشرائح التالية:

#### \_ السوق حسب الشركة

يتميز سوق شاحنات السحب بقدرة تنافسية عالية حيث تعمل العديد من الشركات الراسخة في هذه الصناعة. تلعب هذه الشركات دوراً حاسماً في نمو السوق من خلال توفير شاحنات ومعدات السحب المبتكرة والمتقدمة تقنياً.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -<https://openpr.com> 28/01/2024، 23:00

<sup>2</sup> -[https://report.prime.com/marekt\\_siz\\_report/tow\\_truck\\_market](https://report.prime.com/marekt_siz_report/tow_truck_market) 30/01/2024 ، 18:10

## - A and A truck and Auto ceter, Inc (AATAC)

تعد الشركة لاعبا بارزا في سوق شاحنات السحب حيث أنها توفر مجموعة واسعة من مركبات القطر والاسترداد وشاحنات الجر والرأب. وقد ساعدهم تركيزهم على رضا العملاء والمنتجات الموثوقة في الحصول على حصة كبيرة في السوق.

## - B&amp;B industries Inc

إنهم متخصصون في توفير شاحنات السحب والمعدات المخصصة وفقا لمتطلبات العملاء المحددة. تكمن خبرتهم في تصنيع شاحنات السحب الثقيلة ووحدات الاسترداد المتخصصة.

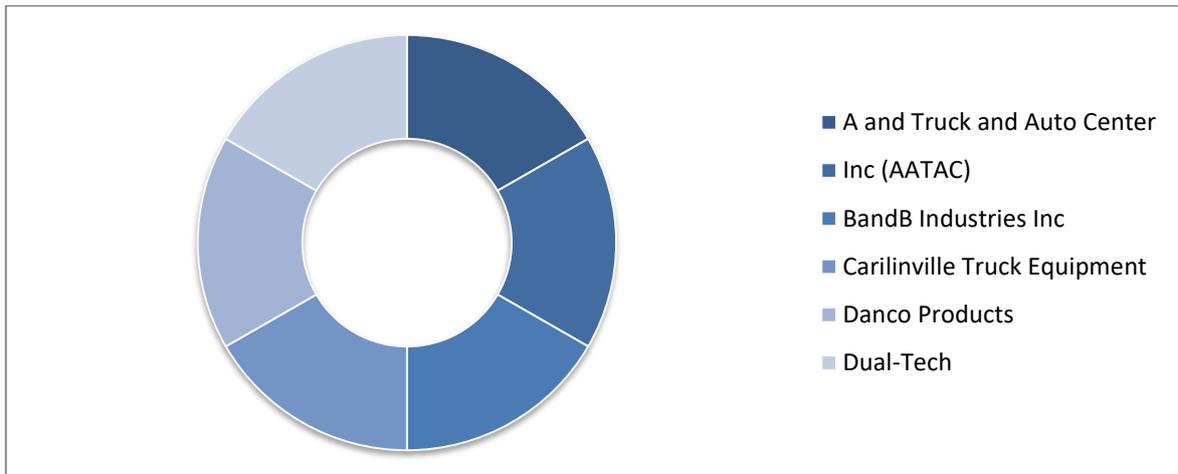
## - Carlin ville truck Equipment

شركة مصنعة وموزعة لشاحنات السحب وملحقات شاحنات السحب والمعدات ذات صلة، إنها توفر مجموعة من موديلات شاحنات السحب وملحقاتها بما في ذلك كتل الخطف ومكونات فرامل الهواء وأسطواناته الهيدروليكية وقد ساهم التزامهم بالجودة وخدمة العملاء في نجاحهم في السوق.

## - Danco products

هي شركة رائدة في مجال تصنيع معدات شاحنات السحب مع التركيز على مكونات عالية الجودة والحلول المبتكرة. حيث أنها توفر مجموعة شاملة من المنتجات، بما في ذلك روافع، وكتل الخطف، وأنظمة رفع العجلات. لقد سمح لهم تركيزهم على البحث والتطوير بالبقاء في طليعة الصناعة ومن بين الشركات بارزة في سوق شاحنات السحب: (jerr\_dan و godwin و dynamic و tech\_Dual)

الشكل رقم "11": حصة السوق من قبل الشركة.



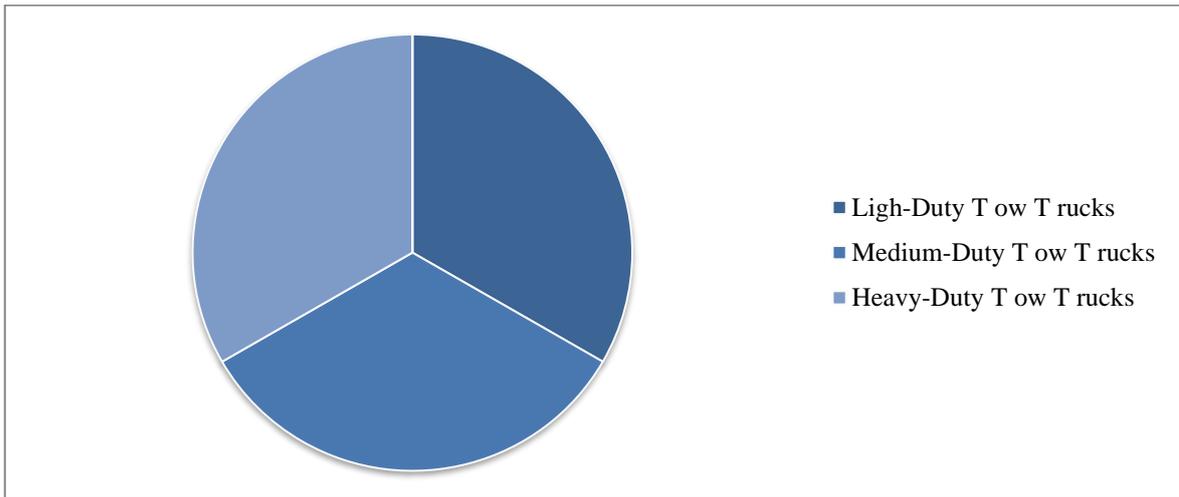
Source: [https://report.prime.com/marekt\\_siz\\_report/tow\\_truck\\_market\\_03/03/2024](https://report.prime.com/marekt_siz_report/tow_truck_market_03/03/2024) ، 10:25

## \_ السوق حسب النوع

تعد شاحنات السحب جزءا مهما من صناعة السيارات، حيث تقدم مساعدة في حالة تعطل السيارة أو وقوع حادث هناك ثلاث أنواع رئيسية من شاحنات السحب بناء على قدرتها إلى:<sup>1</sup>

- شاحنات السحب الخفيفة وهي مصممة لتعامل مع المركبات الصغيرة مثل السيارات ودراجات النارية وشاحنات الصغيرة. عادة ما تتمتع بقدرة سحب تصل إلى 10000 رطل ومجهزة بآلية رفع مسطحة أو عجلة
- شاحنات السحب المتوسطة، تتمتع بقدرة سحب أعلى تتراوح بين 10000 إلى 26000 رطل وتستخدم لقطر المركبات الأعلى حجما مثل الشاحنات متوسطة الحجم.
- شاحنات السحب الثقيلة، بالإضافة إلى شاحنات السحب الثقيلة هي أقوى وأكثر قدرة بين أنواع الثلاثة تتمتع بقدرة سحب تزيد عن 26000 رطل وتستخدم لقطر وسحب المركبات الثقيلة مثل مقطورات الجرارات والحافلات ومركبات الترفيهية.

الشكل رقم "12": حصة السوق حسب النوع.



source: <https://report.prime.com/marekt-siz-report/tow-truck-market-03/03/2024> 10:55

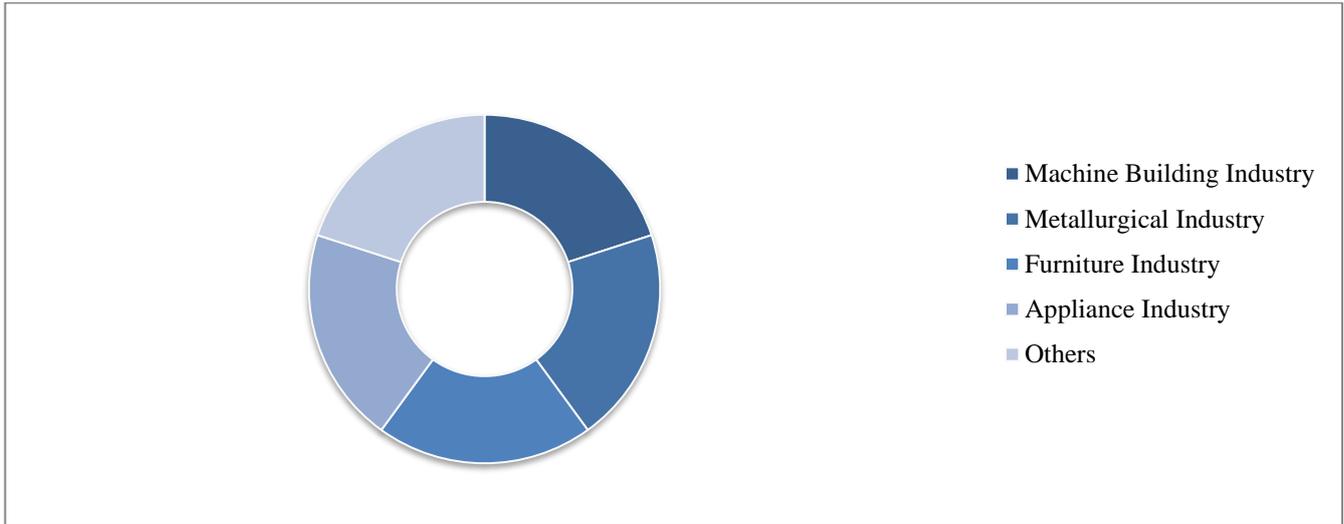
## -السوق حسب التطبيقات

تتمتع شاحنات السحب بتطبيقات متنوعة حيث تستخدم في لنقل المعدات والآلات ثقيلة داخل منشآت التصنيع وخطوط التجميع. تجد أيضا شاحنات السحب في تطبيقا في قطاعات أخرى بما في ذلك الخدمات اللوجستية حيث تلعب دورا فعالا في وضع مركبات في مواقع المطلوبة ومن حيث إيرادات فإن قطاع التطبيقات أسرع نموا لشاحنات السحب هو صناعة الخدمات اللوجستية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - <https://report.prime.com/marekt-siz-report/tow-truck-market-03/03/2024> ، 10:25

<sup>2</sup> - <https://report.prime.com/marekt-siz-report/tow-truck-market-03/03/2024> ، 10:55

الشكل رقم "13": حصة السوق عن طريق التطبيق.

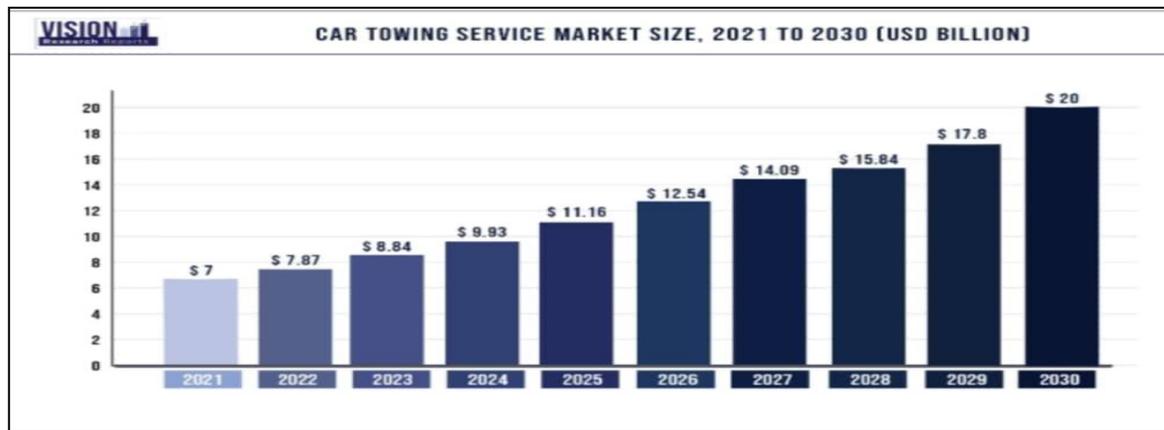


source: [https://report.prime.com/marekt siz .report /tow \\_truck market](https://report.prime.com/marekt siz .report /tow _truck market) 05/03/2024 ،00:02

### 3.1. حجم خدمات شاحنات الجر والرأب

تجاوز سوق خدمات الجر والرأب العالمية (سحب السيارات) بقيمة 7 مليارات الدولار أمريكي في عام 2021، ومن المتوقع أن يصل إلى حوالي 20 مليار دولار بحلول 2030، بمعدل نمو سنوي مركب قدره 12.37% من عام 2022 إلى عام 2030.

شكل رقم "14": مخطط حجم خدمات شاحنات الجر والرأب في العالم.



Source: <https://www.maximizemraketresearch.com/withdrawal service report / market size>  
10/03/2024 ،03:15

### 4.1. حجم سوق شاحنات الجر والرأب

أظهر سوق شاحنات السحب العالمي نموا ملحوظا وبلغت قيمته 1.45 مليار دولار أمريكي في عام 2022. ومن المتوقع أن يشهد معدل النمو السنوي المركب الثابت بنسبة 5 في المائة بحلول عام 2029،

ليصل إلى إجمالي حجم السوق العالمي البالغ 2.04 مليار دولار أمريكي خلال نفس الفترة. وسيتم دراسة هذا السوق وفق المناطق التالية:

شكل رقم "15": تحليل سوق شاحنات الجر والراب



**source:** [https://www.maximizemraketresearch.com/withdrawal service report / market size](https://www.maximizemraketresearch.com/withdrawal-service-report-market-size)

26/03/2024 ،09:00

### - السوق الأمريكي

يُعتبر السوق الأمريكي أحد أكبر الأسواق العالمية في هذا القطاع، حيث يُقدر حجم السوق بحوالي 2.5 مليار دولار أمريكي في عام 2023.

### - السوق الأوروبي

يُقدر حجم السوق الأوروبي بحوالي 1.8 مليار دولار أمريكي في عام 2023.

الإمكانات المستقبلية لنمو السوق

### - آسيا والمحيط الهادئ

تساهم صناعة السيارات المتنامية، في ارتفاع الدخل المتاح، وتحسين البنية التحتية للطرق في الدول مثل الصين والهند في نمو السوق في هذه المنطقة.

### - أمريكا اللاتينية

يعتمد سوق شاحنات السحب في أمريكا اللاتينية على الطلب المتزايد على خدمات الاسترداد، والنمو في مبيعات المركبات، وتطوير البنية التحتية.

