



17

خدماتنا
و منتجاتنا

خدماتنا و منتجاتنا

إنجازات رئيسية

أسست المجموعة شركة ZainTech من خلال توحيد منصات أعمالها المختلفة لتزويد شركات الأعمال والحكومات بحلول على مستوى منظومة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل: الخدمات السحابية، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، المدن الذكية، والطائرات المسييرة (الدرون).

واصلنا تزويد باقة فئة الشباب في السودان، ونخدم حاليا 6.2 مليون مستخدم بأسعار مخفضة.

خلال العام 2022، لم تكن هناك بلاغات عن حالات تتعلق بانتهاكات لخصوصية العملاء أو تسريب أو سرقة أو ضياع بيانات، وتواصل المجموعة مراقبة خصوصية البيانات وتعزيز بروتوكولات الأمن السيبراني من خلال التأكد من أن سياسة خصوصية البيانات على مستوى المجموعة تتماشى مع أفضل الممارسات العالمية، وتطوير المهارات اللازمة لمواصلة توسيع هذا المجال.

من خلال تنفيذ استراتيجية 4Sight، واصلت مجموعة زين المضي قدماً في مجالات التحول الرقمي على مستوى عملياتها مع التركيز على تقديم منتجات وخدمات شاملة، ومع زيادة التهديدات السيبرانية - ومن أجل ضمان معالجة المجموعة للمخاطر المحتملة وحماية خصوصية العملاء بشكل استباقي - عززت زين سياسة الخصوصية، وقامت بتوحيد حلول الأمن السيبراني التي تقدمها للمؤسسات وللهيئات الحكومية.

ZainTech

أعادت مجموعة زين هيكله حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها من خلال إدمج مختلف تدفقات الأعمال في إطار شركة تابعة تم تشكيلها حديثاً، وهي شركة ZainTech، وتقدم هذه الشركة عروضاً فريدة تحت سقف واحد، حيث تزود الشركات والحكومات بحلول على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك الخدمات السحابية، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، المدن الذكية، الروبوتات، الطائرات بدون طيار، والتقنيات الناشئة،، يوجد المقر الرئيسي لشركة ZainTech في دولة الإمارات، وتستفيد من انتشار مجموعة زين الدولي ومن بصمتها الإقليمية والبنية التحتية على مستوى عملياتها في كل من الكويت، السعودية، البحرين، الأردن، والعراق، بالإضافة إلى الأسواق الرئيسية الأخرى في منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا.

أفاد البنك الدولي أن الاقتصاد الرقمي بالكامل في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يمكن أن يؤدي إلى زيادة بنسبة 50% في نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي على مدى 30 عاماً. سيكون لهذا تأثير كبير على اقتصاد المنطقة، مما يدفع عجلة النمو والازدهار للشركات والأفراد على حدٍ سواء.

يشير تقرير البنك الدولي أيضاً إلى أن التقنيات الرقمية يمكن أن تضاعف معدل مشاركة الإناث في القوى العاملة بنحو 20% خلال فترة 30 عاماً. علاوة على ذلك، يمكن أن تساعد الرقمنة أيضاً في القضاء على البطالة الاحتكاكية في غضون 16 عاماً، تحدث البطالة الاحتكاكية بسبب الوقت الذي يستغرقه الباحثون عن عمل للعثور على عمل مناسب، ويمكن أن يمثل تحدياً كبيراً للعديد من الباحثين عن عمل في المنطقة.

مع استمرار تحول العالم إلى عالم رقمي، ستكون شركات مثل ZainTech الشركات القيادية مثل ستكون في قيادة التغيير وتمكين التقدم في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وخارجها.

التحديات التي تواجهها شركة ZainTech وكيفية معالجتها

في ظل التطور السريع في الرقمنة والتكنولوجيا، تحاول المؤسسات الحكومية في الدول التي تعمل فيها زين تطبيق ضوابط أكثر صرامة على سيادة البيانات، خاصة عندما يتعلق الأمر بالكيانات الحكومية والمؤسسات المالية والرعاية الصحية، وقد تم إصدار قوانين ولوائح منشأة حديثاً أو تحديثها باستمرار، إلا أن بعضها يفتقر إلى إجراءات إنفاذ واضحة مما يؤدي إلى آثار تجارية محتملة.

