

انوي
by inwi

الحدث

«win» العلامة الرقمية
100% لـ «إنوي»

الحدث.

«win»، العلامة الرقمية 100% لـ «إنوي»

بإطلاقها لأول علامة رقمية 100% : «win»، يحدث «إنوي» ثورة حقيقية في مجال الاتصالات بالمغرب !

«لا تقترح 'إنوي' اليوم على المغاربة عرضا جديدا فقط. بل طريقة جديدة في الاتصالات عملنا على إعدادها منذ عدة سنوات» تقول نادية الفاسي الفهري، الرئيسة المديرية العامة لـ «إنوي»، التي تضيف «إنها حقا تجربة غير مسبوقة تسمح لنا بإعادة النظر في مهنتنا بشكل كامل. وتجسد بشكل ملموس قيادة 'إنوي' في مجال التحول الرقمي، والتزامنا بالإبتكار واستباق حاجات ورغبات زبائننا».

«win» عالم تفاعلي وقابل للتطور الدائم صارت فيه كل العمليات والخدمات غير مادية، من التسجيل إلى خدمة الزبناء. إنها علامة تمنح الزبون مستويات غير مسبوقة من السخاء، وتمكنه، لأول مرة بالمغرب، من تصميم العرض (بل وكل الخدمات المشمولة بعقد الاشتراك) بالطريقة التي تناسبه وفي الوقت الذي يلائمه.

تتميز «win»، وهي متوفرة على «Android» و«IOS» وكذلك على الويب، بتناغمها الكامل مع عصرها وتلاءمها مع العادات الرقمية للمغاربة، حيث أنها تستجيب لرغباتهم في التمتع بالحرية والخدمة الفورية.

«إن win» تجربة جديدة. إنها التجسيد الكامل والتام للتخصيص والمرونة اللتين يخولهما التحول الرقمي الذي انخرط فيه «إنوي» تقول صفاء حمداني، المسؤولة الرئيسية على المصلحة الرقمية لدى «إنوي»، قبل أن تتابع «اليوم، نقترح على كل زبائننا أن يصبحوا فاعلين اتصاليين. إذ يمكنهم التفاعل مباشرة مع أنظمتنا المعلوماتية من خلال التطبيق الموجود بهواتفهم أو من خلال الموقع الإلكتروني لـ 'win'. ويمكنهم إنجاز كل العمليات بأنفسهم دون أي تواصل مباشر مع الفاعل الاتصالي : تحديد العرض الذي يناسبهم، التسجيل عبر الإنترنت، التوصل، عبر خدمة 'أمانة'، بشريحة الهاتف على العنوان الذي يختارونه، الحوار مع برنامج الدردشة يوميا وطيلة الأسبوع... إلخ».



«إن 'win' تجربة جديدة. إذ يمكن لزبائننا التفاعل مباشرة مع أنظمتنا المعلوماتية وإنجاز كل العمليات بأنفسهم».

الحدث.

«win»، العلامة الرقمية %100 لـ «إنوي»

... وضعت «win»، طيلة مرحلة تصميمها وتطويرها، الزبون في قلب كل انشغالاتها. حيث قامت الفرق التي قامت بمهمة تطوير هذا العالم الجديد باستقراء وتحليل عادات الزبناء الرقمية وانتظاراتهم، فضلا عن تطلعاتهم ورغباتهم. والهدف : تمكين الجميع من تجربة فريدة، حدسية وسهلة عبر تطبيق وموقع يحترمان المعايير الأكثر تقدما في هذا المجال.

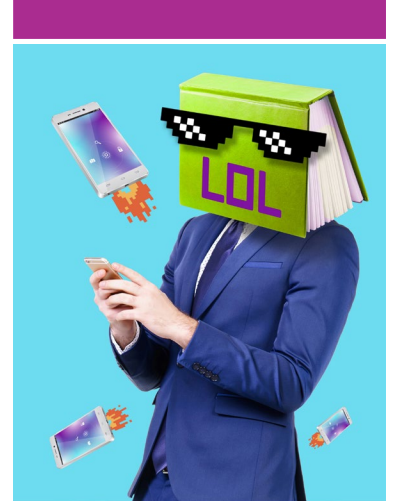
بفضل طابعها غير المادي، يتمتع المشتركون في «win» بسخاء غير مسبوق، ومرونة مطلقة لتصميم العرض الذي يناسبهم (مكالمات وأنترنيت). مما يعتبر سابقة من نوعها ! فضلا عن كل هذا يستفيد زبناء «win» من الجودة العالية لشبكة «إنوي»، التي تم تصنيفها، في 2017 و2018، كأفضل شبكة في المغرب من طرف المنصة المستقلة «nPerf».