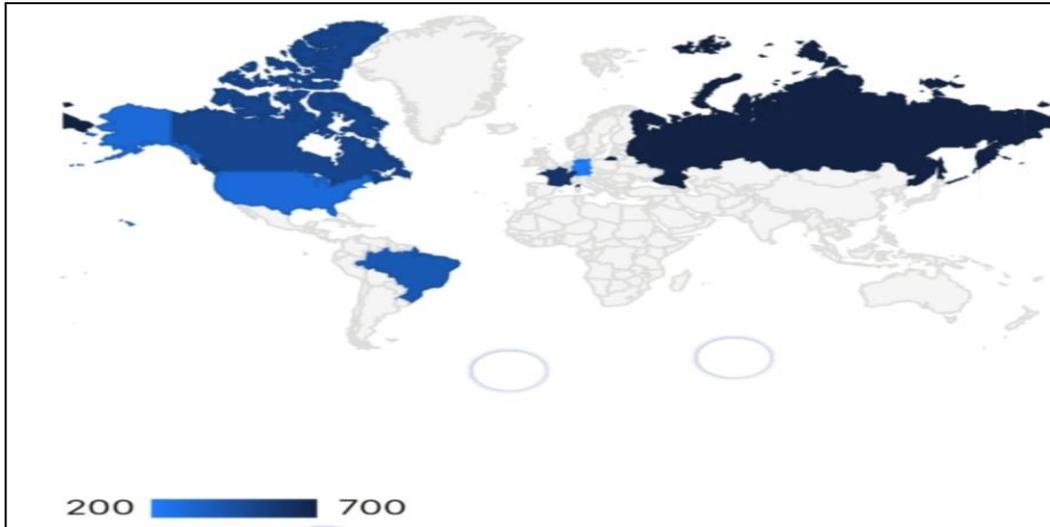
#### - اليابان وأستراليا

تمتلك اليابان سوق سيارات متطورة مع نسبة كبيرة من ملكية السيارات للفرد. لقد أصبحت صناعة شاحنات السحب والسيارات في اليابانية راسخة، حيث يعمل العديد من المشاركين الكبار والصغار داخل السوق، ويتميز سوق السيارات في أستراليا بحجمه الصغير نسبيا، حيث يبلغ عدد المركبات المسجلة فيه حوالي 19 مليون سيارة. لقد أدى العدد المتزايد من المركبات على الطريق إلى تركيز الحكومة على تعزيز السلامة في الطريق إلى نمو صناعة شاحنة السحب في أستراليا.

#### - أفريقيا

يوفر زيادة التحضر وأنشطة البناء وقطاع السيارات المتوسع في أفريقيا فرص النمو لمقدمي خدمات شاحنات السحب.

#### الشكل رقم "16": توزيع سوق شاحنات الجر والرأب في العالم.



**Source:** <https://industry.growthinsights.com/withdrawal-service-report/market-size>  
02/04/2024، 11:11

#### 5.1. أهم الشركات المقدمة لخدمات الجر والرأب

يوجد تنافس كبير بين الشركات على تقديم خدمات الجر والرأب المتنقل ومن بينها الشركات التالية:

#### - Honk Technologies

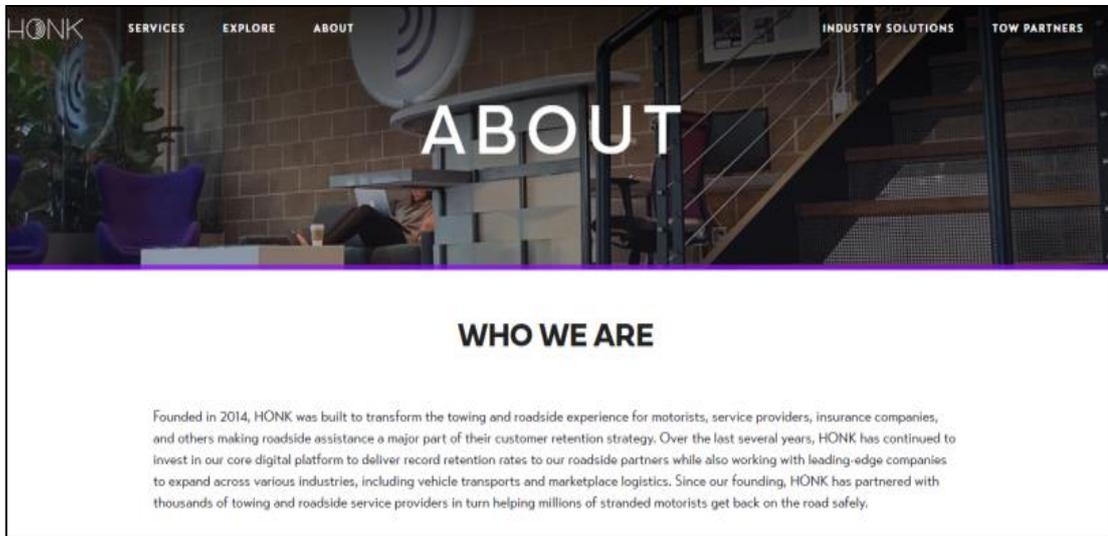
- النشاط الرئيسي: تطوير وتشغيل منصة تكنولوجية تربط بين السائقين وخدمات الإصلاح.

- الموقع الرئيسي: الولايات المتحدة الأمريكية.

- الخدمات المقدمة: توفر الشركة خدمات السحب والإصلاح السريع على الطريق من خلال منصة متكاملة تسمح للسائقين بطلب المساعدة بسهولة عبر تطبيق الجوال. كما تعمل على توفير تجربة سلسلة للعملاء من خلال استخدام التكنولوجيا لتقليل وقت الانتظار وتوفير تحديثات مباشرة عن حالة الطلب.
- حجم السوق: حققت الشركة انتشاراً واسعاً في السوق الأمريكي بفضل تكاملها التكنولوجي وسهولة الاستخدام. وهي تعتبر واحدة من الشركات الرائدة في تقديم خدمات المساعدة على الطريق باستخدام التكنولوجيا.

- واجهة موقع Honk Technologie

### شكل رقم "17": واجهة موقع شركة Honk Technologies

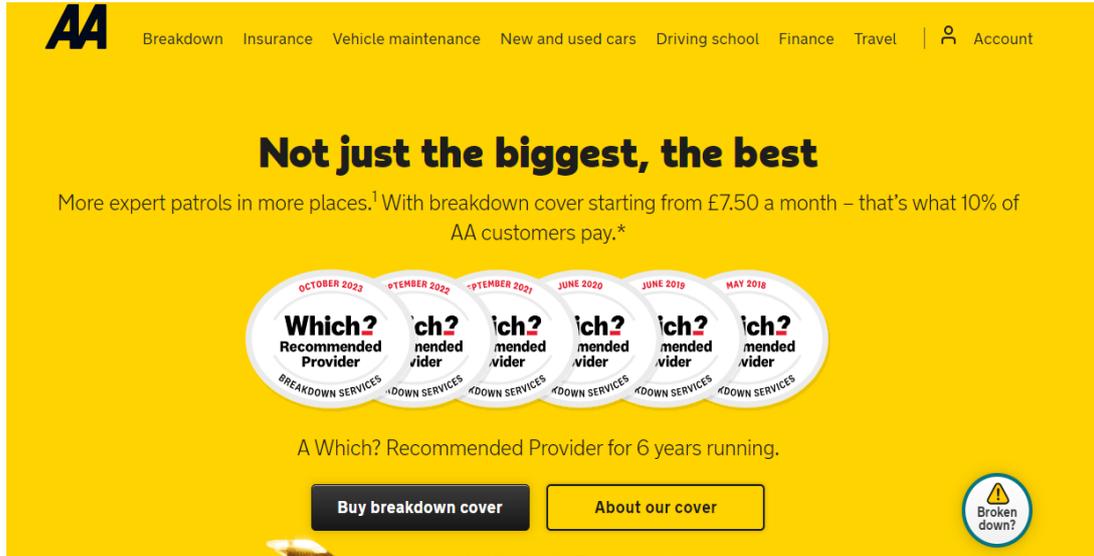


المصدر: موقع شركة Honk Technologies .

-AA( the automobile association)-

- النشاط الرئيسي: تقديم خدمات المساعدة على الطريق للأعضاء المنتسبين إليها.
  - الموقع الرئيسي: المملكة المتحدة.
  - الخدمات المقدمة: تقدم خدمات السحب، إصلاح المركبات، المساعدة على الطريق توفر أيضاً تأمين المركبات، خدمات السفر، الخرائط، ومعلومات المرور.
  - حجم السوق: تمتلك AA قاعدة عضوية واسعة تزيد عن 15 مليون عضو. كما تعتبر من أقدم وأكبر الشركات التي تقدم خدمات المساعدة على الطريق في المملكة المتحدة.
- واجهة موقع AA( the automobile association)

## شكل رقم "18": واجهة موقع شركة AA (the automobile association).



## المصدر: موقع شركة AA (the automobile association).

## Allianz Global Assistance -

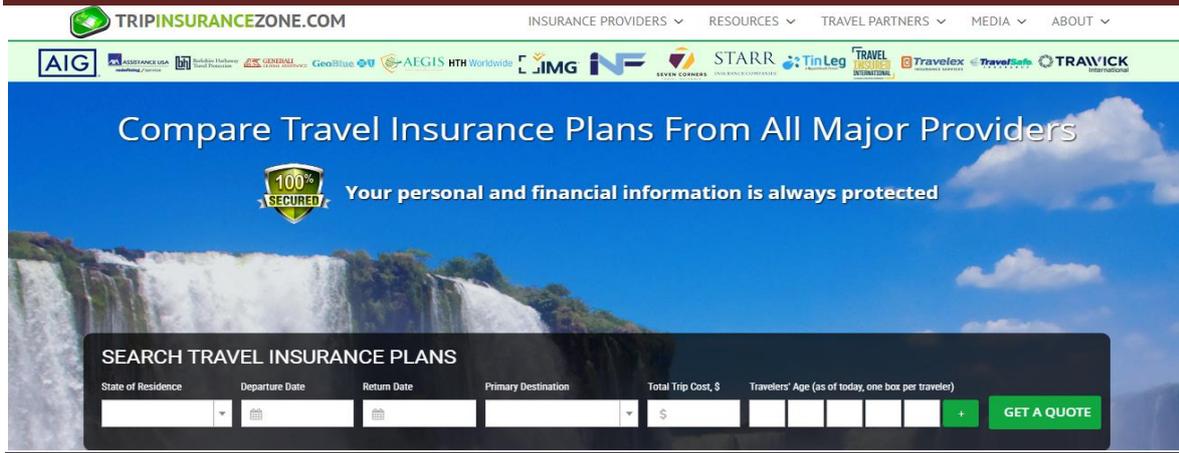
- النشاط الرئيسي: تقديم خدمات المساعدة والتأمين العالمية في مجالات متعددة، بما في ذلك المساعدة على الطريق.

- الخدمات المقدمة: تشمل خدمات المساعدة على الطريق، التأمين الصحي، تأمين السفر، وخدمات المساعدة الشخصية. تتميز بتغطيتها الواسعة والخدمات المتكاملة التي تقدمها للعملاء على مستوى عالمي.

- حجم السوق: تعتبر جزءاً من مجموعة Allianz ، واحدة من أكبر شركات التأمين في العالم. تغطي خدماتها ملايين العملاء حول العالم وتتميز بشبكة دعم عالمية قوية.

- واجهة موقع Allianz Global Assistance

## شكل رقم "19": واجهة موقع شركة Allianz Global Assistance.



### المصدر: موقع شركة Allianz Global Assistance.

#### Agero-

- النشاط الرئيسي: توفير خدمات الإصلاح والمساعدة على الطريق باستخدام التكنولوجيا والبيانات.
  - الموقع الرئيسي: الولايات المتحدة الأمريكية.
  - الخدمات المقدمة:
  - تقدم خدمات المساعدة على الطريق، إدارة الحوادث، وخدمات التأمين باستخدام تقنيات تحليل البيانات والتكنولوجيا المتقدمة.
  - تعمل على تحسين كفاءة الخدمات المقدمة وتقليل التكاليف للعملاء من خلال الحلول التكنولوجية.
- حجم السوق:**
- تخدم أكثر من 100 مليون عميل سنويًا.
  - تعتبر واحدة من الشركات الرائدة في مجال دمج التكنولوجيا مع خدمات المساعدة على الطريق.

#### واجهة موقع شركة Agero

## شكل رقم "20": واجهة موقع شركة Agero



المصدر: موقع شركة Agero.

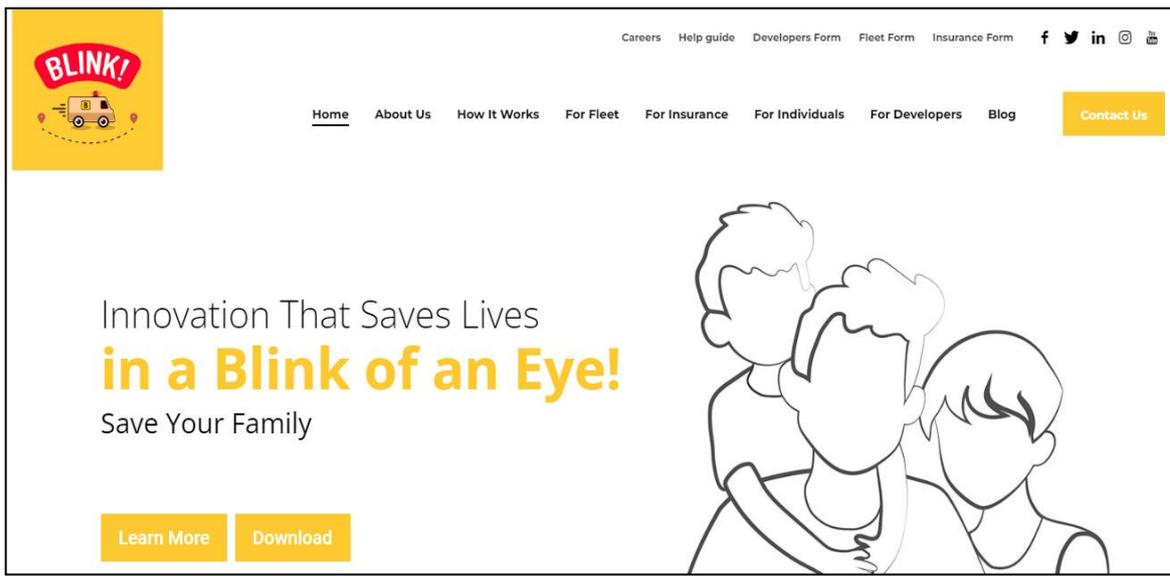
## - Blink Roadside

- النشاط الرئيسي: تطوير منصة عبر الإنترنت لتوفير خدمات المساعدة والإصلاح على الطريق.
- الخدمات المقدمة:
- تقدم خدمات السحب، شحن البطاريات، تغيير الإطارات، وتوصيل الوقود من خلال منصة تفاعلية عبر الإنترنت.
- تتيح للعملاء طلب الخدمة بسهولة عبر التطبيق وتتبع حالة الطلب في الوقت الحقيقي.

## حجم السوق:

- نجحت في جذب عدد كبير من العملاء بفضل نموذج العمل القائم على التكنولوجيا.
- تعمل على توسيع نطاق خدماتها وتواجدها الجغرافي بشكل مستمر.

## - واجهة موقع Blink Roadside



شكل رقم "21": واجهة موقع شركة **Blink Roadside**.

