



Mode opératoire Service eSIM Agent & Client





Agence commerciale



Le client se rend à l'une des agences commerciales de Maroc Telecom qui proposent l'e-SIM.



Le chargé de clientèle fournira au client un QR code que ce dernier devra scanner pour installer son e-SIM en se connectant préalablement à un réseau Wifi ou via la data



Une fois l'installation de son profil e-SIM est terminée, le client pourra se connecter au réseau de Maroc Telecom et accéder aux appels, SMS, internet ainsi que tous les autres services de manière instantanée.

E-boutique



Le client accède au portail e-boutique de Maroc Telecom et choisit le forfait auquel il souhaite souscrire.



Il remplit le formulaire correspondant en optant pour l'option **Carte SIM virtuelle e-SIM** et ensuite effectue le paiement en ligne.



La commande e-SIM sera traitée et le QR code ainsi que le code PIN seront communiqués par e-mail au client dans les plus brefs délais.

Mode Opérateur: Agent

1- Accéder au SI Mobile CX pour procéder à:

- ☐ La création du contrat mobile du client selon l'offre choisie par ce dernier (Mode opérateur actuellement en vigueur pour création contrat mobile).

OU

- ☐ Le changement de carte du client (Mode opérateur actuellement en vigueur pour le changement de carte)

2- A l'étape de saisie du numéro IMSI, choisir un IMSI parmi la liste du fichier Excel mis à la disposition de l'agence. Le type de SIM actuellement affecté à ces IMSI sur CX est: "USIM 128K Flash 3 DECOUPES". Cet IMSI devrait être préalablement réservé à l'agence au niveau de CX (Procédure de reservation actuellement en vigueur).

3- Valider la creation du contrat mobile ou l'operation de modification IMSI et imprimer le formulaire d'abonnement du client.

Les Conditions Générales d'abonnement mobile (PrP et PoP Résidentiels, Pro et Entreprises) sont à récupérer de Wissal. Une nouvelle version mise à jour avec prise en charge eSIM sera désormais disponible sur Wissal.

Comme il s'agit de cartes virtuelles et afin de gérer l'écart entre la vente sur CX des IMSI eSIM (qui est actuellement de type USIM flash 3 découpes sur CX) et les sorties SAP, les ventes eSIM doivent être remontées au relais régional SAP dans le canevas actuellement utilisé pour les corrections sur SAP, pour annulation des sorties SIM classiques de ces activations. (Process provisoire pour le pilote)



Le choix d'une activation avec eSIM eut être proposé par le chargé de clientèle aux clients qui souscrivent a une offre mobile avec achat de l'un des smartphones (iPhone ou Samsung) compatibles, en explicitant les avantages eSIM.



2

Accéder ensuite à l'interface dédiée à l'activation de l'eSIM:

Lien: <http://boprod.iam.ma/catalogue/bo/Pages/esim-agences.aspx>

Saisir son login et son mot de passe et valider la connexion.



Connexion à partir du navigateur Chrome

Connexion

https://bo.iam.ma

Nom d'utilisateur

Mot de passe



Connexion à partir du navigateur Internet Explorer

Précéder le login par iamfed\

Sécurité Windows

iexplore

Connexion à boprod.iam.ma.

Domaine : iamfed

☐ Mémoriser mes informations d'identification

L'interface de Gestion QR Code eSIM se présente comme suit.

The screenshot displays the Maroc Telecom website interface. At the top, there is a header with the Maroc Telecom logo, language options (العربية | English), a stock market link (Cotations de la bourse), and the group name (LE GROUPE MAROC TELECOM). Below the header, there are navigation tabs for 'PARTICULIER', 'PROFESSIONNEL', 'ENTREPRISE', and 'ASSISTANCE'. The main content area is titled 'GESTION QR CODE ESIM' and contains a form with the following fields:

- Nom/Raison sociale *
- Prénom *
- Email *
- Numéro d'appel client *
- IMSI *
- PIN *
- PUK *
- Clé d'activation *