كما تمثل «win» تحديا تكنولوجيا استثنائيا. فهي دليل على ريادة «إنوي» ونجاحه في إنجاز تحوله الرقمي. إذ وظف الفاعل الشامل، من أجل إطلاق «win» وضمان استعمالاتها الجديدة، وسائل تكنولوجية من أحدث طراز. كما استعان الفاعل الشامل برواد عالميين في مجال التحول الرقمي، وبالخصوص تدبير العلاقة مع الزبناء وتطوير الخدمات، مثل «Vlocity»، «Salesforce» و«Mirum» (مجموعة WPP).

«win» عالم رقمي فطري (Natif) يعتمد على أنظمة «Salesforce» و«Vlocity». وهذه سابقة عالمية في قطاع الاتصالات» يقول ماثيو دومون، النائب الأول للرئيس الإقليمي لـ«Salesforce».

مع ولادة «win» صار «إنوي» منذ الآن فاعل الغد، وأكثر إستعدادا لمواكبة التطورات والعادات الاستهلاكية للمغاربة.

«بفضل 'win'، نكون قد وضعنا ركيزة أساسية للتطور. عرض بسيط بمسار رقمي بالكامل» تتابع صفاء حمداني، التي تختم كلامها بالقول «ستغتنى 'win' باستمرار حسب تطور سلوك الزبناء، واستعمالاتهم. إنها البداية فقط لمغامرة رائعة».



«win» عالم
رقمي فطري.
إنها سابقة
عالمية في قطاع
الاتصالات».

طريقة الاشتغال. تجربة غير مسبوقة، بسيطة وحديثة

يمكن لكل المغاربة الولوج مجانا، من هاتف نقال أو حاسوب، إلى تطبيق «win» أو موقعها الإلكتروني، وهما السبيل الوحيد للوصول إلى عالم من الحرية والشخصنة والمرونة والراحة، فكل زبون يتمتع بكامل الحرية لاختيار مساره لكي يعيش بالتالي تجربة فريدة من نوعها.

بعد فتح صفحة الاستقبال، يمكن للزبون الشروع في عيش تجربته من خلال :



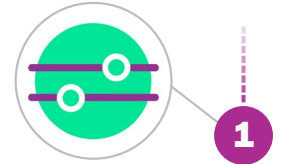
التسجيل غير المادي 100%

يسجل المستعمل المعلومات القانونية المطلوبة على المطبوع الإلكتروني، ويضيف إليه نسخة من بطاقته الوطنية.



اختيار الرقم

يمكن للزبون اختيار رقم خاص به، سهل الحفظ. يمكن مثلا أن يوافق تاريخا خاصا، حدثا، أو سلسلة من الأرقام لها معنى معين بالنسبة إليه.



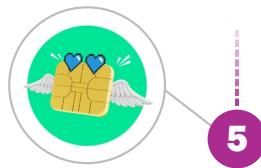
تصميم العرض

يبدأ الاختيار الشخصي بمؤشرين، الأول خاص بالإتريبت والثاني بالمكالمات، يمكنان كل مستعمل من تشكيل العرض الذي يناسب عاداته ورغباته.



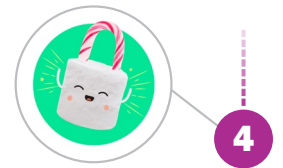
خدمة زبناء دائمة

يوفر «إنوي» خدمة فورية لمواكبة الزبناء (24 ساعة/7 أيام) خلال مسار التسجيل. وللمساعدة الشخصية، يمكن للمستعملين الاستفادة من خدمة الدردشة طيلة أيام الأسبوع، من 8 صباحا إلى 10 ليلا.



تسليم شريحة الهاتف

يحدد المستعمل عنوانا من اختياره لتصله الشريحة مجانا. ويتم التسليم في ظرف 48 ساعة على كامل التراب الوطني.



الأداء عن بعد

بعد تأكيد التسجيل وربط الاتصال بالفاعل الشامل، على المستعمل أداء المقابل المناسب للعرض الذي اختار بالبطاقة البنكية أو عبر تطبيق بنكي، وهذه الطريقة في الأداء آمنة 100%.

هذا ليس كل شيء ! إذ بفضل لوحة المتابعة، يتم إخبار الزبون بكل شيء : الفاتورة الجديدة، جرد لتعامله مع خدمة الزبناء. كما يتوصل بتحذير عند اقتراب نفاذ رصيده، لتفادي أي مفاجأة غير سارة، فضلا عن المعلومات الخاصة بالخدمات والوظائف الجديدة لـ«win».