المصدر: موقع شركة **Blink Roadside**

### 6.1 التحليل والمقارنة بين الشركات

- تكنولوجيا والابتكار:

- تتميز Honk Technologies و BlinkRoadside بالتركيز القوي على استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات متميزة وسريعة.

- تقدم Agero أيضاً حلولاً تكنولوجية متقدمة تجمع بين البيانات والخدمات اللوجستية لتحسين الكفاءة.

- الخبرة السوقية:

- تمتلك AA و Allianz Global Assistance خبرة طويلة في السوق مما يمنحها ميزة تنافسية من حيث الثقة والاعتمادية لدى العملاء.

- Agero تتمتع بخبرة واسعة في دمج التكنولوجيا مع الخدمات المساعدة التقليدية، مما يجعلها رائدة في هذا المجال.

- النطاق الجغرافي:

- Allianz Global Assistance تتميز بتواجد عالمي قوي، مما يجعلها قادرة على تقديم خدمات شاملة على مستوى دولي.

- AA تركز بشكل رئيسي على السوق البريطاني لكنها تمتلك قاعدة عضوية كبيرة ومستقرة.

**Honk Technologies-**

توفر خدماتها بشكل رئيسي في الولايات المتحدة، وقد حققت انتشاراً واسعاً بفضل تكاملها التكنولوجي وسهولة الاستخدام.

**The Automobile Association (AA)-**

تمتلك قاعدة عضوية تزيد عن 15 مليون عضو وتعتبر من أقدم وأكبر الشركات التي تقدم خدمات المساعدة على الطريق في المملكة المتحدة.

**Allianz Global Assistance -**

جزء من مجموعة Allianz، وتغطي خدماتها ملايين العملاء حول العالم بفضل شبكتها العالمية القوية.

**Agero-**

تخدم أكثر من 100 مليون عميل سنويًا، وتعتبر واحدة من الشركات الرائدة في دمج التكنولوجيا مع خدمات المساعدة على الطريق.

### Blink Roadside-

نجحت في جذب عدد كبير من العملاء بفضل نموذج العمل القائم على التكنولوجيا وتعمل على توسيع نطاق خدماتها بشكل مستمر.

شكل رقم "22": المنافسين العالميين لخدمات شاحنات الجر والرأب.



Source : [https:// www stille de New \\_ trucks. Com / withdrawal service \\_ report / market size.](https://www.stilledeNew_trucks.Com/withdrawal_service_report/market_size)  
23/04/2024 ،15:04

### 7.1 تحليل SWOT للشركات العالمية لشاحنات الجر والرأب

يفيد هذا التحليل في معرفة نقاط القوة والضعف لدى المنافسين من أجل معرفة من هو منافسك الحقيقي في السوق، وأي المناطق التي يستحوذ عليها وأي جمهور يستهدف واستراتيجياته التسويقية وتحديد نقاط القوة والضعف الخاصة به من أجل الفهم الخالص لإمكاناتهم، والتهديدات المحتملة المتوقع حدوثها، مع إعطاء إمكانية التنبؤ بالفرص لاستغلالها على النحو المطلوب.

جدول رقم "3": نقاط القوة والضعف لسوق شاحنات الجر والرأب.

نقاط الضعف (Weaknesses)	نقاط القوة (Strengths)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- اعتماد بعض الشركات على السوق المحلي:</li> <li>- بعض الشركات مثل AA تعتمد بشكل كبير على السوق المحلي (المملكة المتحدة)، مما يحد من قدرتها على التوسع الدولي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التكنولوجيا المتقدمة: ويمكن تلخيصها في:</li> <li>- استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمات السحب والإصلاح، مثل التطبيقات المحمولة التي توفر طلبات السحب والتتبع في الوقت الحقيقي.</li> <li>- الشركات مثل Honk Technologies و BlinkRoadside تبرز في هذا المجال بفضل</li> </ul>

<p>- التكلفة العالية للتكنولوجيا:</p> <p>- تطوير وصيانة منصات تكنولوجيا متقدمة قد تكون مكلفة، مما يؤثر على الأرباح، خاصة للشركات الناشئة مثل BlinkRoadside.</p> <p>- التنافس الشديد:</p> <p>- سوق شاحنات الجر والسحب يشهد تنافسًا شديدًا، مما يضغط على هوامش الربح ويجعل من الصعب الحفاظ على حصص السوق.</p>	<p>منصات التكنولوجيا المبتكرة.</p> <p>- الشبكة الواسعة:</p> <p>- توفر شركات مثل Allianz Global Assistance و AA شبكة دعم واسعة على المستوى الدولي والمحلي، مما يعزز من قدرتها على تقديم خدمات موثوقة وسريعة.</p> <p>- الخبرة السوقية:</p> <p>- الشركات التقليدية مثل AA تتمتع بخبرة طويلة في السوق، مما يمنحها ميزة تنافسية من حيث الثقة والاعتمادية لدى العملاء.</p> <p>- تنوع الخدمات:</p> <p>- الشركات تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات، بما في ذلك السحب، الإصلاح على الطريق، التأمين، وخدمات السفر، مما يعزز من جاذبيتها للعملاء.</p>
---	--

المصدر: من إعداد الطلبة

#### جدول رقم "4": الفرص والتحديات لسوق شاحنات الجر والرأب.

التحديات (Threats)	الفرص (Opportunities)
<p>- التغيرات التكنولوجية السريعة:</p> <p>- الشركات تحتاج إلى مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة، مما يتطلب استثمارات مستمرة في الابتكار والتطوير.</p> <p>- التقلبات الاقتصادية:</p> <p>- الأزمات الاقتصادية يمكن أن تؤثر على طلب خدمات المساعدة على الطريق، حيث قد يقلل العملاء</p>	<p>- التوسع الجغرافي:</p> <p>- هناك فرص كبيرة للشركات لتوسيع نطاق خدماتها إلى أسواق جديدة، خاصة في المناطق النامية حيث الحاجة إلى خدمات المساعدة على الطريق في تزايد.</p> <p>- الابتكار في الخدمات:</p> <p>- يمكن للشركات تقديم خدمات جديدة ومبتكرة،</p>

<p>من إنفاقهم على هذه الخدمات في الأوقات الصعبة.</p> <p>- التشريعات والقوانين:</p> <p>-التغيرات في التشريعات والقوانين المتعلقة بخدمات السحب والإصلاح يمكن أن تؤثر على العمليات وتزيد من التكاليف التشغيلية.</p> <p>- المنافسة المتزايدة:</p> <p>-دخول شركات جديدة إلى السوق وزيادة المنافسة يمكن أن يقلل من الحصة السوقية للشركات القائمة ويضغط على الأسعار والأرباح.</p>	<p>مثل الاشتراك الشهري لخدمات المساعدة على الطريق، أو تقديم خدمات متميزة مثل الاستجابة السريعة في حالات الطوارئ.</p> <p>- الشراكات الإستراتيجية:</p> <p>- إمكانية إقامة شراكات مع شركات التأمين والسيارات لتقديم خدمات مدمجة يمكن أن تزيد من قاعدة العملاء وتعزز العائدات.</p> <p>- زيادة الوعي بالخدمات التكنولوجية:</p> <p>-مع تزايد الوعي والتقبل للتكنولوجيا، يمكن للشركات جذب مزيد من العملاء الذين يفضلون الخدمات الرقمية السريعة والفعالة.</p>
--	---

المصدر: من اعداد الطلبة.

## 2. على المستوى الوطني

يسمح تحليل اتجاه السوق الوطني لمعرفة إمكانية النمو للسوق المختار من أجل استعمال الحل المقترح. تعتبر خدمات المساعدة لشاحنات الجر والرأب المتنقل خدمة تابعة لقطاع النقل البري في الجزائر وتطورها من تطور هذا القطاع لأنها مهنة حرة كما يطلق عليها مهنة الصدفة تعتمد على حوادث مرور السيارات في الطرقات.

### 1.2. تطور قطاع النقل البري في نشاط الجر والرأب المتنقل في الجزائر

يعد قطاع النقل البري بجميع مجالاته شريان الحياة الاقتصادية وأهم قطاعات البنية التحتية في الجزائر نظرا للدور الهام الذي يلعبه هذا القطاع بجميع مجالاته في التطور الاقتصادي والاجتماعي للدولة حيث تتسم الإستثمارات في مشروعات النقل بمنافعه الكبيرة التي تحقق لفترة طويلة جدا، وانعكاساته الهامة على الاقتصاد الوطني.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - سمير بوختالة، محمد زرقون، واقع وآفاق تطوير قطاع النقل في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، خنشلة، الجزائر، العدد 06، 2017، ص47.

ويعتبر مجال شاحنات الجر والراب المتنقل من بين الأنشطة التي تلعب دور كبيرا في سلسلة النقل البري من خلال نقل السيارات المعطلة وتقليل الازدحام المروري في الطريق على الصعيد الوطني والحضري. كما تساهم في تطوير قطاعات مهمة أخرى مثل التجارة، الصناعة، البناء، الاستيراد والتصدير وغيرها من قطاعات. ونظرا للدور الذي يلعبه ومساهماته المختلفة، أولت له الدولة اهتمام كبير وهذا ما ظهر أثناء مخططات المشاريع التنموية للدولة سنة 2011، حيث فتحت امام هذا النشاط أبواب بالتوسع في السوق الوطني من خلال تقديم قروض مساعدة على مستوى مختلف الوكالات الوطنية (الوكالة الوطنية لدعم الشباب، الوكالة الوطنية للتأمين على البطالة، الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار) للراغبين في الاستثمار بهذا النشاط وبلغت قيمة الدعم المقدم مبالغ كبيرة تضمن تقديم شاحنات جر ورأب متنقل ما أدى إلى زيادة المسجلين بهذا النشاط.

## 2.2. إحصائيات بعدد الناشطين في شاحنات الجر الرأب المتنقل في الجزائر

يتبع هذا النشاط لقطاع التجارة والنقل معا ولذلك فالتسجيل فيه يتم عبر الفرعين: الأول، يرتبط بالسجل التجاري حيث يقوم الأشخاص الراغبين بممارسة وظيفة الجر والرأب المتنقل للسيارات المعطلة أو الجديدة والبالغ عمرهم فوق 18 عشر سنة، بالقيود فيه كأول خطوة لاكتساب صفة تاجر طبيعي أو معنوي. الثاني، يتعلق بمديرية النقل والتي يتم فيها وضع ملف طلف رخصة بالنشاط وهي تختلف من شخص طبيعي أو معنوي، وبعدها يحصل على رخصة بالنشاط كشخص طبيعي أو معنوي ويتم توزيعهم كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم "5": توزيع التجار (الطبيعيين والمعنويين) المسجلين في لسجل التجاري حسب النشاط

وحسب الولاية على المستوى الوطني إلى غاية 05 ماي 2024

الرقم	الولاية	الأشخاص الطبيعيين	الأشخاص المعنويين	المجموع
1	أدرار	33	1	34
2	الشلف	194	4	198
3	الأغواط	68	3	71
4	أم البواقي	216	1	217
5	باتنة	439	1	440
6	بجاية	159	13	172

76	3	73	بسكرة	7
50	1	49	بشار	8
209	7	202	البليدة	9
150	/	150	البويرة	10
47	2	45	تمنراست	11
102	3	99	تبسة	12
193	6	187	تلمسان	13
136	2	134	تيارت	14
197	6	191	تيزي وزوو	15
866	97	769	الجزائر	16
98	2	96	الجلفة	17
61	/	61	جيجل	18
370	16	354	سطيف	19
20	/	20	سعيدة	20
101	2	99	سكيكدة	21
110	3	107	سيدي بلعباس	22
101	4	97	عنابة	23
82	/	82	قالمة	24
321	10	311	قسنطينة	25
130	1	129	المدية	26
74	3	71	مستغانم	27
506	7	499	المسيلة	28
69	34	69	معسكر	29
107	21	73	ورقلة	30
242	/	221	وهران	31
31	/	31	البيض	32
16	9	16	إليزي	33
241	9	232	برج بوعريج	34
216	/	207	بومرداس	35

40	13	40	الطارف	36
122	/	109	تندوف	37
21	10	21	تيسمسيلت	38
154	3	144	الوادي	39
77	/	74	خنشلة	40
70	4	70	سوق أهراس	41
68	1	64	تيازة	42
195	/	194	ميلة	43
99	/	99	عين الدفلة	44
63	1	63	النعامة	45
73	/	72	عين تموشنت	46
61	/	58	غرداية	47
123	1	122	غليزان	48
13	3	13	تيممون	49
0	1		برج باجي مختار	50
28	/	03	أولاد جلال	51
03	/	05	بني عباس	52
05	/	03	عين صالح	53
03	/	63	عين قزام	54
66	03		تقورت	55
0	/	15	جاننت	56
15	/	15	المغير	57
140	01	139	المنيعة	58
7493	311	7182	المجموع	

المصدر: المركز الوطني السجل التجاري

يظهر الجدول 05 توزيع التجار (الأشخاص المعنويين والطبيعيين) في نشاط شاحنات الجر والراب المتنقل المسجلين في السجل التجاري على المستوى الوطني حيث نلاحظ أن عدد الناقلين متزايد في الولايات الكبرى مثل (قسنطينة، وهران، بومرداس، برج بوعرييج، المسيلة، سيدي بلعباس) التي تعرف

تدفق سيارات كبير وحركة نقل سريعة وهذا يدل على أن نشاط شاحنات الجر والراب المتنقل متزايد في الولايات الكبرى.

### 2. 3. أهمية نشاط شاحنات الجر والراب المتنقل

يعد قطاع شاحنات الجر والراب المتنقل من المكونات الحيوية في منظومة النقل البري وله أهمية كبيرة في عدة جوانب:

- الاستجابة السريعة للطوارئ: يلعب هذا القطاع دوراً أساسياً في توفير الدعم الفوري للمركبات المعطلة على الطرق سواء كان العطل ميكانيكياً أو ناتجاً عن حادث، فإن شاحنات الجر والخدمات المتنقلة تضمن إعادة لمركبات على التشغيل بأسرع وقت ممكن، مما يقلل من زمن التوقف ويعزز سلامة الطريق؛

- تحسين كفاءة النقل: بفضل خدمات الجر والراب المتنقل، يمكن للشاحنات والمركبات الثقيلة أخرى استعادة وظائفها بسرعة مما يساهم في تقليل التأخير بتسليم البضائع والمواد هذا يحسن من كفاءة سلسلة التوريد ويساهم في الاقتصاد الوطني؛

- تقليل الازدحام المروري: من خلال إزالة المركبات المعطلة بسرعة من الطريق، تساعد شاحنات الجر في تقليل الازدحام المروري والحوادث الثانوية الناتجة عن الوقوف الاضطراري للمركبات على الطرق السريعة أو الرئيسية؛

- دعم السلامة المرورية: تساهم هذه الخدمات في تحسين مستوى السلامة على الطرق من خلال تقديم الدعم الفوري للسائقين المتعطلين مما يقلل من المخاطر المرتبطة بوجود مركبات معطلة على جوانب الطرق؛

- دعم الاقتصاد المحلي: يوفر هذا القطاع فرص عمل للعديد من الأفراد في مجالات الصيانة الميكانيكية والخدمات اللوجستية كما يدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تقدم هذه الخدمات؛ تقديم خدمات متنوعة: يشمل قطاع شاحنات الجر والراب المتنقل مجموعة متنوعة من الخدمات مثل إصلاح الإطارات و شحن البطاريات وإصلاح الأعطال الميكانيكية مما يجعله حلاً شاملاً يلبي احتياجات السائقين المختلفة.

