

DOSSIER DE PRESSE

win
by inwi

ÉVÉNEMENT

**win, la marque
100% digitale par inwi**

Événement.

win, la marque 100% digitale par inwi



«win est une nouvelle expérience, une nouvelle manière de faire. Nos clients interagissent directement avec nos systèmes d'information. Ils peuvent tout faire par eux-mêmes».

C'est une véritable révolution dans le paysage télécoms au Maroc ! inwi lance win, la première marque 100% digitale.

«Ce n'est pas une nouvelle offre que inwi propose aux Marocains. C'est une nouvelle manière de faire les télécoms, sur laquelle nous travaillons depuis des années. C'est une expérience inédite qui nous permet de repenser totalement notre métier. win est bien la traduction concrète et palpable du leadership de inwi en matière de transformation digitale et de son engagement à rester à l'avant-garde pour anticiper les besoins et envies de nos clients», explique Nadia Fassi-Fehri, Président Directeur Général de inwi.

win est un univers interactif et évolutif où 100% des parcours et des services, de la souscription à l'assistance client, sont dématérialisés. Une marque qui offre une accessibilité et une générosité inédites et qui permet au client, pour la première fois au Maroc, de configurer, à tout moment et en toute liberté, son offre et l'ensemble des services souscrits.

Disponible sur application Android et iOS et également sur le web, win est une marque en phase avec son temps et avec les habitudes digitales des Marocains. Elle répond à leurs envies de liberté et d'immédiateté.

«win est une nouvelle expérience, une nouvelle manière de faire. C'est l'illustration parfaite de la personnalisation et de la flexibilité permises par la transformation digitale opérée par inwi. Aujourd'hui, nous proposons à tous nos clients de devenir leur propre opérateur. Depuis l'application installée sur leurs téléphones ou depuis le site web win, nos clients interagissent directement avec nos systèmes d'information. Ils peuvent tout faire par eux-mêmes, sans aucun contact physique avec l'opérateur : composer leur offre, souscrire en ligne, recevoir leur carte SIM à l'adresse de leur choix livrée par Amana, dialoguer avec un chatbot 24/7, etc.», explique Safae Hamdani, Chief Digital Officer chez inwi.

À toutes les étapes de sa conception et de son développement, win a mis le client au centre de toutes les préoccupations. Sur le terrain, les équipes en charge du développement de ...

Événement.

win, la marque 100% digitale par inwi



«win est un univers digital natif. C'est une 1^{ère} mondiale dans le secteur des télécommunications».

- ... ce nouvel univers ont recueilli les attentes des clients, leurs habitudes digitales ainsi que leurs aspirations et leurs envies en matière de communication. Objectif : offrir à tous une expérience unique, intuitive et simple à travers une application et un site web aux standards les plus avancés.

Du fait de cette dématérialisation des processus (digital only), win offre à ses abonnés une générosité inédite et une flexibilité totale pour configurer leur offre voix et data. Une première ! De très nombreuses combinaisons sont possibles pour des offres personnalisées à souhait. En plus, les clients win profitent de l'excellence du réseau inwi, classé meilleur réseau en 2017 et en 2018 au Maroc par la plateforme indépendante nPerf.

win est également l'histoire d'un challenge technologique hors normes. C'est la preuve de l'avant-garde et de la réussite de «inwi» en matière de transformation digitale. Pour donner naissance à win, l'opérateur global a en effet mis en place une nouvelle génération d'outils technologiques pour permettre ces nouveaux usages. Pour cela, l'opérateur s'est allié à des leaders mondiaux de la transition numérique, notamment en matière de gestion de la relation client et de développement comme Salesforce, Vlocity et et Mirum (groupe WPP).

«win est un univers digital natif qui s'appuie sur les systèmes Salesforce et Vlocity. C'est à ce titre une première mondiale dans le secteur des télécommunications», explique Matthieu Dumont, Senior Regional Vice President de Salesforce.

Avec la naissance de win, inwi est déjà l'opérateur télécoms de demain. Un opérateur prêt à accompagner les évolutions d'usage et les habitudes de consommation des Marocains.

«Avec win, nous mettons en place un socle de base, une offre simple avec un parcours entièrement dématérialisé. L'univers win a vocation à s'enrichir continuellement en fonction des comportements des clients, de leurs usages et de leurs retours d'expérience. Ce n'est que le début d'une grande aventure», conclut Safae Hamdani.

Comment ça marche.

Une expérience client inédite, simple et intuitive

Depuis un téléphone portable ou un ordinateur, tous les Marocains ont gratuitement accès à l'application ou au site web win, unique porte d'accès à un univers de liberté, de personnalisation, de flexibilité et de confort. Chaque client est en effet libre de choisir son parcours et de vivre ainsi une expérience unique en son genre.

Une fois sur la page d'accueil, le client peut débiter son expérience à travers :



1 Configuration de l'offre

La personnalisation démarre par deux curseurs, l'un dédié à la Data et l'autre à la voix, permettant à tout utilisateur de composer l'offre qui correspond à son usage et ses envies



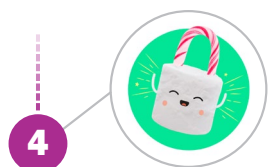
2 Choix du numéro

Le client a la possibilité de choisir un numéro spécial, facile à retenir. Il peut correspondre à une date précise, un événement ou une suite de chiffres avec une signification particulière pour le client.



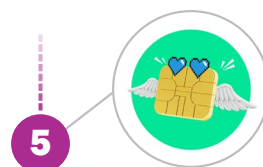
3 Souscription 100% dématérialisée

L'utilisateur renseigne les informations légales demandées et joint à son formulaire électronique un scan ou une photo de sa pièce d'identité en toute autonomie.