Below the form is a large orange button labeled 'GÉNÉRER QR CODE'. At the bottom of the page, there are four columns of links:

- PARTICULIER**
 - OFFRES MOBILE
 - OFFRES FIXE
 - OFFRES INTERNET
 - AIDE ET ASSISTANCE
 - CATALOGUE DES OFFRES
 - CATALOGUE DES OFFRES FIXE ET INTERNET
- PROFESSIONNELS**
 - OFFRES MOBILE
 - OFFRES FIXE
 - OFFRES INTERNET
 - MULTIPLAY
 - AIDE ET ASSISTANCE
 - CATALOGUE DES OFFRES
 - CATALOGUE DES OFFRES FIXE ET INTERNET
- ENTREPRISE**
 - PME
 - GRANDE ENTREPRISE
 - SECTEUR PUBLIC
 - CATALOGUE DES OFFRES
- LIENS UTILES**
 - CONTACT
 - MENTIONS LEGALES
 - PLAN DU SITE
 - PROGRAMME FIDELIO

On the right side of the bottom section, there are social media icons for YouTube, Twitter, LinkedIn, and Facebook. A footer at the very bottom states: 'Tous droits de propriété intellectuelle découlant du présent site sont réservés à MAROC TELECOM SA.'

- Saisir le nom, le prénom (ou la raison sociale)
- Saisir l'adresse mail du client (*)
- Saisir le numéro d'appel client créé pour ce dernier sur CX.
- Saisir le numéro IMSI du contrat (sélectionné auparavant parmi la liste réservée à l'agence)
- Accéder ensuite au fichier Excel mis à la disposition de l'agence pour saisir le reste des informations relatives à cet IMSI.

(*): s'assurer de l'adresse mail avec le client. Ce dernier recevra ce formulaire également par mail avec son QR code.

The screenshot displays the Maroc Telecom website interface. At the top, there's a header with the Maroc Telecom logo, language options (العربية | English), and navigation links for 'PARTICULIER', 'PROFESSIONNEL', 'ENTREPRISE', and 'ASSISTANCE'. Below this is a blue navigation bar with links for 'MOBILE', 'FIXE', 'INTERNET', 'MULTIPLAY', and 'CATALOGUE DES EQUIPEMENTS'. The main content area shows the 'GESTION QR CODE ESIM' form. The form has a title 'GESTION QR CODE ESIM' and several input fields: 'Nom/Raison sociale *' (filled with 'Hamdi'), 'Prénom *' (filled with 'Hasnaa'), 'Email *' (filled with 'H.hamdi@gmail.com'), 'Numéro d'appel client *' (filled with '212661010101'), 'IMSI *' (filled with '14234567891'), 'PIN *' (empty), 'PUK *' (empty), and 'Clé d'activation *' (empty). There are validation messages: 'Le numéro de téléphone n'est pas valide' for the phone number field, and '* Le champ est obligatoire' for the PIN, PUK, and activation key fields. At the bottom of the form is an orange button labeled 'GÉNÉRER QR CODE'. The footer contains links for 'PARTICULIER', 'PROFESSIONNELS', 'ENTREPRISE', and 'LIENS UTILES' (CONTACT, MENTIONS LEGALES, PLAN DU SITE, PROGRAMME FIDELIO). Social media icons for YouTube, Twitter, LinkedIn, and Facebook are also present.

