

# SE MOBILISER POUR VOUS

**P**artenaire de confiance et partenaire de vie, Wafasalaf Dima Maak s'engage depuis plus de 30 ans au service du mieux vivre des ménages. Elle permet à ses clients de réaliser leurs projets en préservant leurs capacités financières et en leur assurant le conseil et l'accompagnement, à travers des offres adaptées, des produits et services simples et une communication moderne et transparente.

## LA TRANSFORMATION DIGITALE AU SERVICE DE NOS ENGAGEMENTS CLIENTS

Inscrite au cœur du Plan Moyen Terme, la transformation digitale a été, dans le cas de Wafasalaf, **un choix stratégique précoce inscrit dans la durée**, concrétisé sous la forme de chantiers spécifiques et porté par une conviction et un objectif : **mettre à profit l'innovation pour mieux servir ses clients et partenaires.**

Forte de sa position de leader sur le marché du crédit à la consommation, Wafasalaf a entamé depuis plusieurs années la réinvention de son approche relationnelle envers ses clients. En effet, pour garder le cap dans un marché qui se structure sous le triple effet de la concurrence, de la réglementation et de l'exigence des clients, **une entreprise doit rester fidèle à son ADN tout en étant capable de faire évoluer ses méthodes de travail.**

En 2014, Wafasalaf a affiché des engagements forts en termes de réactivité en améliorant sensiblement les délais de réponse aux demandes de crédit. Aujourd'hui, grâce au déploiement de projets structurants, **Wafasalaf va encore plus loin dans ses engagements.**

### ■ REFONTE DU SITE TRANSACTIONNEL

Présente sur le web depuis 2007, Wafasalaf fait figure de précurseur au Maroc dans les services en ligne. En 2019, Wafasalaf **a accéléré sa transformation digitale avec la refonte de sa plateforme transactionnelle [www.wafasalaf.ma](http://www.wafasalaf.ma)**. Accessible via tous les devices mobile et desktop, ses atouts majeurs sont le simulateur de crédit et l'espace client.

A travers cette nouvelle plateforme, le client peut de manière intuitive, simuler son prêt, faire sa demande en ligne, joindre ses pièces justificatives et obtenir son accord sans aucun déplacement en agence.

En phase avec son **engagement de transparence**, l'espace client constitue un marqueur essentiel de la relation client. Espace dédié et sécurisé, il est désormais possible pour les clients d'effectuer leurs demandes de prêt ou de services après-vente et de visualiser leur état d'avancement en temps réel grâce à une vue 360° offerte par l'espace client.

Afin d'offrir une plateforme parfaitement adaptée aux attentes des consommateurs, l'expérience utilisateur était au centre des préoccupations des équipes tout au long des travaux de conception et de développement de la plateforme. Dès les premières maquettes, **des sessions de tests d'utilisateurs ont été effectuées auprès des clients et non clients de Wafasalaf**. Le but étant d'évaluer l'ergonomie du nouveau site, mettre en évidence les points de difficulté et d'incompréhension rencontrés, mais également de mesurer le ressenti client face au design émotionnel durant la prise en main de l'application.

**MEHDI NAJEDDINE**  
Fondateur VOID



« VOID est partenaire de Wafasalaf depuis 3 ans, pendant lesquelles nous avons collaboré autour de projets stratégiques tel que l'espace transactionnel dont le succès n'est plus à prouver. Une réussite qui met en exergue l'engagement de Wafasalaf envers ses clients, à travers des objectifs clairs : Offrir aux utilisateurs des parcours qui répondent à leurs besoins aussi différents soient-ils.

L'approche Design thinking nous a permis de mettre le client au centre des attentions, de dessiner des interfaces performantes et de créer des parcours clients sans coutures.

Nous sommes fiers de continuer à accompagner un acteur engagé, à l'écoute et de créer ensemble des expériences mémorables ».



+35%

EVOLUTION DE LA PRODUCTION  
DIGITALE



10 Minutes

TEMPS DE TRAITEMENT SAV



1/3 Client

FINANCÉ VIA LES CANAUX DIGITAUX  
A HORIZON 2022