من أجل التخفيف من تحديات تواجد البيانات داخل الدول، تمتلك شركة ZainTech شبكة من مراكز البيانات المحلية التابعة لمجموعة زين على مستوى أسواقها، ومن خلال وجود هذه المراكز في أماكنها الصحيحة، فإنه يمكن لشركة ZainTech ضمان التوافق المباشر مع قواعد ولوائح كل دولة.

للتخفيف من المخاطر القانونية والتنظيمية، اتخذت شركة ZainTech الإجراءات التالية:

- إعداد قائمة تشتمل على مراجعة المشروعات، حيث يقدمها كل صاحب عمل داخلي إلى الإدارة القانونية والتنظيمية، ليتم اتخاذ توصيات ونصائح من جانب الإدارة بناءً على القوانين التي تحكم الدولة وخط العمل والعملاء، بالإضافة إلى المخاطر المرتبطة بالمشروع إذا كان الامتثال اللازم ضرورياً للتخفيف من هذه المخاطر.
- تطبيق سياسة خصوصية بيانات ZainTech التي تغطي جميع العمليات: <https://www.zaintech.com/privacy-policy>
- إنفاذ اتفاقية حماية بيانات تحدد مسؤوليات الأطراف لكل مشروع على حدة.
- تضمين بنود حماية البيانات في اتفاقيات العملاء لإخلاء المسؤولية من حيث المتطلبات التنظيمية والآثار المالية التي قد تنشأ بسبب الامتثال التنظيمي الجديد والتحديثات الصادرة عن الحكومات.
- تطبيق اتفاقيات الشبكات الخاصة الافتراضية (VPN) مع البائعين في حالات النفاذ عن بُعد.
- التواصل مع فرق العمل القانونية والتنظيمية في مجموعة زين لضمان اتباعنا لنفس السياسات والعمليات.

Zain Esports

قاعدة لاعبين راسخة تتألف من أكثر من 80 مليون لاعب	معدل انتشار هواتف ذكية بنسبة 89% في من طقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ونسبة 98% في دول مجلس التعاون الخليجي	المنطقة الأكثر شبابا على مستوى العالم، حيث أن 57 من السكان تحت سن الثلاثين
المنطقة الأسرع نمواً من حيث الإيرادات، مع نسبة نمو سنوي تبلغ 24%	تعداد المتصلين بالإنترنت أكثر من 300 مليون نسمة	2 مليار دولار أمريكي تم جنيها من الألعاب في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

وإذ تدرك شركة Zain Esports المخاطر التي تشكلها الألعاب الإلكترونية للمستخدمين عبر الإنترنت، فإنها تعمل على إنشاء عملية متكاملة تتضمن آليات السلامة في أنشطتها التجارية وفي شراكاتها، وخلال العام 2022، أنشأت مجموعة زين مشروعاً مشتركاً مع PLAYHERA، وهي منصة للرياضات الإلكترونية تم إطلاقها في الفترة الأخيرة، حيث تنظم المسابقات وتحفز المشاركة وتقدم محتوى ترفيهياً حصرياً، وشاركت زين بموارد وتعاونت مع منصة PLAYHERA لتوصيل كتيب الأمان على الإنترنت عبر قنواتها، الذي تم إعداده مسبقاً بالشراكة مع اليونيسف، ومن خلال التواصل المعزز للكتيب، تهدف Zain Esports إلى الوصول إلى نطاق أوسع لجمهور الألعاب.

تأسست Zain Esports بهدف خلق نظام بيئي للألعاب الالكترونية من أجل تطوير مواهب الألعاب الالكترونية في المنطقة، واستناداً إلى تقييم سلوك العملاء واتجاهات السوق، رصدت مجموعة زين أن أعلى نسبة من البيانات تم استهلاكها كانت من خلال البث والألعاب، واستغلت زين هذا كفرصة لمواصلة بناء الولاء وتنويع مصادر إيراداتها.