وفي الختام، يظهر قطاع شاحنات الجر والراب المتنقل أهميته البالغة في الحفاظ على تدفق حركة المرور بسلاسة وأمان، وتعزيز كفاءة النقل البري بشكل عام يمكن لهذا القطاع ان يكون عاملاً مساعداً في تحقيق النقل المستخدم وتقليل التأثيرات البيئية للنقل البري.

## 4.2. الطلب على خدمة شاحنات الجر والرأب المتنقل في الجزائر

شهدت الجزائر في السنوات الأخيرة زيادة ملحوظة في الطلب على خدمات شاحنات الجر والرأب المتنقل وبما أنه سوق حر لا يمكن معرف عدد الطلبات والخدمات التي يقوم بها توجهننا إلى دراسة فروع المساعدة لشاحنات الجر والرأب في جميع ولايات الوطن (58 ولاية) على مستوى مكاتب المساعدة حيث نلاحظ أن هناك زيادة كبيرة في عدد المكالمات الطارئة في طلب التدخلات التي تنفذها مكاتب المساعدة لشاحنات الجر والرأب المتنقل من مكتب لآخر والتي قامت بـ 413200 طلب خلال سنة 2023 وهو طلب مرتفع جدا، هذا الارتفاع يعكس الحاجة المتزايدة لحلول سريعة وفعالة لمشكلات تعطل المركبات على الطرقات والأهمية الكبيرة لهذه الخدمة الحيوية حيث توفر دعما فوريا للسائقين، مما يضمن استمرارية الحركة ويقلل من فترات التوقف الغير مخطط له، مما يبرز دور هذه الخدمة في تحسين السلامة المرورية وتقديم الدعم اللوجستي الفوري، هذا النمو يعكس تحولات مهمة في ديناميكية قطاع النقل في البلاد حيث أصبحت خدمة شاحنات الجر والإصلاح المتنقل جزءا أساسيا من البنية التحتية لدعم المركبات على الطرقات الجزائرية يزداد الطلب عليها كل سنة وفيما يلي إحصائيات بعدد المساعدات التي قامت بها مكاتب المساعدة لسنة 2023.

جدول رقم "6": حجم الطلب على خدمة شاحنات الجر والرأب على مستوى مكاتب المساعدة

## لسنة 2023

عدد الطلب على خدمة شاحنات الجر والرأب	مكتب المساعدة
221000	INTER PARENT ASSISTANCE
100000	ALIANCE ASSISTANCE
92200	ALLO ASSISTANCE
413200	المجموع

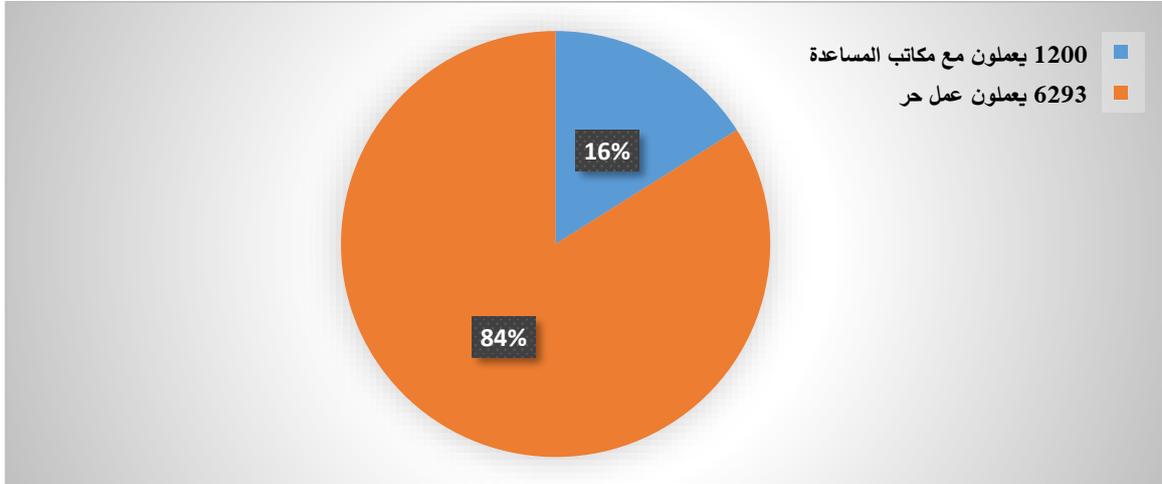
المصدر: من إعداد الطلبة انطلاقا من المقابلات الوطنية مع مكاتب المساعدة

## 2. 5. تقسيم سوق شاحنات الجر والرأب في الجزائر

يوجد في الجزائر 7493 سائق شاحنة جر ورأب بمعدل 15386 شاحنة، حيث يمكن لسائق واحد أن يمتلك عدة شاحنات مسجلة باسمه. وينقسمون في العمل إلى جزئيين (جزء تابع إلى مكاتب المساعدة assistance ويمثلون 16 بالمئة من إجمالي السوق بمعدل 1200 سائق شاحنة جر ورأب

والجزء الآخر يمثل النسبة الأكبر 84 بالمئة من السوق أي 6293 سائق يعملون عمل حر وتقليدي عبر الهاتف)

الشكل رقم "23": دائرة نسبية لتقسيم سوق نشاط الجر والرأب في الجزائر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات السابقة

## 6.2. العوامل المساهمة في زيادة الطلب على نشاط شاحنات الجر والرأب المتنقل في الجزائر

تلعب عدة عوامل في الزيادة على هذا الطلب وفي ما يلي نذكر أبرزها :

### - ارتفاع الناشطين في قطاع النقل البري للسيارات في الجزائر

يعتبر النقل البري عن طريق المركبات وسيلة مهمة يزداد الاعتماد عليها من سنة إلى أخرى، وذلك من خلال المرونة والاستجابة العالية التي تتصف بها لتلبية حاجات نقل الأفراد أو البضائع، وتأتي أهمية النقل بالمركبات من خلال الترابط السهل والسريع ما بين المناطق الجغرافية خاصة التي يصعب الوصول إليها بواسطة وسائل أخرى، ومن هنا لجأت بعض الدول إلى تطوير نظام النقل لديها بما يتوافق والعملية الإنتاجية والاجتماعية التي تحقها المركبات سواء كانت سيارات خاصة أو مركبات النقل العام ومن بينهم الجزائر التي قامت بتعزيز بنيتها التحتية لتعزيز لنقل من خلال بناء الطريق السيار شرق غرب ويتكون هذا النوع من النقل في الجزائر:<sup>1</sup>

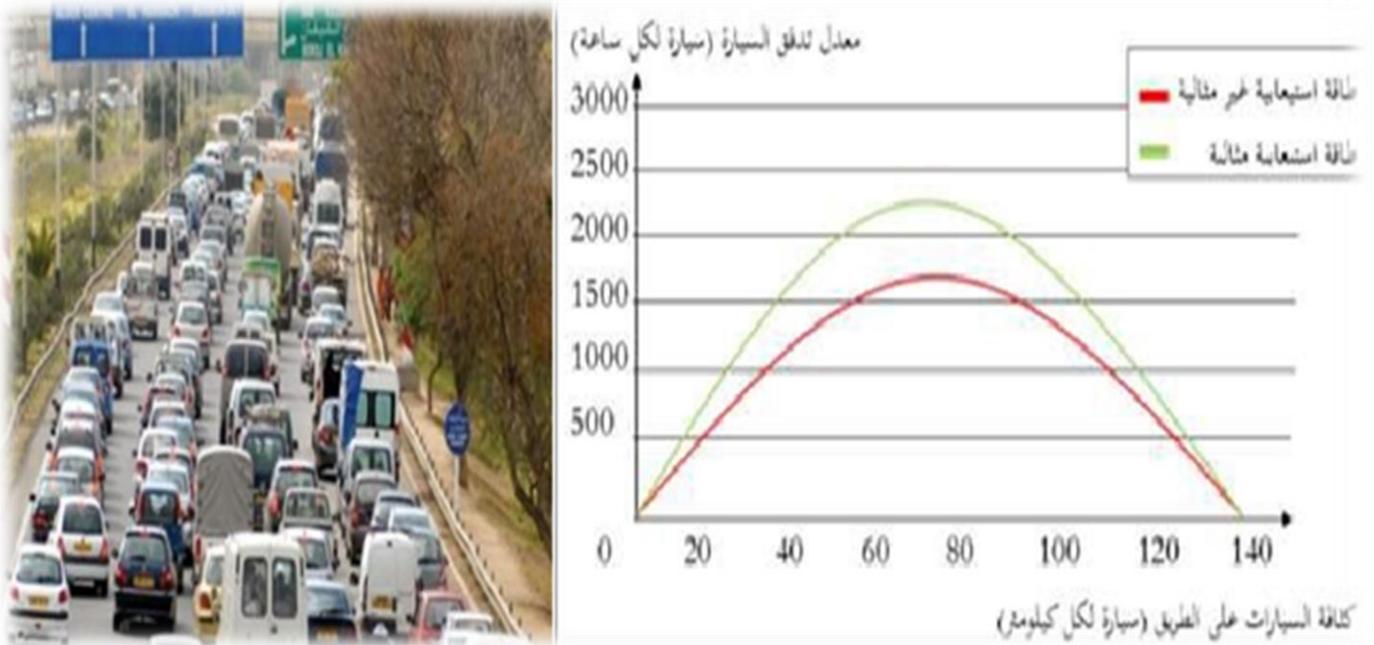
- 62 ألف ناقل يستغل 82 ألف مركبة توفر أكثر من 2 مليون مقعد، مع الإشارة إلى أن أكثر من 90 بالمئة تابع للقطاع الخاص؛
- أكثر من 30 ألف سائق سيارات الأجرة و745 شركة تاكسي بحظيرة تقدر ب 1020؛

<sup>1</sup> - وليد شادلي، شامية بن عباس، تطور قطاع النقل الحضري، المجلد 09، العدد 01، 2022، ام البواقي، الجزائر، ص560.

- عدد معتبر من الناقلين العموميين عبر الطرقات للبضائع: 490 ألف ناقل يستغل 763 ألف شاحنة توفر أكثر من 7,6 مليون طن من الحمولة المقيدة، مع الإشارة إلى أن أكثر من 95 بالمئة تابع للقطاع الخاص؛
- 48 مؤسسة عمومية للنقل الحضري وشبه الحضري للمسافرين؛
- 05 شركات عمومية اقتصادية لنقل المسافرين تابعة لمجمع النقل البري للمسافرين TRANSTEV؛
- 87 محطة برية منها 74 محطة من تسيير الشركة العمومية الاقتصادية لتسيير لمحطات البرية (صوقرال) التابعة لمجمع النقل البري للمسافرين TRANSTEV .
- زيادة تدفق السيارات في الجزائر

يعد زيادة تدفق السيارات على الطريق إلى الاختناق المروري وهو محصلة معقدة للنظم النقل الحضري شديد التشابك، حيث يترتب عن اختناق المروري أضرار اقتصادية (كالضياعات الزمنية، خسارة الوقود)، وتداعيات بيئية سلبية (كتلوث الهوائي، والوضوئائي...) ناهيك عن تأثيرات الاختناق المروري، على السلامة المرورية، كل ذلك، كان نتيجة تطور معدلات امتلاك السيارات الخاصة وشيوع استخدامها في الجزائر والتي بلغت 7,7 مليون مركبة خلال سنة 2022، كما تؤكد الدراسات أن كل ألف سيارة تؤدي إلى 12 وفاة 170 مصاب، وهذا المؤشر يؤكد زيادة خطورة حوادث المرور في الجزائر وهو ما زاد اهتمام الجزائر بضرورة تسيير التنقلات الحضرية وترشيدها كأساس لإدارة الاختناقات المرورية الحضرية وهو ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم "24": العلاقة بين معدل تدفق السيارات على الطريق وكثافتها في الجزائر



المصدر: وليد شادلي، شامية بن عباس، مرجع سبق ذكره، ص 563

يتبين من الشكل رقم 25 أن للطرق طاقة تحمل لا يمكن تجاوزها، وذلك أن المدن تنمو سكانيا بشكل سريع كما أن أطول الطرق تنمو معها، إلا أنها تنمو بمعدلات هي دون معدلات النمو السكاني وأعداد المركبات، وبالتالي لا تكاد شبكة الطرق تغطي حاجة الناس من خدمات النقل في جميع الأوقات، وهو ما ينتج عنه تقادم في مستويات الاحتكاك المروري ومعدلات التأخير تتزايد، وعلى هذا الأساس، يجب على الجزائر أن تتخذ الجزائر الإجراءات اللازمة لتنظيم النقل وتأمين الطاقة الاستيعابية للطرق القائمة منها لمستوى محدد من الطلب. ومن أجل حل هذا المشكل أو التخفيف منه سطرت الجزائر خريطة تكثيف شبكة طريق السيار أفاق 2025 والموضحة في الشكل التالي.

الشكل رقم "25": خريطة تكثيف شبكة طريق السيار أفاق 2025



المصدر: وليد شادلي، شامية بن عباس، مرجع سبق ذكره، ص 564.