Maroc Telecom
العربية | English
LE GROUPE MAROC TEL

PARTICULIER PROFESSIONNEL ENTREPRISE ASSISTANCE

MOBILE FIXE INTERNET MULTIPLAY CATALOGUE DES EQUIPEMENTS

Accueil > Catalogue des produits > Boutique BD > Gestion QR Code Esim

GESTION QR CODE ESIM

GESTION QR CODE ESIM

> Nom/Raison sociale *

Hamdi

> Prénom *

Hasnaa

> Email *

H.hamdi@gmail.com

> Numéro d'appel client *

212661010101

> IMSI *

Le numéro de téléphone n'est pas valide

14234567891

> PIN *

* Le champ est obligatoire

> PUK *

* Le champ est obligatoire

> Clé d'activation *

* Le champ est obligatoire

GÉNÉRER QR CODE

PARTICULIER
> OFFRES MOBILE
> OFFRES FIXE
> OFFRES INTERNET
> AIDE ET ASSISTANCE
> CATALOGUE DES OFFRES
> CATALOGUE DES OFFRES FIXE ET INTERNET

PROFESSIONNELS
> OFFRES MOBILE
> OFFRES FIXE
> OFFRES INTERNET
> MULTIPLAY
> AIDE ET ASSISTANCE
> CATALOGUE DES OFFRES
> CATALOGUE DES OFFRES FIXE ET INTERNET

ENTREPRISE
> PME
> GRANDE ENTREPRISE
> SECTEUR PUBLIC
> CATALOGUE DES OFFRES

LIENS UTILES
> CONTACT
> MENTIONS LEGALES
> PLAN DU SITE
> PROGRAMME FIDELIO

YouTube Twitter LinkedIn Facebook

5

- Chaque ligne au niveau du fichier Excel correspond à un profil eSIM.
- Une fois un profil attribué, il est conseillé de changer la couleur de la ligne pour éviter d'attribuer le même profil à un autre client.
- le champ clé d'activation de l'interface correspond au champ « AC » du fichier Excel. Ce champ doit être copié tel qu'il est, le moindre caractère ajouté ou supprimé génèrera un code QR erroné, et empêchera l'activation du contrat sur le réseau IAM.

Fichier Accueil Développeur Insertion Mise en page Formules Données Révision A						
K26						
	A	B	C	D	E	F
1	IMSI	ICCID	PIN	PUK1	AC	Technologie
2	604011424700	89212010142470	4462	68543550	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
3	604011424700	89212010142470	9534	73228909	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
4	604011424700	89212010142470	1265	52587338	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
5	604011424700	89212010142470	1104	68684091	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
6	604011424700	89212010142470	8410	21774821	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
7	604011424700	89212010142470	9527	75399679	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
8	604011424700	89212010142470	5805	54763136	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
9	604011424700	89212010142470	8216	18965253	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
10	604011424700	89212010142470	6101	39944186	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
11	604011424700	89212010142470	6971	71702973	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
12	604011424700	89212010142470	4407	14295273	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
13	604011424700	89212010142470	4656	93684108	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
14	604011424700	89212010142470	4400	5592946	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
15	604011424700	89212010142470	1515	22357888	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
16	604011424700	89212010142470	2830	16435969	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
17	604011424700	89212010142470	3148	93716058	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
18	604011424700	89212010142470	5342	68824855	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
19	604011424700	89212010142470	5151	57098636	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
20	604011424700	89212010142470	8233	32966715	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
21	604011424700	89212010142470	8405	86189111	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
22	604011424700	89212010142470	5681	34302357	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN
23	604011424700	89212010142470	2250	24704687	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pi	NSN



6

- Saisir le PIN (Champ PIN de la ligne de l'IMSI du fichier Excel)
- Saisir le PUK (Champ PUK de la ligne de l'IMSI du fichier Excel)
- Saisir la clé d'Activation (Champ AC de la ligne de l'IMSI du fichier Excel)
- Cliquer sur « GENERER QRCODE »
- Imprimer le formulaire contenant le récapitulatif des informations ainsi que le code QR généré (En cliquant sur le lien « **Cliquer ici pour afficher le code** ») et le fournir au client.
- Informer le client que ce formulaire lui est également envoyé dans son adresse mail.