ومن أجل إنشاء مجتمع خاص باللاعبين عبر الإنترنت، استضافت Zain Esports فعاليات ضخمة ووسعت من انتشارها على مستوى أسواقها، وخلال العام 2022، استضافت الشركة **28** بطولة، استقطبت من خلالها ما يقرب من **13,500** مشاركاً، وأكثر من **50** مليون تفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي عبر قنواتها، ويظهر هذا الأمر الشهية للألعاب عبر الإنترنت في المنطقة إلى جانب تقدمها السريع نظراً لوجود شبكات الجيل الخامس والكفاء الاصطناعي والميتافيرس والبيانات الضخمة...، هذا بالإضافة إلى وجود زين في منطقة ذات أعلى نسبة نمو في عدد الشباب في العالم، لذا أدركت المجموعة أن الفرصة سانحة لتلبية احتياجات هذه الشريحة، وتوفير مجموعة متنوعة من فرص العمل للشباب.

الصوتيات	البرمجيات والويب
الموارد البشرية	التعليم
الرسوم المتحركة	تصميم الألعاب
إنتاج الألعاب	برمجة الألعاب
الوسائط الإعلامية	إنشاء المحتوى
البث	إدارة الأحداث

«دزلي» (Dizlee) - منصة واجهة برمجة التطبيقات الخاصة بمجموعة زين

شهد تطبيق «زين كيدز» (Zain Kids) - أحد خدمات منصة «دزلي» - انخفاضاً كبيراً في عدد مستخدميه بسبب الحجم الكبير للمنصات التعليمية المجانية، ولمعالجة هذا الانخفاض، طرحت «دزلي» أكاديمية XR، وهي عبارة عن منصة تعليمية يتم توفيرها عبر فضاء الميتافيرس باستخدام ميزات الواقع الافتراضي.

خلال العام 2022، تم تغيير اسم منصة واجهة برمجة التطبيقات (API) الخاصة بمجموعة زين إلى «دزلي» (Dizlee)، وهو ما يمثل تطور برنامج واجهة برمجة التطبيقات الخاص بالمجموعة إلى مزود نظام بيئي رقمي.

تقدم المنصة مجموعة جذابة من خدمات المحتوى والألعاب والفوترة المباشرة والرسائل والتوثيق الرقمي، فضلاً عن خدمات أخرى في إطار منصة واحدة، وتأسست «دزلي» (Dizlee) في العام 2018 كمحاولة لتعزيز وتوحيد عروض الخدمات الرقمية في أسواق زين.

تمتلك «دزلي» منصة موحدة مع واحدة من أكبر قواعد العملاء المتميزة في أسواق المنطقة، وهو الأمر الذي يتيح فرص النمو لمزودي المحتوى الرقمي، حيث تقدم أفضل خدمات في فئتها من خلال منصة Google Cloud Apigee EDGE الحائزة على جوائز عديدة، وهو الأمر الذي يضمن اتصالاً سلساً مع توفير خلفية قوية وأمنة لتكنولوجيا المعلومات، كما أنها تلتزم بتبسيط احتياجات الشركاء في ما يتعلق بالعلاقات التعاقدية والتسويات المالية.

أكثر من 190
مليون عملية ناجحة

7
دول
26
شريك

أكثر من 200
مليون دولار إيرادات

50
مليون عميل متصل

الوصول إلى الاتصالات للشرائح الضعيفة

خط بسملة+

تأسس خط بسملة+ من شركة زين الأردن في العام 2019، وهو باقة مصممة للعملاء من فئة الصم والبكم، توفر هذه الباقة 3,000 دقيقة من مكالمات الفيديو و12 غيغابايت من البيانات، و 60 دقيقة محلية و2,000 دقيقة من المكالمات الصوتية لتلبية احتياجات تلك الفئة المحددة بسعر مخفض.

خلال العام 2022، قامت زين بتعديل هذه الخدمة لتلائم بشكل أفضل احتياجات مجتمع الصم والبكم لأنها لاحظت انخفاض التفاعل مع الخدمة، وتم إجراء مجموعة مكونة من 10 أشخاص من مجتمع الصم والبكم للتعامل مع هذا الأمر، وكانت عملية إشراك أصحاب المصلحة شاملة للتقاط الملاحظات بدقة من خلفيات متنوعة تضمنت أعماراً مختلفة، وحالات اجتماعية اقتصادية مختلفة، ومحافظات مختلفة، ومن خلال هذه المشاركة، تم تسليط الضوء على نقاط ضعفهم في ما يتعلق بهذه الخدمة، وتم تحديد الحاجة إلى تضمين خدمات زين كاش (fintech) كجزء من الباقة، وتواصل شركة زين الأردن اكتساب المزيد من الأفكار والخطط لإطلاق باقة معدلة خلال العام 2023.