#### - ارتفاع عدد حوادث المرور في الجزائر

تعتبر الجزائر من بين الدول التي تعرف نسبة مرتفعة من حوادث المرور التي أصبحت من المسببات الرئيسية للوفيات والإعاقات، مما يمثل تحديا كبيرا للسلامة المرورية والمجهود المبذول لتحسين أمان الطرقات حيث بلغت 37898 حادث خلال سنة 2020 وارتفعت إلى 46818 حادث خلال سنة 2022 وبهذا تكون تحتل المرتبة الأولى عربيا والمركز الرابع في العالم من حيث عدد الحوادث، هذا

الارتفاع في حوادث المرورية يعكس واقعا معقدا يتطلب تكاتف الجهود من مختلف الجهات المعنية للحد من تأثيراته السلبية على المجتمع، يبرز هذا الارتفاع الحاجة إلى تكثيف حملات التوعية المرورية وتعزيز القوانين المتعلقة بالسلامة على الطرق، بالإضافة إلى تحسين البنية التحتية وتطبيق تكنولوجيا متقدمة في إدارة المرور، ورغم السياسة المتبعة في هذا الإطار من أجل تقليل حوادث المرور سواء كانت توعوية أو عقابية إلا أن المشكل لا يزال يهدد الجزائر وهذا ما كشفت عنه الإحصائيات الحديثة المقدمة لنا من قبل وزارة النقل عن حوادث المرور للسنوات الأخيرة، ويمكن دراسة حوادث المرور في الجزائر وفق التقسيم التالي:

- **من حيث المناطق:** توضح معطيات الجدول رقم 07 حوادث المرور في الجزائر عبر مختلف الطرق الحضرية والريفية والوطنية لسنتين مختلفتين (2020\_2021) حيث نجد أن نسبة الحوادث في زيادة كبيرة من سنة لأخرى بنسبة 26,91 بالمائة في المناطق الحضرية وتليها نسبة 23,54 بالمائة في المناطق الوطنية ثم 15,57 بالمائة في المناطق الريفية وبهذا نستنتج أن المناطق الحضرية هي الأكثر عرضة لحوادث المرور في الوطن

**جدول رقم "7": عدد الحوادث المرورية في الجزائر لسنة 2020 و2021 حسب المناطق**

الحوادث	المنطقة الحضرية	المنطقة الريفية	على المستوى الوطني
سنة 2020	13310	5639	18949
سنة 2021	16892	6517	23409
التغير 2021/ 2020	3582	878	4460
التطور 2021/ 2020	26,91%	15,57%	23,54%

**المصدر: مقابلة مع إدارات في وزارة النقل (الجزائر العاصمة، الأبيار) بتاريخ: 24 ماي 2024**

- **من حيث الأسباب المتدخلة:** من خلال معطيات الجدول رقم 07 نرى بان العنصر البشري والمركبات هم السبب الرئيسي لحوادث المرور في الجزائر وذلك بنسب مرتفعة جدا، وهذا راجع إلى عدم احترام السائقين لقانون المرور ولا مبالاة أثناء السياقة مع السرعة المفرطة حيث تشير الإحصائيات الحالية بأن الجزائر سجلت 4601 حادث مرور خلال السبع الأشهر الأولى فقط من سنة 2021، أين تسببت السرعة المفرطة للمركبات في وقوع 2224 حادث مرور أي 15,23 بالمائة من مجمل أسباب الحوادث المتعلقة بالعامل البشري، في حين أن عدم انتباه السائق داخل الحياء تتسبب في وقوع 11399 حادثا أي 78,07 بالمائة، بينما تورط المنشأة في 978 حادث مرور أي ما يعادل 6,70 بالمائة من بين إجمالي الحوادث المسجلة خلال نفس الفترة.

## الجدول رقم "8": الأسباب الرئيسية لزيادة حوادث المرور في المناطق الحضرية لسنة 2021

النسبة المئوية	العدد	السبب
78,07	991 31	العنصر البشري
15,23	2224	المركبة
06,70	978	الطريق
100	14601	المجموع

المصدر: تطور قطاع النقل الحضري في البحوث الاقتصادية، المجلد 09، العدد 01، جوان 2022، الجزائر، خنشة، ص 565

-من حيث طبيعة المركبات: من خلال تحليل جدول رقم 09 المركبات المعرضة للحوادث لسنة 2022 نلاحظ أن السيارات الخفيفة هي الأكثر عرضة للحوادث بنسبة كبيرة 15095 جدا تليها الدرجات النارية ب 4781 وبعدها شاحنات نقل البضائع ب 1645 وبعدها حافلات النقل ب 632 وبعدها سيارات النقل الجماعي ب 391 ثم تأتي مختلف الوسائل النقل من جرارات ومعدات بناء غيرها من وسائل النقل المرجة في الجدول أعلاه وهذا يعكس أن سيارات النقل الخاصة هي الأكثر عرضة لحوادث لمرور وهي التي تمثل نسبة أكبر في حوادث مرور الجزائر بنسبة 65,89 بالمئة .

الجدول رقم "9": المركبات المعرضة لحوادث مرورية في الجزائر خلال سنة 2022

التطور بين 2021/2022	النسبة %	عدد الحوادث	
-2.94	65.89	15095	 المركبات الخفيفة
-6.21	7.18	1645	 المركبات الثقيلة
-1.28	20.87	4781	 دراجات نارية
27.94	2.76	632	 النقل العام
-3.46	1.71	391	سيارات الأجرة
-7.19	0.62	142	دورات
-18.48	0.33	75	الجرارات الزراعية
7.27	0.26	59	القطارات
21.43	0.15	34	آلات الاشغال العامة
-33.33	0.03	8	التزام
119.05	0.20	46	لم يحدد
<b>-2.14</b>	<b>100.00</b>	<b>22908</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: مقابلة مع إطارات في وزارة النقل (الجزائر العاصمة، الأبيار) بتاريخ: 24 ماي 2024

-من حيث الولايات: عرفت جميع ولايات الجزائر زيادة في عدد الحوادث المسجلة وبشكل خاص في الولايات الكبرى مثل الجزائر، قسنطينة، سيدي بلعباس، عنابة، وهران، وهذا راجع على عدة عوامل منها تزايد عدد السكن والكثافة وتدفق السيارات ويتضح هذا أكثر من خلال الجدول رقم 10.

جدول رقم "10": توزيع حوادث المرور عبر الولايات لسنة 2021

الحوادث		الضحايا		الجرحي	
932	باتنة	148	الجزائر	1315	باتنة
881	مسيلة	133	سطيف	1276	مسيلة
863	الجزائر	132	حلفة	1038	سكيكدة
832	الشلف	130	مسيلة	1018	الشلف
757	سكيكدة	111	بسكرة	1001	عين الدفلى
738	وهران	101	باتنة	982	وهران
718	لمدية	96	وهران	958	المدية
679	عين الدفلى	91	بليدة	950	قسنطينة
674	بسكرة	90	تبسة	923	بجاية
670	تلمسان	90	قسنطينة	889	بليدة
661	بجاية	89	عين الدفلى	888	الجزائر
652	قسنطينة	85	بوية	877	تلمسان
623	بوية	84	الواد	865	جيجل
620	غليزان	83	أدرار	861	تيزازة
603	جيجل	81	تمنراست	825	بسكرة
594	حلفة	80	بجاية	818	بوية
586	سطيف	80	بوية	752	ميلة
585	تيزازة	77	الشلف	748	حلفة
580	بوية	77	بومرداس	737	قالمة
561	ميلة	74	مدية	735	تبسة
558	بليدة	70	سيدي بلعباس	728	عنابة
550	تبسة	70	ميلة	709	غليزان
543	عنابة	66	سكيكدة	700	بليدة
522	مستغانم	65	أم لبوقى	699	سطيف
521	قالمة	64	اليزى	666	مستغانم
508	معسكر	60	تيزى وزو	617	معسكر
438	تيزى وزو	60	عنابة	593	ورقلة
414	بومرداس	59	معسكر	573	بومرداس
405	ورقلة	59	تيزازة	565	أم لبوقى
388	سيدي بلعباس	59	غرداية	561	تيزى وزو
370	عين تيموشنت	55	ورقلة	525	لغواط
361	لغواط	54	البيض	516	سيدي بلعباس
360	الواد	52	تلمسان	510	الواد
356	أم لبوقى	50	تيارت	499	عين تيموشنت

346	غرداية	48	حيجل	490	البيض
342	البيض	48	غليلزان	438	غرداية
295	تبارت	45	لغواط	427	خنشلة
283	سعيدة	44	بشار	414	أدرار
282	أدرار	44	النعامة	403	تيمنراست
282	خنشلة	43	قالمة	365	تبارت
269	سوق أهراس	39	مستغانم	361	سعيدة
245	تسمسيلات	39	خنشلة	356	بشار
230	بشار	33	سوق أهراس	327	سوق أهراس
213	تيمنراست	32	الطارف	312	النعامة
184	نعامة	29	تندوف	307	تسمسيلات
146	البيزى	29	عين تيموشنت	227	البيزى
126	الطارف	26	سعيدة	215	طارف
63	تندوف	19	تسمسيلات	116	تندوف
23409	المجموع	3293	المجموع	31675	المجموع

المصدر: مقابلة مع إطارات في وزارة النقل (الجزائر العاصمة، الأبيار) بتاريخ: 24 ماي 2024

### 3. على المستوى ولاية قالمة

عدد الناقلين العاملين في نشاط خدمة الجر والرأب المتنقل هو 82 ناقل على مستوى الولاية وكلهم شخص طبيعي ولا يوجد شخص معنوي.

#### 3. 1 المقيدون في مديرية النقل لولاية قالمة

- حسب المديرية العامة للنقل لولاية قالمة يوجد 82 ناقل يملك رخصة بالنشاط بمجال الجر والرأب المتنقل في حين توجد 95 شاحنة جر ورأب مسجلة، قدمت لهم المديرية رخصة بالنشاط في خدمة الجر والرأب المتنقل بهذه الشاحنات حسب المرسوم الوزاري الذي ينص على:
- يجب على كل شخص طبيعي أو معنوي يرغب في ممارسة هذا النشاط عبر الطرقات أن يودع طلب الرخصة لدى مديرية النقل في الولاية ويسلم له وصل استلام
  - عندما يصدر الطلب عن شخص طبيعي يجب أن يذكر فيه الحالة المدنية لصاحب الطلب ومقر سكناه وكذا عنوانه والحالة المدنية للممثل الشرعي المؤهل لتقديم الطلب ومقر سكناه.
  - عندما يصدر الطلب من شخص معنوي يجب أن يذكر فيه اسم الشركة وشكلها القانوني وعنوان ومقرها وكذا الحالة المدنية للممثل الشرعي المؤهل لتقديم الطلب ومقر سكناه.

وبعدها يقدم الوثائق اللازمة إرفاقها مع الطلب ويحصل على رخصة بداية النشاط.

### 3. 2. توزيع الناشطين حسب فروع المساعدة بالجر والرأب المتنقل بولاية قالمة

بما أن جميع الناقل في ولاية قالمة شخص طبيعي فهم ينشطون نشاط حر وتقليدي من خلال الاتصال المباشر بهم عند وقوع الحادث (تعطل السيارة) من قبل صاحب السيارة أو يعملون مع شركات التأمين من خلال إبرام عقد مع فروع المساعدة الخاصة بها (ASSISTANSEE) عبر عقد يتم الاتفاق فيه بين سائق شاحنة الجر والرأب وفرع المساعدة الذي سيعمل معه وهي ثلاثة على كامل التراب الوطني ولها نشاطات في كل ولاية. والجدول التالي يظهر اهم النشاطات التي تقوم بها فروع المساعدة في قالمة.

#### الجدول رقم "11": الأنشطة التي تقوم بها فروع المساعدة

فرع المساعدة	الأنشطة التي يمارسها
INTER PARENT ASSUSTANCE	خدمات مساعدات السيارات ومساعدات الصحة ومساعدات المنازل ومساعدات السفر
ALIANCE ASSUSTANCE	تصليحات منزلية، الزجاج الجر والرأب المتنقل
ALLO ASSUSTANCE	مساعدات منزلية مساعدات الجر والرأب المتنقل ومساعدات الزجاج فقط

المصدر: من إعداد الطلبة انطلاقا من المقابلة مع فروع المساعدة

ومن الجدول رقم 12 الذي يوضح عدد الناشطين في الجر والرأب المتنقل من ولاية قالمة مع فروع المساعدة نجد أن 19 فقط من أصل 82 ناقل في الولاية يعمل معهم و63 الآخر يعملون عبر النشاط الحر التقليدي عبر الهاتف.

#### الجدول رقم "12": توزيع الناقلين والمركبات من ولاية قالمة في كل فرع مساعدة

الشركة	عدد الناقلين	عدد الشاحنات
INTER PARENT ASSUSTANCE	07	12
ALIANCE ASSUSTANCE	04	06
ALLO ASSUSTANCE	08	09

/	/	MAP FREE
---	---	----------

المصدر: من إعداد الطلبة انطلاقا من المقابلات

### 3.3. حوادث المرور على مستوى ولاية قالمة

شهدت ولاية قالمة ارتفاعا ملحوظا في عدد حوادث المرور خلال السنوات الأخيرة هذا ما تأكده الإحصائيات المقدمة من قبل مديرية الحماية المدنية للولاية. وهذه الحوادث تسببت في خسائر مادية وبشرية هائلة حيث سجلت ذات المصالح 1182 حادث خلال سنة واحدة خلفت 33 قتلى و1448 جرحى وخسائر مادية تمثلت في 119 شاحنة و21 حافلة و468 دراجة و17 جرار و29 عربات أخرى، هذا ما شكل مصدر قلق كبير على مستوى الدولة والمجتمع وما أثر سلبا على الاقتصاد المحلي وزاد من أعباء البنية التحتية والصحية والإنسانية وهذا ما يستدعي إيجاد حلول لتعزيز السلامة المرورية للحد من هذه الحوادث وتخفيفاتها السلبية على المجتمع.

وهو ما يوضحه الجدول رقم 13 الذي يمثل حوادث المرور عبر كل منطقة في الولاية وعدد تدخلات مصالح الحماية المدنية لسنة 2022 و2023 يتبين أن نسبة الحوادث ترتفع كل سنة مقارنة بالسنة التي قبلها حيث سجلنا خلال سنة 2022 عدد كبير 1003 حادث ولكنه سرعان ما ارتفع ب 179 حادث ليصل إلى 1182 حادث خلال سنة 2023 وهي زيادة معتبرة شملت جميع المناطق في الولاية ما تستدعي أخذ الاحتياطات والتدابير اللازمة من أجل التقليل منها.

#### جدول رقم "13": إحصائيات حوادث المرور ولاية قالمة سنة (2022,2023)

السنة	الوحدة	2022	2023
الرئيسية	عدد الحوادث	367	836
قلعة بوصيغ	عدد الحوادث	38	115
قالمة	عدد الحوادث	203	465
وادي الزناتي	عدد الحوادث	86	259
بوشقوف	عدد الحوادث	97	183
عين بن بيضاء	عدد الحوادث	41	115

62	29	54	21	حمام النبائل
96	48	83	39	حمام الدباغ
51	25	45	23	هوارى بومدين
74	36	64	29	لخزارة
37	19	22	13	عين مخلوف
106	52	89	46	تاملوكة
2394	1182	2143	1003	المجموع

المصدر: زيارة إلى مديرية الحماية المدنية ولاية قلمة بتاريخ 2024/05/03

## رابعاً: تحليل المنافسين

عرفت السوق الوطنية تطور في التطبيقات الإلكترونية مما أدى إلى وجودها بكثرة واستعمالها في جميع المجالات وهذا ما جعل من التطبيق الذي يربط سائقي السيارات المعطلة بشاحنات الجر والراب المتقل في الجزائر وضعية تنافسية متعددة من تطبيقات إلكترونية، وصفحات على مواقع التواصل الاجتماعي وفروع المساعدة التابعة لشركات التأمين.

## 1. المنصات الإلكترونية المحلية

## 1.1. تطبيق Dépannage DZ

هو تطبيق إلكتروني ظهر في سنة 2022 يعمل بجميع مناطق الجزائر لعملية نقل السيارات من وعلى أي مكان في حالة حدوث أي أعطال فنية أو حوادث مرورية لا قدر الله، تحتوي هاته المنصة على 1000 مستخدم، تعتبر منافس مباشر للمنصة المقترحة.

