



الرقمنة من أجل تسهيل الحياة اليومية..

راديميا تُسرّع تحولها الرقمي وتعتمد حلول مبتكرة ومتطورة من أجل إرضاء زبائنها

مراكش، 13 يونيو 2023: تواصل راديميا، الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء في مراكش، جهودها المستمرة وعملها الدؤوب في سبيل تطوير خدماتها والتواصل الدائم مع زبائنها، حيث يُعد مفهوم القرب من الزبناء من بين الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الوكالة من أجل تحقيق احتياجاتهم وضمان توفير خدمات تسهل حياتهم اليومية.

وتولي راديميا أهمية كبيرة للالتزام بتحديث الأدوات والخدمات التي تقدمها لزبائنها، وهي على اقتناع تام بأن التطور التكنولوجي والاحتياجات المتغيرة للزبناء تتطلب التجديد المستمر.

وفي هذا الصدد، قال السيد مراد أوبوهو، رئيس قسم تطوير الخدمات الموجهة للزبناء داخل راديميا: "تسعى الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء في مراكش إلى تحسين جودة خدماتها بشكل مستمر بهدف تلبية احتياجات الزبناء وتحقيق رضاهم، وذلك من خلال الاعتماد على حلول مبتكرة ومتطورة تعتمد أساسا على التبسيط والتقنيات الرقمية. كما تولي الوكالة اهتماما بالغ الأهمية بعنصر السلامة وضمان بيئة عمل آمنة، وسهولة الوصول للمعلومة".

ويظهر التزام الوكالة برضا الزبناء جليا من خلال تطوير قنوات رقمية وتشغيلية جديدة تعتمد على التكنولوجيات الحديثة المتقدمة، التي تتمثل أساسا في دمج الذكاء الاصطناعي والتفاعل مع الزبناء بشكل أكثر فعالية وسلالة.

وتبصم راديميا على حضورها في السوق الوطني بصفتها واحدة من بين الشركات الرائدة في المغرب التي تعتمد على الرقمنة في تقديم خدماتها بدلا من الاعتماد على الطابع المادي التقليدي، ذلك أن خدماتها متوفرة عبر الوكالات الرقمية المتوفرة عبر الانترنت، أو من خلال تطبيق الهاتف المحمول، أو محطات الخدمات الذكية، أو خدماتها المرتبطة ببعث الرسائل القصيرة (SMS)، أو الاستخدام المتقدم لحلول التنقل في إدارة عمليات الزبناء.

وفي إطار جهودها المستمرة لتحسين خدماتها وتسهيل وصول الزبناء إلى الخدمات التي توفرها، أطلقت راديميا مؤخرا مكتب ضبط رقمي، عبارة عن بوابة موجهة لجميع شركائها، تُوفر إمكانية إيداع البريد بطريقة رقمية دون الحاجة إلى الانتقال بشكل شخصي إلى المكاتب البريدية التقليدية، وبالتالي الحصول على تتبع أفضل للبريد، وربح الوقت أيضا.

وتُعتبر الشبكات الذكية والقراءة الذكية للعدادات جزء مهم من استراتيجية راديميا الرامية إلى تعزيز الاستخدام الواسع للتحكم عن بعد في القطاع لتحقيق كفاءة أكبر. تعمل حاليا الوكالة على دراسة تنفيذ البنية التحتية الذكية من أجل إدارة شبكات الوكالة المستقلة لتوزيع الماء والكهرباء في مراكش بشكل رقمي وذكي.



وستساهم كل هذه الأدوات الحيوية التي تم ذكرها إلى جانب الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة في ضمان تحقيق التطوير التدريجي للشبكات وتكليفها، كما أن هذه الأدوات ستدعم الخدمات المتعلقة بالتغييرات في قطاع توزيع الكهرباء في المملكة.

وإلى جانب كل ما سبق ذكره، أطلقت راديم حلاً ذكياً جديداً لقراءة العدادات والإصدار الآني لفواتير الاستهلاك Smart-Relève. الحل سيوفر تجربة مريحة للزبناء من خلال إرسال رسائل قصيرة بشكل بديهي، والاطلاع على المؤشرات والفواتير المحددة، بكل شفافية.

كما تولي راديم أهمية قصوى بأمن بيانات زبائنها وتضم هذا الموضوع في قلب اهتماماتها، ومن أجل حماية بياناتهم بشكل فعال، اعتمدت الوكالة على نظام إدارة أمن المعلومات (SMSI) وفقاً لمعيار ISO 27001، الذي يهدف إلى ضمان سلامة وسرية المعلومات، إلى جانب إدارة المعلومات المرتبطة بالشق التقني والتنظيمي، وهو نظام يضمن أن تتم عملية تخزين البيانات ونقلها ومعالجتها في امتثال تام للأحكام القانونية والتنظيمية المعمول بها.

وخلال سنة 2022، حققت راديم نتائج جيدة جداً، حيث تم تبادل أكثر من 9 ملايين رسالة نصية قصيرة و400.000 بريد إلكتروني بين الوكالة وزبائنها، كما بلغ معدل رضا نسبة 97% في المائة، وكلها أرقام تؤكد على جودة الخدمات المقدمة.