Free Basics v2

تواصل شركة زين العراق تقديم خدمة Freebasics.com للعملاء، وهي الخدمة التي تتيح لهم الوصول إلى فيسبوك وفيسبوك مسنجر ومجموعة مختارة من مواقع الويب الإضافية، دون أي رسوم إضافية، وخلال العام 2022، استخدم ما مجموعه 2 مليون شخص هذه الخدمة، بمعدل نمو سنوي بلغت نسبته 23%، وأظهر هذا النمو الملموس الحاجة إلى الخدمة نظراً لتحديات الاقتصاد الكلي والوضع السياسي غير المستقر في الدولة الذي أدى إلى مزيد من فترات الإغلاق، وخلال هذه الأوقات، كان المستخدمون يميلون إلى الاعتماد بشكل أكثر على قنوات التواصل الاجتماعي للتواصل مع العائلة والأصدقاء.

الخدمة

الخدمة	عدد المشتركين العام 2021	عدد المشتركين في العام 2022	نسبة التغير سنوياً	الأسواق المتاحة	الفئة المستهدفة
خط بسملة +	329	341	0%	الأردن	فئة ذوي الاحتياجات الخاصة
Free Basics v2	1.5 مليون	2 مليون	24%	العراق	فئة الشباب
عرض الشباب	6.1 مليون	6.1 مليون	0.02%	السودان	فئة الشباب
زين كيدز	1.57 مليون	870,512	-45%	العراق، الكويت، والسعودية	فئة الأطفال
برنامج سلامتك التأميني	30,437	24,469	-0.24%	العراق	فئة ذوي الدخل المنخفض
Busuu	242,980	431,249	77%	العراق	فئة ذوي الدخل المنخفض
أكاديمية XR (تم إطلاقها في العام 2022)	غير متاح	24,508	غير متاح	السعودية وعمان	فئة الأطفال والشباب

عرض الشباب

يستهدف عرض الشباب شريحة فئة الشباب في السودان، يشمل العرض سلسلة من باقات الاتصالات المتنقلة المخفضة التي توفر للمستخدمين القدرة على الاتصال بالمستخدمين الآخرين بسعر مخفض قدره 0.111 جنيه سوداني/دقيقة، يساعد هذا العرض شريحة الشباب التي تمثل 60% من السكان، حتى الآن هناك أكثر من 2.3 مليون شاباً مشتركاً في الخدمة.

موسم الزيارة

يشير مصطلح "زيارة الأربعين" إلى فترة الـ40 يوماً التي تأتي كل عام في العراق، وخلال هذا الوقت، تعمل زين على ضمان حصول الزوار على اتصال قوي من خلال الحضور القوي للمبيعات والدعم الفني، وقد تم تفعيل ما يقرب من 320,000 عملية اتصال خلال هذه الفترة الزمنية التي ركزت فيها زين على ضمان السعة المثلى للشبكة، وتجربة العملاء، وتوفير تغطية سلسة للزوار، بالإضافة إلى ذلك، ساعدت زين في توفير الإسعافات الأولية للزوار من خلال 10 وحدات طبية بالشراكة مع جمعية الهلال الأحمر العراقي، ومن زاوية حماية الطفل، أنشأت الشركة خمسة مراكز تم توزيع أساور التتبع منها على الأطفال لتجنب انفصالهم عن عائلاتهم.



حماية خصوصية العملاء والانتهاكات

تتخذ الحكومات في أسواق مجموعة زين نهجاً استباقياً لحماية البيانات الشخصية بناءً على رؤى واستراتيجيات وخطط تنفيذية تهدف إلى زيادة التحول الرقمي، فضلاً عن المخاطر المصاحبة المحيطة بالتهديدات الرقمية، وأصبحت حماية البيانات الشخصية مجالاً للتركيز وثيق الصلة بالإدارات في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في السنوات الأخيرة، حيث تم إصدار قوانين ولوائح تم تمريرها أو أصبحت في وضع يسمح بإقرارها في المستقبل القريب، وبالإضافة إلى ذلك، تم تحديد وإنشاء سلطات حماية البيانات المسؤولة عن إنفاذ الامتثال للقوانين واللوائح في بعض أسواق عمليات زين.