الشكل رقم "26": واجهة التطبيق Dépannage DZ



المصدر: موقع التطبيق Dépannage DZ

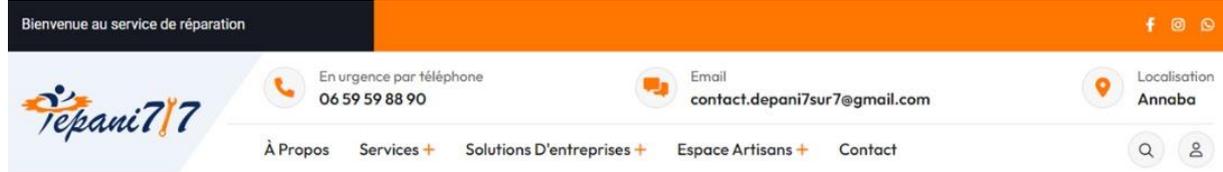
## 2.1. تطبيق Dépani

هو تطبيق خدمة الأعطال يتيح أمام المستخدمين في العثور بسهولة على خدمات أعطال السيارات أو ورش إصلاح المركبات الميكانيكية في منطقتهم وفقا لاحتياجاتهم كما يوفر أيضا التطبيق ميزات عملية أخرى لتسهيل تجربة المستخدم الخاصة بهم، مثل الأرقام المجانية وتعليمات السلامة ما في إلى ذلك، وإذا كنت تملك خدمة أعطال السيارة ومرأبا للسيارات (ورشة ميكانيكية)

فيمكنك التسجيل بسهولة في التطبيق، فهي منصة لربط المستخدمين بأصحاب خدمات الأعطال وبالتالي يعتبر مباشر غير مباشر لأنه يوفر الخدمات المكملة لخدمات التطبيق المقترح وليس خدماته بالضبط.

### الشكل رقم "27": واجهة تطبيق DEPANI

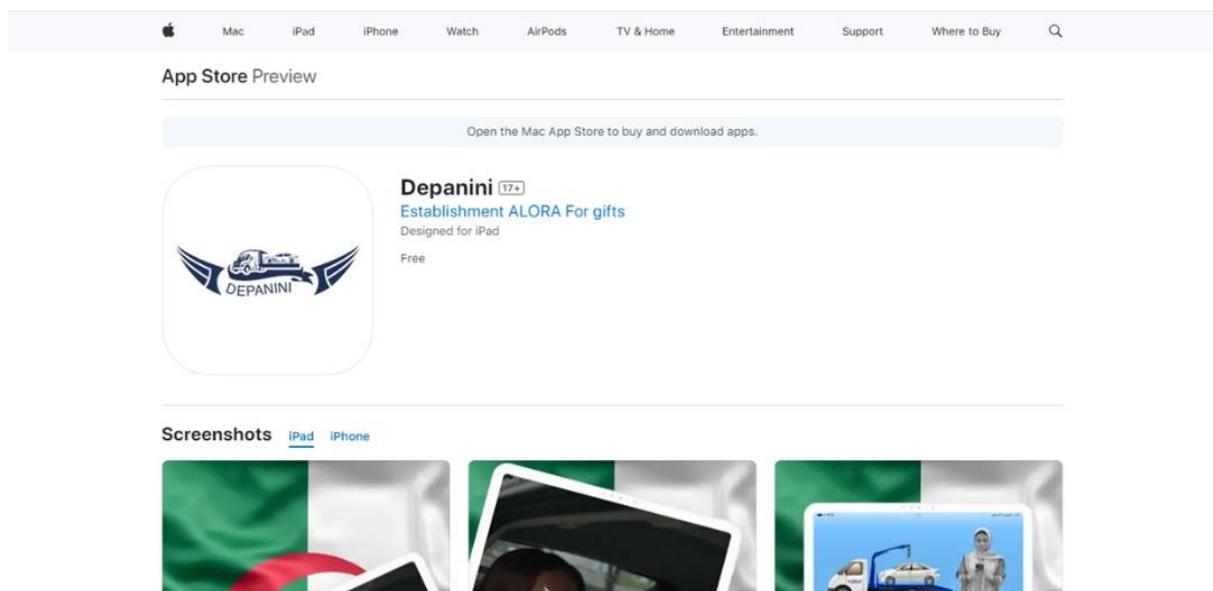
المصدر: تطبيق DEPANI



### 3.1. تطبيق Dépani

هو تطبيق جزائري يختص في سحب المركبات والنقل، يوفر هذا التطبيق حلاً للأشخاص الذين يجدون أنفسهم في حالات الطوارئ، مثل أعطال السيارات وحوادث المرور تأسس التطبيق سنة 2023، ويعتبر هذا التطبيق منافس مباشر لأنه يعمل بنفس مبدأ عمل التطبيق المقترح.

## الشكل رقم "28": واجهة التطبيق Depanini



المصدر: تطبيق Depanini

## 2. شركات التأمين وفروع المساعدة الخاصة بها

توجد العدد من شركات التأمين في الجزائر للسيارات لآكن البعض منها فقط يمتلك فروع المساعدة التي تقدم خدماتها عبر الهاتف فقط حيث تتلقى الاتصال من قبل الزبائن (الأشخاص المأمنين عندهم أو عند شركات الشراكة معهم فقط) حيث يقوم بتحويله الى سائق شاحنة الجر ويقوم هو الأخير بتقديم الخدمة وتدوينها في سجل خاص وفي نهاية كل شهر يقيدهم إليهم لآتم دفع مستحقاتهم عن طريق البنك (50دينار لكل كلم فالنهار و70دينار لكل كلم في الليل) بعد التأكد من كل عملية مقيدة وهي أربعة في الجزائر:

## 1.2 شركة التأمين ALLIANCE وفرع المساعدة الخاص بها

هي شركة جزائرية ذات أسهم براس مال مبدئي قدره 500مليون دينار جزائري إنشأت في 2005 من قبل مجموعة من المستثمرين الوطنيين، تعمل في مجال تأمين السيارات وهي رائدة بهذا المجال في الجزائر وتعتبر منافس غير مباشر للتطبيق لأنها قامت بتأسيس أول فرع يقدم خدمات المساعدة في الجزائر من بينها خدمة شاحنات الجر والرأب وكان ذلك سنة 2006. يحمل هذا الفرع إسم

ATA ASSISTANS

يقع مقره في الجزائر العاصمة يختص هذا الفرع في تقديم خدمات المساعدة المتنوعة مثل: مساعدات الصحة، مساعدات المنازل، مساعدات السيارات من بينها الجر والرأب المتنقل وكذلك وتقديم هذه الخدمات إلى الأشخاص المأمنين على هذه الخدمة (الجر والرأب المتنقل عند الحاجة) عند شركة التامين التابعة لهم أو عند شركات التامين الأخرى التي لا تمتلك فرع مساعدة فتقوم ولها شراكة مع هذا الفرع وهي: السلامة للتأمينات،

حيث تعمل بعدد 1000 سائق شاحنة جر ورأب من 58 ولاية بمعدل 1000000 تدخل سنويا وبهذا تعتبر منافس يأخذ بعين الاعتبار لأنها تمتلك نسبة من عدد الناقلين في السوق.

الشكل رقم "29": شعار فرع المساعدة ATA ASSISTANS



المصدر: الصفحة الرسمية لتطبيق الشركة.

## 2.2. شركة التأمينات AXA

هي شركة تابعة لشركة التأمينات الفرنسية أكسا، بدء النشاط التجاري للشركة في الجزائر في نوفمبر 2011، وقامت بإنشاء فرع مساعدة خاص بها سنة 2012 من اجل تقديم خدمات المساعدة في كالسفر والصحة والمنازل والسيارة منه لجر والرأب المتنقل وبالتالي فهي منافس للتطبيق.

### - فرع المساعدة Inter Partner Assistance

تأسس هذا الفرع في سنة 2012 مقره العاصمة (السعيد حمدين) يعمل بها 60 عامل، له عدت شركات مع شركات تأمين آخر لا تملك فروع مساعدة وهي:

CNMA، SAA، GIG، CAARAM، TALA، CARDIF، LE MUTUALISTE، AGLIC، MAATEC، AXA. VIE، CAAR، Aman

يملك هذا الفرع 380 سائق شاحنة جر ورأب متنقل يعمل معها عبر 58 ولاية بمعدل 200000 تدخل سنويا. لا يعتمدون على التسويق في نشاطهم.

### الشكل رقم "30": شعار فرع المساعدة Inter Partner Assistance



المصدر: الصفحة الرسمية الشركة

### 3.2. شركة التامين LA GAM ASSURANCES

هي شركة تامين خاصة تمارس عمليات التامين ضد الأضرار في السوق الجزائرية، اعتمدت في جويلية 2001 وسمح لها بمزاولة كل عمليات التامين، حيث أسست فرع مساعدة تابع لها سنة 2021 يختص بتقديم خدمات المساعدة في مجالات التالية (السيار المنازل، والصحة) ومن بينها خدمات الجر والرب المتنقل بالتالي يعتبر منافس للتطبيق.

### \_ فرع المساعدة ALLo ASSISTANCE

تأسس سنة 2021 وهو فرع حديث في الجزائر مقره العاصمة (شراكة)، يختص في تقديم خدمات مساعدة أقل من الفرع الأولى له شركات مع الشركة التي أسسته فقط ليس له شركات بعد، يملك هذا الفرع 276 سائق شاحنة جر ورأب عبر 58 ولاية بمعدل 100000 تدخل سنويا.

### الشكل رقم "31": شعار فرع المساعدة ALLo ASSISTANCE



المصدر: الصفحة الرسمية لشركة

#### MAP FREE .4.2

فرع مساعدة توقف عن العمل منذ ثمانية أشهر.

3. مجموعات الفاسبوك: وهي صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي تهتم بمشاركة محتوى متعلق بشاحنات الجر والرأب وأنشطتها وعروض الخدمة المتوفرة بما يمكن ذلك من إمكانية رؤية خدمة وأسعار كل تفاصيل حول تقديم خدماتهم للعملاء مثل صفحة Dépannage 58 wilaya،

الشكل رقم "32": واجهة مجموعة الفاسبوك



Dz Depannage Auto

Groupe (Public) · 3,3 K membres



Groupe (Public) · 5,1 K membres

À propos

ديپاناج سطيف

Informations

Groupes connexes

du groupe

ouvelles publications aujourd'hui

membres au total

du cours de la semaine passée



service dépannage 58 wilaya

Groupe (Public) · 1,3 K membres

Informations

Groupes connexes

Activité du groupe

0 nouvelles publications aujourd'hui

1,3 K membres au total

+ 77 au cours de la semaine passée

المصدر: الموقع الرسمي لمجموعات الفاسبوك

#### 4. تحليل نقاط قوة والضعف المنافسين

جدول رقم "14": نقاط القوة والضعف للمنافسين.

نقاط الضعف	نقاط القوة	المنافس

<p>_ انعدام التسويق. _ عدد الزبائن قليل. _ بطأ في الانتشار. _ التفاعل البشري محدود.</p>	<p>_ سهولة تحديد موقع السيارات المعطلة بسبب تقنية تحديد الموقع GPS. _ السرعة في الرد. _ التطوير المستمر للتطبيق. _ سلاسة استخدام التطبيق. _ الخيارات المتنوعة للخدمات. _ التوافر والوجود 24/24.</p>	<p><b>التطبيقات الإلكترونية</b></p>
<p>_ توفر الخدمات إلى للعملاء المؤمنين عندها أو شركائها. _ لدف المتأخر لأجور ديماغ (بالأشهر).</p>	<p>_ انتمائها لشركة التامين. _ الشركات مع شركات التأمين. _ تنوع في الخدمات. _ مركز استقبل متطور جدا.</p>	<p><b>LES ASSISTANCES</b></p>
<p>_ الحسابات الوهمية. _ التحيل على الأفراد. _ عدم تحمل المسؤولية وإنعدام الأمان في التعامل.</p>	<p>_ الاستعمال الكبير لمنصة فايسبوك. _ توفر التطبيق على محركات بحث. _ امتلاك جميع الفراد لحساب فايسبوك.</p>	<p><b>الصفحات عبر فايسبوك</b></p>

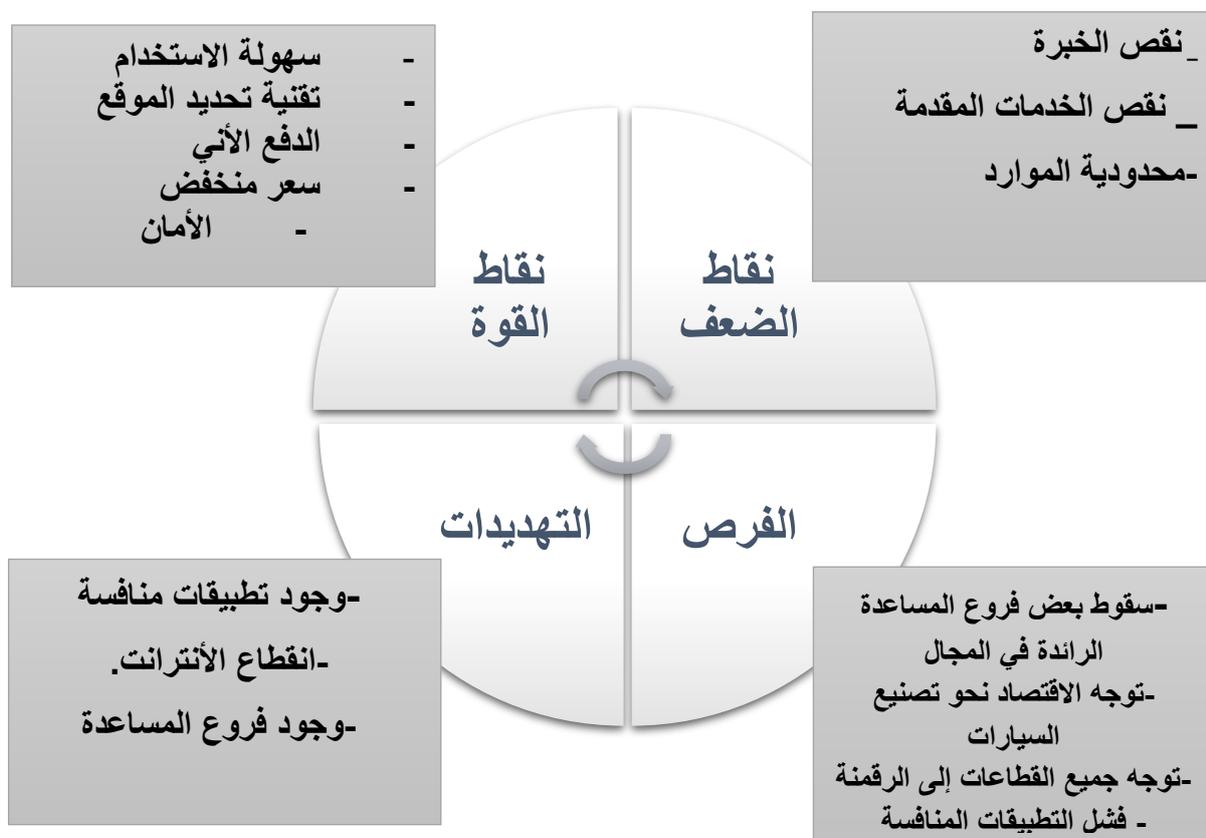
المصدر: من إعداد الطلبة

## 5. تحليل SOWT المنصة المقترحة

يهدف إلى تحديد كل نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات الذي يساهم في توجيه اتخاذ القرارات وضع إستراتيجيات فعالة لتحقيق أهداف المرجوة لهذا المشروع حيث تقوم بتحديد الميزات التنافسية التي يتمتع بها المشروع بإضافة إلى تحديد نقاط الضعف المشروع لتحسينها وتجنب تأثيرها السلبي على تنفيذ استراتيجيات الناشئة، وتركيز على الفرص المتاحة أمام المشروع لزيادة نموه ونجاحه واستغلال البيئة الخارجية المتغيرة بشكل يدعم التطور والتوسع. و تحديد العوامل التي تؤثر سلبا على المشروع وتقييم وفهم استراتيجيات مواجهة التحديات المحتملة للحفاظ على استدامة العمل.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - <https://dynamics.microsoft.com>