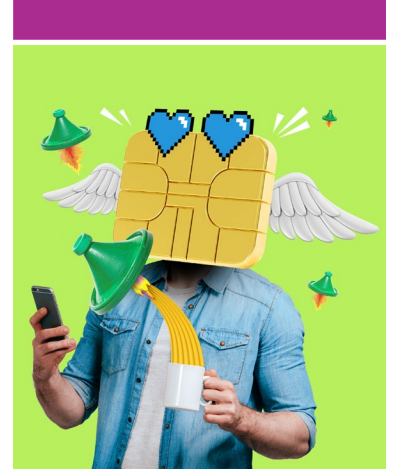
إنجاز تكنولوجي. «إنوي» يعطي المبادرة لزبنائه

عندما يقوم الزبون بتصميم العرض الخاص به واختيار رقمه، أو بالتسجيل في هذه الخدمة أو تلك، فإنه يتفاعل بشكل مباشر مع عدة أنظمة معلوماتية تابعة لـ«إنوي».

«إن الزبون يتحول فعليا إلى فاعل اتصالاتي مستقل. إذ يجد بين يديه كل العناصر الخاصة باشتراكه، وكل المعلومات الخاصة باستهلاكه» يقول بدر الداودي، مدير مصلحة الأنظمة المعلوماتية لدى «إنوي»، مضيفا أنه «عندما يقوم الزبون بتغيير عنصر من عناصر عرضه، فإنه في الواقع يتعامل بشكل مباشر مع نظام معلوماتي يتكلف فورا بمعالجة طلبه، وهما يحتاجه من متابعة تقنية، ومراقبة الاستهلاك... إلخ. وتتجلى براعة 'win' في جعل هذه العملية المعقدة تقنيا في متناول كل المغاربة».

تحقق هذا الإنجاز التكنولوجي الباهر بفضل تظافر خبرة فرق «إنوي» وفرق رواد عالميين في تدبير العلاقات مع الزبناء.

«بذلنا جهودا كبيرة لخلق قنوات بين 'win' ومجموع أنظمتنا الخاصة بالتسجيل والتحديد والأداء وتتبع الاستهلاك... إلخ. وضعنا الزبون في قلب انشغالاتنا لكي تمكنه من القيام بكل شيء وفق ما يتمنى وبنقرة واحدة» يقول منير بوشيجة، مدير مصلحة الإنتاج الرقمي لدى «إنوي»، الذي يضيف أن «تطوير 'win' مكننا من إغناء حِسِّنا الإبداعي وجعل 'إنوي' قادرا على الانتقال إلى المرحلة الرقمية بشكل كامل، وعلى اقتراح عالم رقمي قابل للتطور الدائم».



«مع win»
سيتحول
الزبون فعليا
إلى فاعل
اتصالاتي
مستقل».

تعاون. شركاء عالميون رائدون

لإنشاء «win»، العلامة الرقمية 100%، عقد «إنوي» شركات مع ثلاثة فاعلين عالميين رائدين لمنح الزبناء أفضل خدمة رقمية ممكنة.

Salesforce

وضع Salesforce، الرائد العالمي في تدبير العلاقات مع الزبناء، رهن إشارة «win» كل الحلول التقنية التي تهم جميع جوانب مجال العلاقات مع الزبون. كما يسمح شراء كتالوغ Salesforce لـ«إنوي» بتطوير عروضه في وقت قياسي من خلال إغنائها بوحدات ووظائف جديدة.



Vlocity

Vlocity رائد عالمي في تطوير برامج التخزين السحابي الموجهة للقطاع الصناعي، وفاعل نشيط في التحول الرقمي للمقاولات. أنشأت Vlocity، وهي تنتمي إلى نادي المقاولات المائة الرائدة التي حددها تصنيف «Forbes Cloud 100»، «التخزين السحابي العمودي الصناعي» بشراكة مع Salesforce، صاحبة الريادة العالمية في مجال تدبير العلاقة مع الزبناء. بخصوص مشروع «إنوي»، ساهمت Vlocity بتقنية Telco للتنسيق التجاري بين الزبناء، وتدبير سلة الطلبات، ومتابعة دورة حياة الزبون، فضلا عن تصميم العروض والمنتجات المتضمنة في الكتالوغ التجاري.



Mirum

تتدخل Mirum (مجموعة WPP) - وهي وكالة رقمية تعمل على تطوير الجانب التجاري لزبائنها - في عملية إنشاء المنصات، وتتبع مسارات المستعملين وتفعيلها. وعملت Mirum على مواكبة «إنوي» فيما يتعلق بتصميم وتطوير الجانب التقني الخاص بزبناء «win»، مع أخذ الخصائص التي تتميز بها مختلف الأنظمة المعلوماتية لـ«إنوي» بعين الاعتبار، وكل هذا من أجل منح زبون «win» تجربة غير مسبوقة، تكون سهلة وحديثة. لتحقيق هذه الغاية اعتمدت Mirum على منصة Salesforce وحلول Vlocity.



CONTACTS-PRESSE

MALIK IRAQI
06 00 23 24 24
communication@inwi.ma

MUSTAPHA BOUZEGUIA PR MANAGER, INWI
06 00 00 19 66
mustapha.bouzeguia@inwi.ma