من بين تلك القوانين:

مملكة البحرين: قانون رقم 30 لسنة 2018 - "حماية البيانات الشخصية"، 12 يوليو 2018.

بدأ سريانه اعتباراً من 1 أغسطس 2019

المملكة العربية السعودية: مرسوم ملكي رقم 19/M "قانون حماية البيانات الشخصية" 16 سبتمبر 2021.

بدأ سريانه اعتباراً من 17 مارس 2023

الكويت، الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات، قرار رقم 42 لسنة 2021 بخصوص تنظيم حماية البيانات الشخصية، 4 أبريل 2021.

بدأ سريانه اعتباراً من: 4 أبريل 2021

الأردن، مشروع قانون حماية البيانات الشخصية للعام 2022 (تحت الدراسة)

متوقع في: 2022

تواصل زين الحفاظ على خصوصية البيانات كأحد أهم أولوياتها حيث تؤدي مخاطر انتهاكات حماية البيانات إلى خسائر مالية محتملة؛ وإلحاق ضرر كبير بالسمعة؛ وغرامات كبيرة، وحددت أنشطة حماية البيانات الشخصية الخاصة بمجموعة زين المجالات التالية ذات التركيز الأساسي:

البيانات الشخصية

المعالجة القانونية

موضوع البيانات

مراقبة البيانات ومعالجة البيانات

نقل البيانات عبر الحدود

عواقب عدم الامتثال

يتعلق أحد التحديات التي تواجهها مجموعة زين بالتقدم البطيء للوائح وقوانين خصوصية البيانات في المنطقة، فالمجموعة زين واثقة من أن الأطر التي تحكم خصوصية البيانات ستدخل حيز التنفيذ بالكامل في الوقت المناسب، مع ذلك فليس لديها وجهة نظر حتى الآن حول كيفية تأثير هذا التطور على الأعمال التجارية، ولمواجهة هذا التحدي، تبنت مجموعة زين نهجاً استراتيجياً، حيث صاغت معايير تشير إلى القوانين الحالية كحد أدنى.

في موازاة ذلك، تواصل المجموعة الضغط للتعامل مع الهيئات التنظيمية بطريقة استباقية ومثمرة، ويستلزم عملية المشاركة من جانبها أيضاً تلقي الاستشارات قبل دخول القوانين حيز التنفيذ، وذلك لضمان استعداد زين بشكل كافٍ، وأخيراً، تتوافق زين مع أفضل الممارسات الدولية من خلال التعامل مع كيانات مثل اتحاد GSMA.

تواصل المجموعة الالتزام بمبادئ خصوصية GSMA Mobile التي تضمن اتباع أفضل الممارسات في الأمور المتعلقة بخصوصية وسرية بيانات العملاء، وأنشأت زين بروتوكولات لضمان حماية بيانات العملاء لتجنب تسرب و/أو سرقة و/أو ضياع البيانات، ويتم تنفيذ الاستجابات المتعلقة بقضايا خصوصية البيانات بأقصى قدر من الحيلة والعناية، وتلتزم زين بجميع القوانين واللوائح السائدة المتعلقة بحماية خصوصية العملاء وبياناتهم كما تتخذ خطوات للتوافق مع معايير شهادة ISO في هذا الشأن.

وخلال العام 2022، لم يتم الإبلاغ عن حالات انتهاك لخصوصية العملاء أو تسريب أو سرقة أو ضياع للبيانات.

لدى كل سوق من الأسواق العاملة لدينا سياسة خصوصية بيانات مخصصة يمكن العثور عليها في الروابط التالية:

مجموعة زين:

www.zain.com/ar/privacy-policy

البحرين:

www.bh.zain.com/en/copyright/privacy-policy

العراق:

<https://www.iq.zain.com/ar/privacy-policy>

الأردن

<https://www.jo.zain.com/arabic/Pages/terms.aspx#privacyPolicy>

الكويت:

www.kw.zain.com/ar/privacy-policy

السعودية:

<https://sa.zain.com/ar/privacy-policy>

السودان:

<https://www.sd.zain.com/arabic/pages/privacypolicy.aspx>

جنوب السودان:

<https://ss.zain.com>

تحديد تحديات السوق والفرص المتاحة لعملائنا

تواصل زين التركيز بشكل كبير على تلبية احتياجات العملاء للارتقاء بتجربة الاتصالات الخاصة بهم، وتهدف المجموعة إلى الاستمرار في تحسين منتجاتها وخدماتها، والاستماع إلى مخاوف العملاء ومعالجتها من خلال توفير رعاية عملاء عالية الجودة.