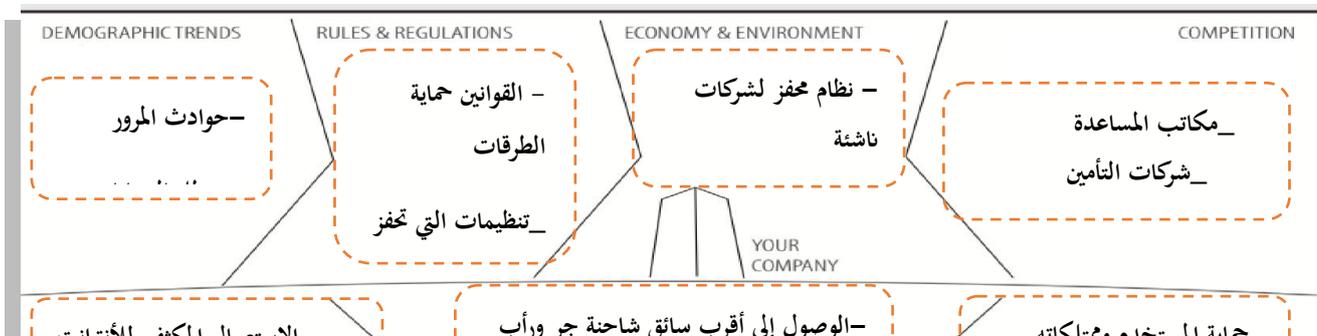
شكل رقم 33: تحليل SOWT للمنصة المقترحة Mon Dépanneur



المصدر: من إعداد الطلبة

**6. خريطة السياق:** يشار على مخطط السياق أنه أعلى مستوى في مخطط تدفق البيانات وإنها تقنية يستخدمها محللو الأعمال للمساعدة في فهم تفاصيل وحدود المشروع أو النظام المراد تصميمه، علاوة على ذلك، يعرض هذا الدليل المرئي تدفق المعلومات بين المكونات الخارجية والنظام بشكل أساسي.

شكل رقم 34: خريطة السياق



## خامسا: نموذج العمل التجاري BMC1 (Business Model Canevas)

هو مخطط أساسي يجب عمله قبل البدء بأي شركة أو مشروع مهما كان حجمها وبه يحدد الخدمات أو المنتجات والجمهور المستهدف والموردين وقنوات التواصل والشركاء والنفقات والأرباح المتوقعة وهو خطوة أساسية في عالم ريادة الأعمال في طريق تحويل الفكرة إلى واقع، لان تخطيط نموذج عمل تجاري هو خريطة الطريق للأفكار في عقلك حتى تتحول إلى مشاريع وبالعامل من خلال نموذج العمل التجاري مخطط بدقة فإنك تنفي عامل الإهمال بالتخطيط وتدعم التنبؤ المبني على أسس علمية صحيحة.<sup>1</sup>

## الجدول رقم "15": BMC1

الشركاء الرئيسيين	الأنشطة الرئيسية	القيم المقترحة	العلاقة مع العملاء	شريحة العملاء
<ul style="list-style-type: none"> <li>أصحاب شاحنات الجر والراب</li> <li>مكاتب المساعدة</li> <li>أصحاب السيارات - شركات تأمين</li> <li>أصحاب وكالات السيارات</li> <li>ورشات صيانة السيارات.</li> <li>خبراء في مجال النقل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة المنصة الرقمية</li> <li>صناعة المحتوى والتسويق</li> <li>تطوير وصيانة المنصة الرقمية</li> <li>إدارة الشكاوى</li> <li>إدارة خدمة العملاء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحفاظ على المال والوقت والجهد</li> <li>اكتساب دخل إضافي</li> <li>الحفاظ على ممتلكات الأفراد وتوفير الأمان</li> <li>سهولة التواصل</li> <li>تحديد موقع السيارات المعطلة</li> <li>زيادة الخدمات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحضور والاستجابة 24/7.</li> <li>النشاط على مواقع التواصل الاجتماعي</li> <li>الابتكار والتطوير</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أصحاب السيارات المعطلة</li> <li>أصحاب شاحنات الجر والراب المتقل</li> <li>بائعوا السيارات الجديدة</li> <li>ورشات الصيانة والتصلح</li> </ul>
<b>هيكل التكاليف</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>تكاليف التسويق والاتصال</li> <li>تكاليف الموظفين.</li> <li>تكاليف التكنولوجيا والتطوير</li> </ul>		<b>مصادر الإيرادات</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>عمولة ads</li> </ul>		

المصدر: من إعداد الطلبة

شرح العناصر التسعة لنموذج العمل التجاري BMC1 في النقاط التالية:

<sup>1</sup> - <https://ae.linkedin.com>

## 1. شريحة العملاء

- أصحاب السيارات: سائقو السيارات الذين يتعرضون الى حادث مرور أو تعطل السيارة يستعينون بخدمات شاحنات الجر والرأب لنقل السيارة المعطلة.
  - أصحاب شاحنات الجر والرأب: هم سائقو شاحنات الجر الذين ينقلون السيارات الجديدة والمعطلة وغيرها من مكان لآخر
  - ورشات الصيانة والتصليح: يقدمون خدمات تصليح السيارات المعطلة ويحتاجون في بعض الأحيان الى نقلها عبر شاحنات
  - بائعو السيارات الجديدة: الوكالات والأشخاص الذين يبيعون السيارات الجديدة التي تحتاج الى شاحنات الجر والرأب لنقلها الى مقر البيع
2. القيمة لمقترحة

- الحفاظ على المال والوقت والجهد: مساعدة أصحاب السيارات في الحفاظ على أموالهم فبدل من دفع ثمن إضافي عند تأمين السيارة من اجل خدمة شاحنات الجر والرأب الذي قد لا يستعملوا طول فترة التأمين إما المنصة تقدم حل في الدفع عند طلب الخدمة فقط مع الحفاظ على الوقت والتعب والجهد المبذول للبحث عن شاحنة لسحب وجر قريبة.
- اكتساب دخل إضافي: يوفر التطبيق دخل إضافي لسائقي شاحنات الجر والرأب من خلال زيادة عدد الخدمات والزبائن عندهم.
- الحفاظ على الممتلكات وتوفير الأمان: بالنسبة لباعلي السيارات الجديدة تقوم المنصة بتوفير عملية نقل لسياراتهم إلى نقاط بيعها فالمنصة توفر نقل محترف وآمن نتيجة لمجهودات العاملين بها.
- سهولة التواصل: توفر المنصة مرشحات بحث متقدمة تسمح لمستعملي المنصة كورشات الصيانة بمعرفة موقع السيارة المعطلة بسرعة من اجل التنقل إليها لإصلاحها أو الاستعانة بشاحنة الجر والرأب عبر المنصة لنقلها إلى الورشة.

## 3. قنوات التوزيع

- المنصة الرقمية: هي بيئة إلكترونية تعتمد على تقنيات رقمية مختلفة لتمكين التفاعل بين المستخدمين، ومحتوى الخدمات المقدم.

- مواقع التواصل الاجتماعي: تستخدم لتسويق وترويج الخدمات حيث يمكن الوصول على جمهور واسع، التفاعل المباشر مع العملاء.
- تطبيق على الهاتف: هو وسيلة تتيح للمنصة تقديم خدمات مباشرة للعملاء عبر الهواتف الذكية مما يسهل الوصول والتفاعل الفوري.
- 4. العلاقة مع العملاء
- الحضور والاستجابة 24/7: التواجد الفعال تقديم الدعم والمساعدة العملاء وحل انشغالاتهم، يكون 24/7.
- التواجد على مواقع التواصل الاجتماعي: لتعزيز فئة المستخدمين من أجل زيادة التفاعل.
- 5- الشركاء الرئيسيين
- أصحاب شاحنات الجر والرأب المتنقلين: هم الطرف الذي يقدم الخدمات والمساعدات التي توفرها المنصة
- أصحاب السيارات المعطلة: يودي تكوين شركات معهم إلى إنشاء قاعدة مستخدمين لأنهم الطرف لذي يحتاج إلى الخدمة المقدمة من قبل المنصة.
- باعوا السيارات الجديدة: يودي إنشاء الشركات معهم إلى تكثيف قاعدة العملاء من خلال زيادة الطلب على الخدمة من قبلهم في نقل سياراتهم الجديدة عن طريق شاحنات الجر والرأب وعرضها للبيع.
- ورشات الصيانة وتصلح السيارات: تقوم الشراكة مه هذه الورشات بتوفير خدمات أكثر من خلال توفير: القدرة على إصلاح السيارات في الموقع، وخدمة نقل السيارات المعطلة من قبل ورشة الصيانة لتقوم بعملية الإصلاح.
- 6. الأنشطة الرئيسية
- تطوير وصيانة المنصة الرقمية: يتضمن ذلك التأكد من أن المنصة تعمل بسلاسة وتحديثها بانتظام لإضافة ميزات جديدة أو تحسين الميزات الحالية.
- إدارة خدمة العملاء: تقديم الدعم الفني والإجابة على استفسارات العملاء بشكل سريع وفعال.
- إدارة الشكاوى: التعامل مع شكاوى العملاء وحلها بطريقة مرضية، بما يسهم في تحسين مستوى الرضاء.
- التفاعل مع الجمهور: الرد على التعليقات والأسئلة عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني وتعزيز التفاعل الإيجابي.

- جمع الملاحظات: جمع آراء وملاحظات العملاء حول المنصة وخدماتها وإستخدام هذه الملاحظات لتطوير وتحسين لخدمات المقدمة.

- صناعة المحتوى والتسويق: إنشاء محتوى جذاب ومفيد يجذب الزوار من خلال محركات البحث ووسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الرقمية الأخرى وتعزيز التسويق للمنصة من أجل زيادة المستخدمين.

## 7. الموارد الرئيسية

- الموارد البشرية: المطورين؛ المهندسين؛ العمال؛ مقدمو الخدمات؛ متلقي الخدمة.

- الموارد المالية: نفقات التكنولوجيا والتطوير؛ نفقات التسويق.

- الموارد المادية: شاحنات الجر والرأب؛ المتقل؛ السيارات.

## 8. مصادر الإيرادات

- العمولة: فرض رسوم بنسبة مئوية على كل خدمة نقل ناجحة والحصول عمولة تحسين محركات البحث.

- تحسين محركات البحث: دفع مبالغ معينة مقابل ظهور في اعلى ترتيب نتائج البحث.

## 9. هيكله التكاليف

- التكاليف المتعلقة بالموظفين: تكلفة دفع رواتب ومزايا للموظفين العاملين في المنصة مثل المنشئين والقائمين على المنصة.

- تكاليف التسويق والاتصال: هي جميع التكاليف المدفوعة على التسويق ومجالاته (التسويق التجاري،

الإعلانات الرقمية، التسويق بالبريد الإلكتروني، البحوث السوقية) من اجل الدفع بالمنصة للنمو ومعرفتها

من قبل الجمهور وزيادة عدد المشتركين بها.

- تكاليف التكنولوجيا وتطوير وصيانة المنصة الرقمية

## سادسا: المنتج والخدمة

تم تطوير MPV انطلاقا من نموذج عمل التجاري 1 BMC وكذلك من دراسة السوق والمقابلات مع فئة المستهدفة.

## 1. الخدمات المقدمة

**Mon Depanneur:** هي منصة جزائرية تهدف إلى تقديم خدمات مساعدة على طريق تتيح المنصة طلب المساعدة في حالة طوارئ المرورية مثل تعطل السيارات وتوفير خدمات السحب وتقديم حلول سريعة وفعالة للمشاكل التي تواجه السائقين أثناء رحلاتهم على طريق.

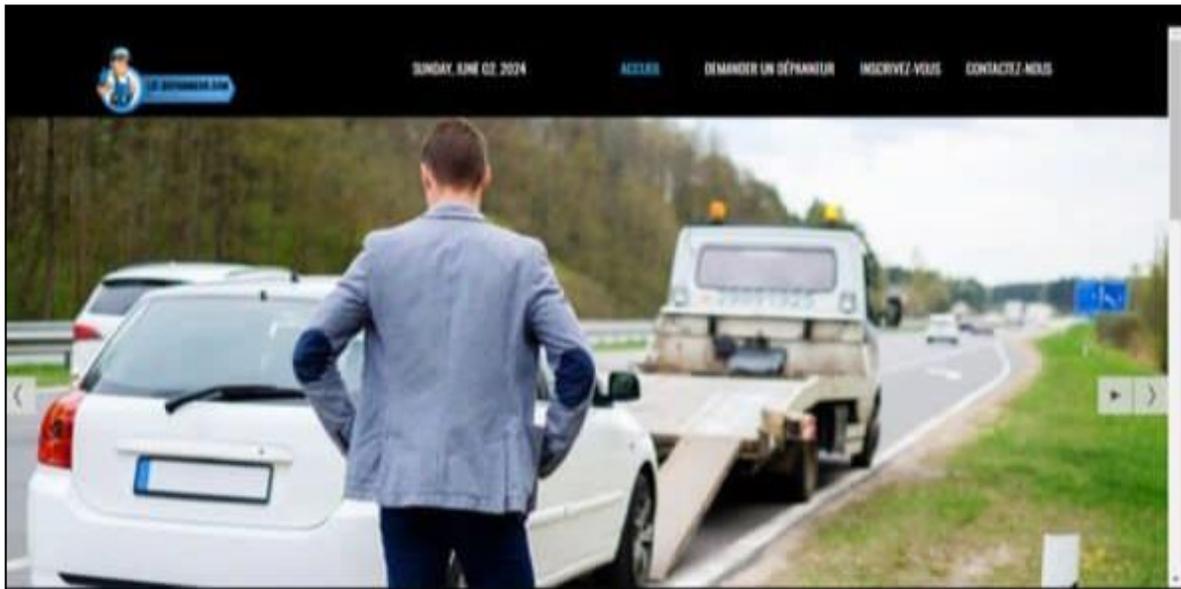
## 1.1 سائقو شاحنات الجر والرأب

هم الأفراد المعنيين الذين يستجيبون لطلبات العملاء من خلال المنصة لسحب السيارات التي تعاني من مشاكل تقنية أو تعطل على طريق. حيث أن الذين يتولون مهمة سحب السيارات المعطلة بأمان وفعالية إلى المواقع المطلوبة.

حيث يتم تدرج جميع المعلومات الشخصية خلال التسجيل في المنصة أول مرة، وعرض كل تفاصيل حول الخدمة والسعر وكل المواصفات والتوافر في المنصة.