GESTION QRCODE ESIM

> Nom/Raison sociale *	Hamdi
> Prénom *	Hasnaa
> Email *	H.hamdi@gmail.com
> Numéro d'appel client *	212661010101
> IMSI *	14234567891
> PIN *	1234
> PUK *	123456
> Clé d'activation *	LPA:1\$sm-v4-070-ppa-gtm.pr.go-esim.com\$02E3F774FAA31C5123C6DD5E8
> Code QR	Cliquer ici pour afficher le code

GÉNÉRER QRCODE

CodeQR a été généré avec succès.

7

- 
- ## PROFIL E-SIM
- ### INFORMATIONS CLIENT
- (Mme) (Mlle) (M) Nom / Raison sociale : Hamdi
- Prénom : Hasnaa
- Email : h.hamdi@gmail.com
- ### IDENTIFICATION PROFIL E-SIM
- Numéro d'appel : 212661010101
- Numéro de série : 14234567891
- Numéro PIN : 1234
- Numéro PUK : 123456
- ### QR CODE
- Scanner ce QR code pour télécharger votre profil E-SIM
- 
- Confidentialité : Le site Maroc Telecom est un site d'accès et de consultation de vos données personnelles. Ce site internet est placé sous le régime de la loi n° 8-03-2002.
- 06 947 10 000 - 06 947 10 001 - 06 947 10 002 - 06 947 10 003 - 06 947 10 004 - 06 947 10 005 - 06 947 10 006 - 06 947 10 007 - 06 947 10 008 - 06 947 10 009 - 06 947 10 010 - 06 947 10 011 - 06 947 10 012 - 06 947 10 013 - 06 947 10 014 - 06 947 10 015 - 06 947 10 016 - 06 947 10 017 - 06 947 10 018 - 06 947 10 019 - 06 947 10 020 - 06 947 10 021 - 06 947 10 022 - 06 947 10 023 - 06 947 10 024 - 06 947 10 025 - 06 947 10 026 - 06 947 10 027 - 06 947 10 028 - 06 947 10 029 - 06 947 10 030 - 06 947 10 031 - 06 947 10 032 - 06 947 10 033 - 06 947 10 034 - 06 947 10 035 - 06 947 10 036 - 06 947 10 037 - 06 947 10 038 - 06 947 10 039 - 06 947 10 040 - 06 947 10 041 - 06 947 10 042 - 06 947 10 043 - 06 947 10 044 - 06 947 10 045 - 06 947 10 046 - 06 947 10 047 - 06 947 10 048 - 06 947 10 049 - 06 947 10 050 - 06 947 10 051 - 06 947 10 052 - 06 947 10 053 - 06 947 10 054 - 06 947 10 055 - 06 947 10 056 - 06 947 10 057 - 06 947 10 058 - 06 947 10 059 - 06 947 10 060 - 06 947 10 061 - 06 947 10 062 - 06 947 10 063 - 06 947 10 064 - 06 947 10 065 - 06 947 10 066 - 06 947 10 067 - 06 947 10 068 - 06 947 10 069 - 06 947 10 070 - 06 947 10 071 - 06 947 10 072 - 06 947 10 073 - 06 947 10 074 - 06 947 10 075 - 06 947 10 076 - 06 947 10 077 - 06 947 10 078 - 06 947 10 079 - 06 947 10 080 - 06 947 