

## inwi lance deux initiatives pionnières sur Internet au Maroc : le « Forum inwi » et les vidéos pédagogiques pour mieux servir le client

inwi annonce la naissance du premier forum Internet au Maroc dédié aux utilisateurs des offres et produits d'un opérateur télécom. Il s'agit du « Forum inwi » (<http://forum-inwi.inwi.ma>), que le 3ème opérateur GSM du pays lance sur son portail pour mieux servir ses clients, être en permanence à leur écoute et répondre en temps réel à leurs interrogations au sujet des offres, produits et services de inwi. Ces derniers sont désormais expliqués, de manière didactique, à travers des vidéos pédagogiques disponibles sur le site Internet de l'opérateur, permettant au client de s'informer en un clic sur chaque service sans avoir à se déplacer.

Casablanca, le 09 août 2010 – Quand il s'agit d'innovation, inwi se veut toujours précurseur. Dernière initiative pionnière en date : le lancement, pour la première fois au Maroc, d'un forum exclusivement dédié aux utilisateurs des offres et produits de l'opérateur télécom. Baptisé « Forum inwi », cet espace interactif est accessible à partir de la page d'accueil [www.inwi.ma](http://www.inwi.ma) ou directement via l'adresse <http://forum-inwi.inwi.ma>

« La mise en ligne de ce forum, unique du genre au Maroc, permettra à inwi d'offrir une meilleure qualité de service à ses clients, en étant en permanence à leur écoute pour répondre on-line à leurs diverses questions liées aussi bien à nos offres qu'à nos différents produits et services », explique à cet effet Constance Capdenat, Directeur Exécutif de la Communication et des Marques.

Une nouvelle expression de la proximité, valeur essentielle de inwi, qui fait ainsi d'Internet un nouveau canal d'écoute et de service-client. Un choix d'autant plus pertinent au regard de la progression fulgurante notamment du parc Internet 3G au Maroc (+ 116,63% de juin 2009 à juin 2010) boostée par l'offre HDM de inwi, leader incontestable de ce marché avec une part de 45,50%.

### L'interactivité pour mieux servir le client

Trois maître-mots ont présidé à la conception de ce Forum : la simplicité, l'interactivité et l'exhaustivité. En effet, avec une navigation facile d'usage pour une interface d'une ergonomie agréable, le client-internaute a la latitude de formuler toutes les interrogations liées à trois axes majeurs : téléphonie mobile, Internet et questions diverses.

Plusieurs thématiques de discussions ont été prédéfinies et proposées aux internautes lors du lancement de ce Forum. Ainsi, la rubrique « Téléphonie mobile » regroupe des sujets tels que les services de transfert de crédit, de gestion des appels, choix du numéro, sauvegarde du répertoire, promotions, offre Tic tac,... Quant à l'axe « Internet », il propose des thématiques liées aux modems, la messagerie inwimail, le HDM avec ou sans abonnement, etc. Enfin, l'espace « Divers » prévoit d'autres sujets relatifs aux points de ventes, au service après-vente,... Des thèmes dynamiques puisque appelés à évoluer au fur et à mesure de la vie du forum.

Une fois validée par le modérateur dédié, toute interrogation « postée » par un client est affichée sur le forum. La réponse est soit apportée directement par inwi, soit par d'autres internautes après validation du modérateur. D'où le cachet interactif de cet espace d'écoute-client, d'information et de partage d'expérience.

### Les vidéos pédagogiques : la connaissance au bout du doigt

Par ailleurs, et afin de permettre à ses clients d'obtenir un maximum d'informations sur ses différents services et de comprendre leur fonctionnement sans avoir à se déplacer, inwi vient de mettre en ligne sur son site Internet des vidéos pédagogiques, basées sur le concept de l'enseignement assisté par ordinateur (EAO). Il s'agit de véritables guides audiovisuels d'utilisation didactiques, offrant à l'internaute la possibilité d'acquérir en ligne des connaissances sur les services inwi qui l'intéressent.

Quatre vidéos pédagogiques sont aujourd'hui consultables à partir de la page d'accueil [www.inwi.ma](http://www.inwi.ma) Elles apportent une information exhaustive sur : les services Messenger, l'Internet sur mobile, l'activation des services BlackBerry ainsi que les Services de la carte SIM. A noter à cet effet que chaque nouveau service conçu par inwi bénéficiera dans le futur d'une vidéo didactique similaire.

A travers ces deux initiatives novatrices, inwi confirme à nouveau son attachement aux valeurs fondatrices de sa vision d'opérateur globale de télécom au Maroc : l'audace, la simplicité et la proximité de ses clients. Le tout pour garantir le développement des services et des usages des télécommunications à travers le pays.

**Relations-presse : Aïssam KHRIBECH**

Mobile : 06 00 00 19 47

[Aissam.khribech@inwi.ma](mailto:Aissam.khribech@inwi.ma)

[www.inwi.ma](http://www.inwi.ma)