## 2.1 أصحاب السيارات

هم أفراد الذين قد تواجههم مشاكل تقنية أو تعطل في سيارتهم أثناء تنقل وسفر بسيارتهم أو إجراء حادث بسيط، حيث هنا يكمن دور المنصة التي توفر لهم خدمات سحب ونقل السيارات المعطلة.



تتضمن منصة Mon Dépanneur مجموعة من المميزات الرئيسية وتتمثل فيمايلي:

- خدمات تحديد الموقع الجغرافي لتحديد شاحنة الجر والرأب القريبة من موقع السيارة المراد نقلها.
- عند تسجيل المستخدم تقديم الملف الشخصي بجميع المعلومات الضرورية.
- تقديم قائمة لعروض الخدمات مع عرض السعر.
- الأمان في إجراء عملية النقل.
- إدارة العملية ومراقبتها إلى غاية نهايتها واستماع إلى آراء العملاء وتحقيق جودة الخدمة.

### 3.1. الهدف الرئيسي:

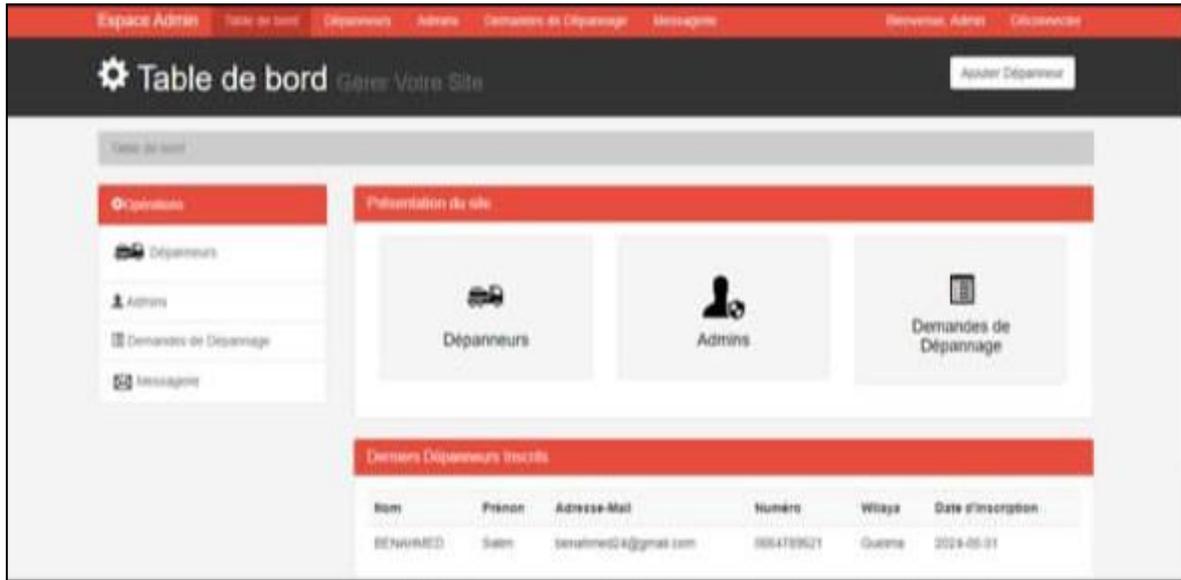
هو جعل عملية نقل السيارات المعطلة سريعة وفعالة وأمنة وتبسيطها لجعل منصة وسيط بين جميع

أصحاب المصلحة، من خلال توفير كل عروض الخدمة.

## 2. خدمات الجر والرأب المتنقل

### 1.2. خدمة السحب ونقل السيارات المعطلة

هي تقوم على تقديم خدمات لنقل وإسعاف السيارات بعد الحوادث وسحب السيارات المعطلة إلى ورشة الإصلاح مع احترا



### 2.2. تبادل المعلومات والخبرات

من خلال تخصيص منتدى للمحادثات وتبادل معلومات في مكان مخصص وذلك لفهم الجيد لسلوك

الزبون وجمع البيانات لازمة لذلك.

### Fiche d'inscription

Veuillez s'il vous plait entrer vos données :

Nom

Prénom

Adresse-Mail

Mot de passe

Numéro de téléphone

Selectionner la wilaya où vous-travaillez

Pour un bon mot de passe vérifier les éléments suivante :

- ✘ Une lettre minuscule
- ✘ Une lettre majuscule
- ✘ Un numéro
- ✘ Un minimum de 8 caractères

### 3. كيفية عمل منصة Mon Dépanneur

تتيح منصة Mon Dépanneur إمكانية إدخال معلومات الاتصال الخاصة بك بما في ذلك الموقع الجغرافي الذي تتواجد فيه ورقم الهاتف الخاص بك وعنوان البريد الإلكتروني ثم تحديد موقعك الحالي للعثور على خدمة شاحنات الجر والرأب ثم تقوم بتحديد نطاق البحث بالكيلومترات لتضييق النطاق وتحديد المسافة المثلى بعد ذلك القيام بالبحث عن خدمة شاحنات الجر والرأب التي ترغب فيها وذلك باستخدام محرك البحث القوي الذي يتيح لك اختيار الخدمة المطلوبة، انقر على زر البحث وسيقدم لك نتائج البحث بشكل سريع وفعال أي انه يقدم عروض متنوعة للخدمات الجر والرأب بمجرد إتمام هذه الخطوات انقر على زر نشر وإرسال احتياج خدمة على المنصة حيث يصبح متاحا لمقدمي خدمات الجر والرأب المتنقل. ويتم ذلك أي بضغط زر تحصل على جميع خدمات الجر والرأب بأقل مجهود ووقت ممكن وبدون أي تكاليف إضافية، نحن هنا لخدمتكم في أي وقت وأي مكان على مدار الساعة وتلبية احتياجاتكم ورد على استفساراتكم، نحن هنا لخدمتكم فقط في كل خطوة.

Entrer vos coordonnées

Nom

Prénom

Numéro de téléphone

Wilaya

Localisation actuelle



#### 4. المزايا التنافسية لمنصة Mon Depanneur

لديها العديد من المزايا نذكر منها ما يلي:

- سهولة الاستخدام: واجهة استخدام بسيطة وسهلة تجعل من السهل على المستخدمين الوصول إلى الخدمات المقدمة من الجر والرأب
- الوصول إلى مجموعة واسعة من خدمات الجر والرأب: يمكن أصحاب السيارات المعطلة بتقخص مجموعة من عروض شاحنات الجر والرأب من مختلف المناطق وفي أي وقت كان.
- جودة الخدمة: توفير خدمات ذات جودة عالية يمكن الاعتماد عليها مما يساعد في بناء سمعة قوية للمنصة.
- الوقت والجهد: حيث توفير الوقت والجهد مما يجعلها خيارا مفضلا بالنسبة لهم.
- تكنولوجيا متقدمة: استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل التطبيقات الذكية والمنصات عبر إنترنت يمكن أن يسهل عمليات الوصول والاستخدام.
- التسويق والتواجد الاجتماعي: بناء حملات تسويقية فعالة والتواجد القوي على منصات التواصل الاجتماعي يمكن أن يساهم في جذب المزيد من العملاء.
- خدمة عملاء ممتازة: تقديم خدمات استثنائية في سحب السيارات يمكن أن يساهم في جذب والاحتفاظ بالعملاء ويعزز سمعة المنصة.
- تنوع الخدمات: توفر مجموعة واسعة من الخدمات الجر والرأب والحلول لإسعاف السيارات وتلبية حاجات العملاء.
- الأمان: توفر قوائم كل مقدمي خدمات سحب السيارات بكل تفاصيل وتقارير الفحص ومراجعات المستخدم.

- **تقليل التكاليف:** وجود عروض بأسعار تنافسية مما يقلل التكلفة على طالبي خدمات سحب سيارات.
- **تجربة المستخدم:** تقديم ملاحظات ومشاركة الأفكار والتفاعل مع الآخرين، فالمنصة لديها واجهة لتشجيع الأفكار.
- **زيادة المداخل:** يمكن لأصحاب شاحنات الجر والرأب تحقيق إيرادات إضافية عندما لا تكون شاحنة سحب السيارات قيد الاستخدام.

### 5. عوامل نجاح منصة Mon Dépanneur

- **الأمان والخصوصية:** ضمان حماية بيانات المستخدمين وتوفير بيئة آمنة للمعاملات الإلكترونية يمكن أن يزيد من ثقة العملاء ويعزز نجاح المنصة.
- **أسعار تنافسية:** تقديم خيارات واسعة لأسعار خدمات الجر والرأب بالإضافة إلى الشفافية في هيكل التسعير.
- **التسويق الرقمي:** القيام بحملات تسويقية فعالة حول خدمات الجر والرأب الموجودة في منصتنا الإلكترونية، واستخدام إستراتيجيات التسويق الرقمي لزيادة الوعي وجذب المستخدمين.
- **جودة الخدمة:** تقديم خدمة شاحنات الجر والرأب بعروض متميزة وتساعد ظروف العملاء، مما يجعلها تخلق جودة في الأداء الذي يجذب العملاء ويحتفظ بهم.
- **التحليل والتحسين المستمر:** استخدام بيانات المستخدمين لتحليل أداء المنصة وتحسينها بشكل مستمر وفق للمتغيرات واحتياجات العملاء طالبي خدمات الجر والرأب.
- **واجهة سهل الاستخدام:** واجهة المنصة بسيطة وسهلة الاستخدام تتيح للمستخدم تصفح عروض خدمات الجر والرأب والبحث عنها وطلبها مما يجعلها في متناول جميع المستخدمين المتمرسين وغير المتمرسين في مجال التكنولوجيا.
- **التفاعل ودعم العملاء:** توفير خدمة دعم العملاء الممتازة والتفاعل السريع على استفسارات المستخدمين حول كيفية حصول على خدمة شاحنات الجر والرأب يمكن أن يبني علاقات طويلة الأمد ويعزز الولاء.
- **التوافق مع أجهزة مختلفة:** ضمان أن المنصة متوافقة مع مختلف أجهزة ومتصفحات يمكن أن يوسع نطاق الوصول ويجذب المزيد من المستخدمين.

## سابعاً: الاستراتيجية التسويقية وخطة عمل المنصة

## 1. الإستراتيجية التسويقية

نطمح أن نصبح منصة رائدة في مجالنا، واستهداف سوقا كبيرا مع التركيز على مالكي المركبات المعطلة أو التالفة. وذلك من خلال توفير خدمة جر والرأب متميزة ومبتكرة ذات جودة عالية وتجربة مستخدم متميزة تساهم في تحقيق رضا وولاء الزبائن.

## - المرحلة الأولى: دراسة سوق مستهدف

دراسة وتحليل السوق المستهدف والقيام بعدة أبحاث حول العملاء مما قد يواجهون من مشاكل وما يبحثون عنه من خدمات وإيجاد قيمة مضافة تميز خدماتنا عن غيرنا. مما سيسمح لنا بالاستجابة لاحتياجات السائقين في حالات الطوارئ حيث تحليل مزايا وعيوب المنافسين وبهذا يمكننا تطوير إستراتيجيات فعالة لتمييز في السوق.

## - المرحلة الثانية: تصريح بالمنصة وفرض مكانتها محليا

إطلاق منصة حضوريا وتطبيقها محليا وفي المناطق المجاورة.

## - المرحلة الثالثة: تحسين محركات البحث

التركيز على الكلمات المفتاحية والأساسية مثل خدمات شاحنات الجر والرأب وتحسين موقع ويب خاص بالمنصة.

## - المرحلة الرابعة: الإعلان الرقمي

استخدام الإعلانات المدفوعة عبر الأنترنت لزيادة الوعي بالمنصة وجذب العملاء المحتملين.

## - المرحلة الخامسة: تطوير محتوى وتواجد على مواقع تواصل اجتماعي

استخدام منصات التواصل الاجتماعي بشكل فعال والاستثمار في الإعلانات المدفوعة وتعاون مع المؤثرين الرقميين.

## - المرحلة السادسة: توسع نطاق إقليمى لحركات البحث

انتشار محتوى منصة في مناطق المجاورة.

## - مرحلة سابعة: حضور المنصة وريادة في مجال خدمات الجر والرأب

## 2. خطة العمل

يمكن تقديمها كما يلي:

جدول رقم "16": خطة العمل

التوسع الدولي والابتكار	الريادة والهيمنة في المجال	تطوير الخدمة	التأسيس والدخول	تخطيط وتحديد الأهداف
- إطلاق المنصة في الأسواق الدولية المختارة مع التركيز على المناطق التي تتميز بالصناعة شاحنات الجر والرأب.	1- توسع والقيادة. 2- برامج ولاء المستخدم. 3- تحسين محركات البحث وتوسعها في النطاق الجغرافي. 4- الاعتماد على التسويق رقمي.	- تقديم القيمة المضافة. -ابتكار الخدمة. - التكامل التكنولوجي. -خدمات الصيانة.	- إصدار المنصة - تطوير محتوى منصة - تعليم المستخدم.	- تحديد رؤية - تحليل السوق. - وضع استراتيجيات مناسبة للعمل.

المصدر: من اعداد الطلبة.

### خاتمة عامة

ختاماً، يمثل إنشاء منصة إلكترونية لتقديم خدمات المساعدة في شاحنات الجر والرأب المتنقل نقلة نوعية في مجال الخدمات اللوجستية وحلول الطوارئ على الطرق. هذه المنصة ستساهم بشكل كبير في تحسين سرعة الاستجابة للحوادث وتعطل المركبات مما يعزز من سلامة الطرق ويساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بتعطيل الشاحنات والمركبات، مما يعزز من سلامة الطرق ويساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بتعطيل الشاحنة والمركبات الأخرى بالإضافة إلى ذلك سيوفر هذا الحل الذكي الراحة والموثوقية للمستخدمين حيث يمكنهم طلب المساعدة بسرعة وسهولة عبر تطبيقات الهاتف المحمول، من خلال التكامل بين التكنولوجيا الحديثة للاحتياجات العملية للمستخدمين يمكن لهذه المنصة أن تحدث فرقاً في قطاع النقل والخدمات اللوجستية، مع تحقيق فوائد اقتصادية وبيئية واجتماعية ملموسة.

- سمير وبختالة، محمد زرقون، واقع وآفاق تطوير قطاع النقل في الجزائر ودوره في التنمية الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 06، 2017.
- وليد شادلي، شامية بن عباس، تطور قطاع النقل الحضري، أم البواقي، الجزائر، المجلد 09، العدد 01، 2022.

- <http://alimohand.com>
- <https://ideascale.com>
- <https://fourweekmba.com>
- <https://dynamics.microsoft.com>
- <https://ae.linkedin.com>
- [https://markewideresarch.com/market.report/tow\\_truck\\_market](https://markewideresarch.com/market.report/tow_truck_market)
- <https://openpr.com>
- [https://www.maximizemraketresearch.com/withdrawal\\_service\\_report / market size](https://www.maximizemraketresearch.com/withdrawal_service_report/market_size)
- [https://industry.growthinsights.com / withdrawal service\\_report /market size](https://industry.growthinsights.com/withdrawal_service_report/market_size)