10 081 - 06 947 10 082 - 06 947 10 083 - 06 947 10 084 - 06 947 10 085 - 06 947 10 086 - 06 947 10 087 - 06 947 10 088 - 06 947 10 089 - 06 947 10 090 - 06 947 10 091 - 06 947 10 092 - 06 947 10 093 - 06 947 10 094 - 06 947 10 095 - 06 947 10 096 - 06 947 10 097 - 06 947 10 098 - 06 947 10 099 - 06 947 10 100 - 06 947 10 101 - 06 947 10 102 - 06 947 10 103 - 06 947 10 104 - 06 947 10 105 - 06 947 10 106 - 06 947 10 107 - 06 947 10 108 - 06 947 10 109 - 06 947 10 110 - 06 947 10 111 - 06 947 10 112 - 06 947 10 113 - 06 947 10 114 - 06 947 10 115 - 06 947 10 116 - 06 947 10 117 - 06 947 10 118 - 06 947 10 119 - 06 947 10 120 - 06 947 10 121 - 06 947 10 122 - 06 947 10 123 - 06 947 10 124 - 06 947 10 125 - 06 947 10 126 - 06 947 10 127 - 06 947 10 128 - 06 947 10 129 - 06 947 10 130 - 06 947 10 131 - 06 947 10 132 - 06 947 10 133 - 06 947 10 134 - 06 947 10 135 - 06 947 10 136 - 06 947 10 137 - 06 947 10 138 - 06 947 10 139 - 06 947 10 140 - 06 947 10 141 - 06 947 10 142 - 06 947 10 143 - 06 947 10 144 - 06 947 10 145 - 06 947 10 146 - 06 947 10 147 - 06 947 10 148 - 06 947 10 149 - 06 947 10 150 - 06 947 10 151 - 06 947 10 152 - 06 947 10 153 - 06 947 10 154 - 06 947 10 155 - 06 947 10 156 - 06 947 10 157 - 06 947 10 158 - 06 947 10 159 - 06 947 10 160 - 06 947 10 161 - 06 947 10 162 - 06 947 10 163 - 06 947 10 164 - 06 947 10 165 - 06 947 10 166 - 06 947 10 167 - 06 947 10 168 - 06 947 10 169 - 06 947 10 170 - 06 947 10 171 - 06 947 10 172 - 06 947 10 173 - 06 947 10 174 - 06 947 10 175 - 06 947 10 176 - 06 947 10 177 - 06 947 10 178 - 06 947 10 179 - 06 947 10 180 - 06 947 10 181 - 06 947 10 182 - 06 947 10 183 - 06 947 10 184 - 06 947 10 185 - 06 947 10 186 - 06 947 10 187 - 06 947 10 188 - 06 947 10 189 - 06 947 10 190 - 06 947 10 191 - 06 947 10 192 - 06 947 10 193 - 06 947 10 194 - 06 947 10 195 - 06 947 10 196 - 06 947 10 197 - 06 947 10 198 - 06 947 10 199 - 06 947 10 200 - 06 947 10 201 - 06 947 10 202 - 06 947 10 203 - 06 947 10 204 - 06 947 10 205 - 06 947 10 206 - 06 947 10 207 - 06 947 10 208 - 06 947 10 209 - 06 947 10 210 - 06 947 10 211 - 06 947 10 212 - 06 947 10 213 - 06 947 10 214 - 06 947 10 215 - 06 947 10 216 - 06 947 10 217 - 06 947 10 218 - 06