خلال فترة ما بعد الجائحة، واصلت مجموعة زين مواجهة التحديات، التي كان من بينها تزايد عدم الاستقرار السياسي وعمليات الإغلاق في أسواق مثل العراق والسودان، وأدى عدم اليقين المقترن بالتضخم إلى آثار سلبية على الوضع الاقتصادي العام في تلك الأسواق.

ما زال التحول الثقافي عن الأشكال التقليدية لإشراك العملاء إلى الأشكال الرقمية يمثل قلقاً إلى حد ما، وذلك لأن ذلك الأمر يتطلب تحولاً سلوكياً، وما زالت منافسات الأسعار الحادة غير المنطقية تشكل تحدياً لبعض أسواق مجموعة زين، وهو الأمر الذي يؤثر على الأداء المالي.

تتفاوت استجابة زين في مواجهة تحدياتها حسب كل سوق، وتواصل المجموعة تنويع منتجاتها وخدماتها الرقمية، وتوفير المدفوعات الإلكترونية والتعليم الإلكتروني والألعاب والتأمين المصغر، ومن خلال هذه العروض، تقوم المجموعة بتوسيع نطاقها بهدف الاستفادة من شرائح جديدة من خلال نقاط أسعار يمكن الوصول إليها وعروض بيانات ممتدة الصلاحية، كما أعادت زين تصميم باقات البيانات التقليدية الخاصة بها لتلائم السياق التشغيلي بشكل أفضل، وعلى سبيل المثال تقديم خدمة «بكيفي» في العراق، وهي باقة بيانات ديناميكية وباقية صوتية مصممة لعملاء الدفع المسبق.

ما زال العملاء الذين ينتقلون من القنوات التقليدية إلى أساليب المشاركة الرقمية يمثلون تحدياً في أسواق زين، ولمعالجة هذه المشكلة، في البحرين، أتاح طرح متجر ألعاب زين للعملاء مجموعة واسعة من الألعاب، كما أتاح الوصول إلى منصات ألعاب متعددة،، وقدمت شركة زين الأردن عدداً من المبادرات لضمان الانتقال السلس للعملاء، منها :

- بعد التفاعل مع العميل من خلال القنوات التقليدية، تقدم المجموعة للعميل بديلاً رقمياً، وهي تضمن قيام وكلاء البيع بشرح العملية.
- تقديم خدمات القيمة المضافة والخصومات من خلال قنوات الدفع عبر الإنترنت.
- تشجيع حاملي بطاقات الائتمان على الدفع عبر الإنترنت من خلال العروض الترويجية.

تساعد قياسات البيانات التالية زين في مراقبة أدائها:

- متابعة استطلاعات الرأي التي تتبّع تجربة العملاء داخل المتاجر ومراكز الاتصال، ولدى زين عملية مركزية لمراقبة وتتبع مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة.
- التتبع المستمر لانطباعات العملاء من خلال المقابلات، وحملات الرسائل القصيرة، والاستطلاعات عبر الهاتف، ومن خلال استبيانات «صافي نقاط الترويج» (NPS) الخاصة بها، تتعقب زين معدلات عدم رضا العملاء وتضع خطاً قابلاً للتنفيذ لمعالجتها.

- الاحتفاظ بنماذج ملاحظات واقتراحات على جميع مواقع زين الإلكترونية، وتستفيد زين أيضاً من قنوات التواصل الاجتماعي ومراكز الاتصال الخاصة بها لتلقي ملاحظات العملاء.

- تتفاعل زين بشكل استباقي مع عملائها لفهم اهتماماتهم واحتياجاتهم وسلوكهم،، بالإضافة إلى ذلك، يتحمل موظفو زين مسؤولية الرد على تعليقات العملاء ورسائلهم عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

- يتم الاتصال بالعملاء مرة أخرى بناءً على ملاحظاتهم على الاستبيان لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل ولتعزيز تجربة الاتصال.