4 Paiement à distance

Après validation de la souscription et établissement du contrat, l'utilisateur est invité à payer l'offre qu'il a choisie par carte ou via une application bancaire. Un paiement 100% sécurisé.



5 Livraison de la carte SIM

L'utilisateur renseigne l'adresse où il souhaite recevoir sa nouvelle carte SIM qui est livrée gratuitement. La livraison s'effectue sur l'ensemble du territoire national dans un délai moyen de 48h.

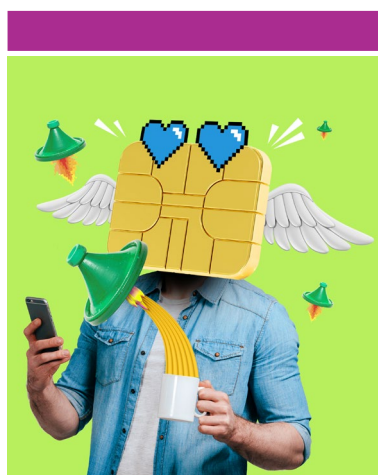


6 Assistance permanente

Une assistance virtuelle instantanée pour accompagner les clients à chaque étape du parcours, 24/7. En cas de besoin d'une assistance personnalisée, les utilisateurs ont accès à un service de Chat 7 jours sur 7 de 8h à 22h.

Et ce n'est pas tout ! Grâce au tableau de bord qui indique au client toutes les informations relatives à son offre et au centre de notification, plus rien n'échappera au client qui est notifié, en temps réel, de la mise à disposition de sa nouvelle facture et de l'état de ses interactions avec le service client. Aussi, à l'approche de l'épuisement de son solde, le client reçoit une alerte pour éviter toute mauvaise surprise. Ceci sans parler des notifications d'information pour les nouveaux services et les nouvelles fonctionnalités pour ne rien rater de l'univers win.

Prouesse technologique. inwi donne la main à ses clients



«Avec win, le client devient véritablement **son propre opérateur**».

Le client de l'univers win ne s'en rend pas forcément compte, mais en configurant son forfait, en choisissant son numéro d'appel ou en souscrivant en ligne à telle ou telle offre, il interagit directement et en temps réel avec plusieurs systèmes d'information chez inwi.

«Le client devient véritablement son propre opérateur. Il a accès à tous les paramètres de son abonnement et à un tableau de bord exhaustif de sa consommation. En modifiant en temps réel un paramètre de son offre, il dialogue directement avec un système d'information qui prend en compte instantanément sa requête, avec ce que cela implique en termes d'activation, de suivi de consommation, etc. Toute l'ingéniosité de l'univers win est justement de rendre cette action, techniquement complexe, accessible en un clic à tous les Marocains», explique Badr Daoudi, Directeur des Systèmes d'Information chez inwi.

Cette prouesse technologique a été rendue possible grâce à la conjugaison de l'expertise des équipes inwi et celles de leaders mondiaux en matière de gestion de la relation client.

«Nous avons travaillé pour créer des ponts entre win et l'ensemble de nos systèmes de souscription, d'identification, de paiement et de suivi de consommation, etc. Nous avons mis le client au centre de nos préoccupations, ce qui va lui permettre aujourd'hui de tout faire en toute autonomie comme il le souhaite et en un clic. Le développement de win nous a permis de nourrir notre créativité pour permettre à inwi de proposer un univers évolutif et de passer au tout digital», explique Mounir Bouchiha, Digital Factory Officer chez inwi.

Coopération.

Des partenaires mondiaux de référence

Pour développer son nouvel univers 100% digital win, inwi s'est allié à trois acteurs mondiaux de référence, leaders dans leur domaine d'intervention. Tirant le meilleur de chacun d'entre eux, inwi a piloté cette collaboration pour lancer win, le premier opérateur digital natif au monde sur Salesforce et Vlocity et offrir le meilleur service nativement digital aux clients win.



Salesforce

Leader mondial des outils de la gestion de la relation client, Salesforce met à la disposition de win des solutions et des interfaces techniques permettant de couvrir tous les aspects de la relation client. La richesse du catalogue Salesforce permet également à inwi de faire évoluer en des temps record son dispositif en l'enrichissant de nouveaux modules et de nouvelles fonctionnalités. www.salesforce.com/fr/



Vlocity

Vlocity est un leader des logiciels cloud pour l'industrie, et est un acteur actif de la transformation numérique des entreprises. Faisant partie du cercle restreint des 100 entreprises leader du classement Forbes Cloud 100, Vlocity est un pionnier du «cloud vertical Industry» construit en partenariat avec Salesforce, leader mondial du CRM. Pour le projet inwi, Vlocity a fourni la solution verticale Telco réalisant l'orchestration commerciale des clients, la gestion du panier et de la commande, la gestion du cycle de vie du client, ainsi que la configuration des offres et produits du Catalogue commercial. www.vlocity.com



Mirum

Agence digitale partenaire du développement business de ses clients, Mirum (groupe WPP) intervient dès la stratégie digitale, sur la construction des plateformes, des parcours utilisateurs et sur leur activation. Mirum a eu pour mission d'accompagner inwi sur la conception et le développement de l'interface client de win et de prendre en compte les spécificité des différents systèmes d'information inwi pour offrir à l'utilisateur final de win une expérience inédite, qui soit simple et intuitive. Pour cela, Mirum s'est appuyée techniquement sur la plateforme Salesforce et la solution vlocity. www.mirumagency.fr

DOSSIER DE PRESSE

win

PAGE 7/7



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