Mode d'emploi: Client

Mode de téléchargement: **Iphone**



Option 1 : Le client a la possibilité de scanner directement le QR code en utilisant l'appareil photo de son téléphone



1

Accéder à l'appareil photo du téléphone mobile et placer le QR affiché sur le formulaire au milieu.

2

Cliquer sur “Ajouter un forfait cellulaire” et suivre les autres étapes.

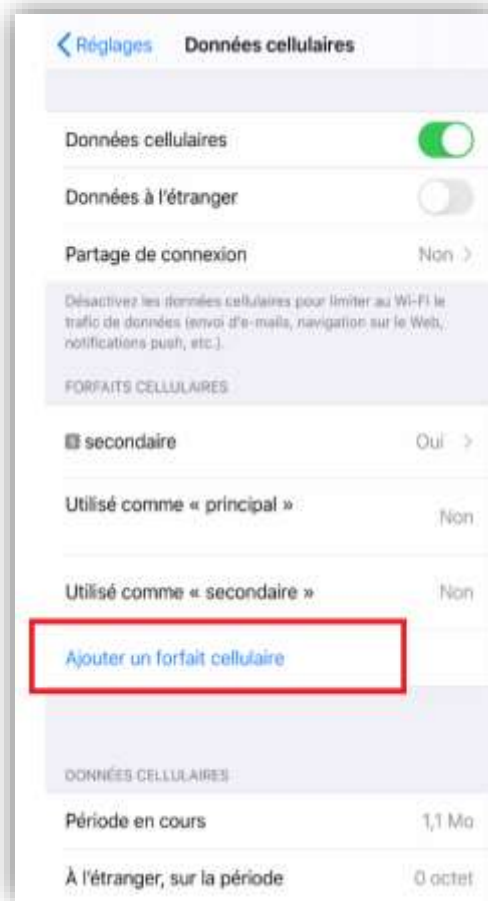
Mode de téléchargement: Iphone

Option 2 : Le client peut scanner le QR en suivant les étapes ci-dessous.



1

Aller sur “Réglages” puis “Données cellulaires”



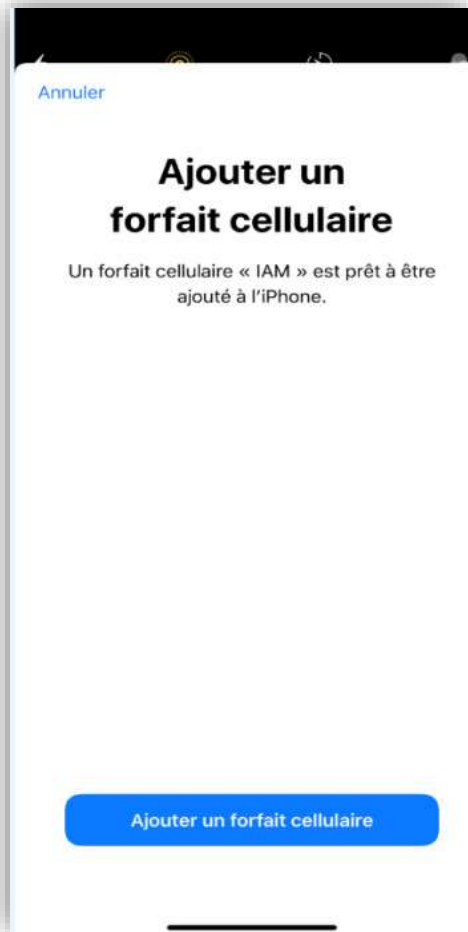
2

Cliquer sur “Ajouter un forfait cellulaire”



3

Placer le code QR au milieu et le scanner



4

Confirmer l'ajout du forfait cellulaire "IAM"



5

Saisir le code PIN communiqué



6

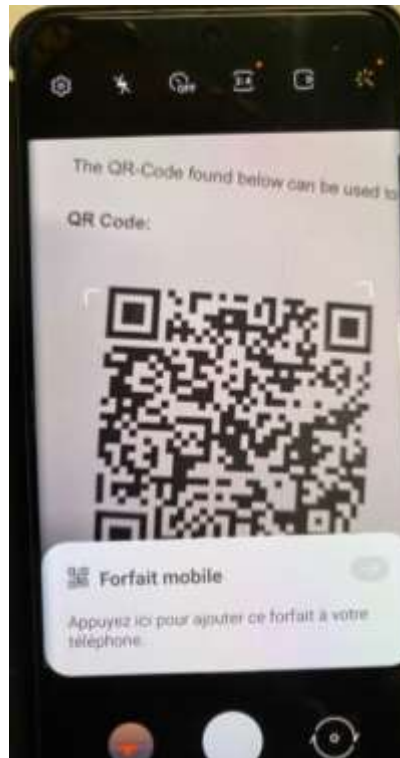
Après la confirmation du code PIN, l'e-SIM est instantanément opérationnelle.

NB. Il est possible de supprimer l'e-SIM à tout moment en cliquant sur « **Supprimer le forfait cellulaire** » afin de l'activer sur un autre terminal en suivant les mêmes étapes.

Mode de téléchargement: **Samsung**



Option 1 : Le client a la possibilité de scanner directement le QR code en utilisant l'appareil photo de son téléphone



1

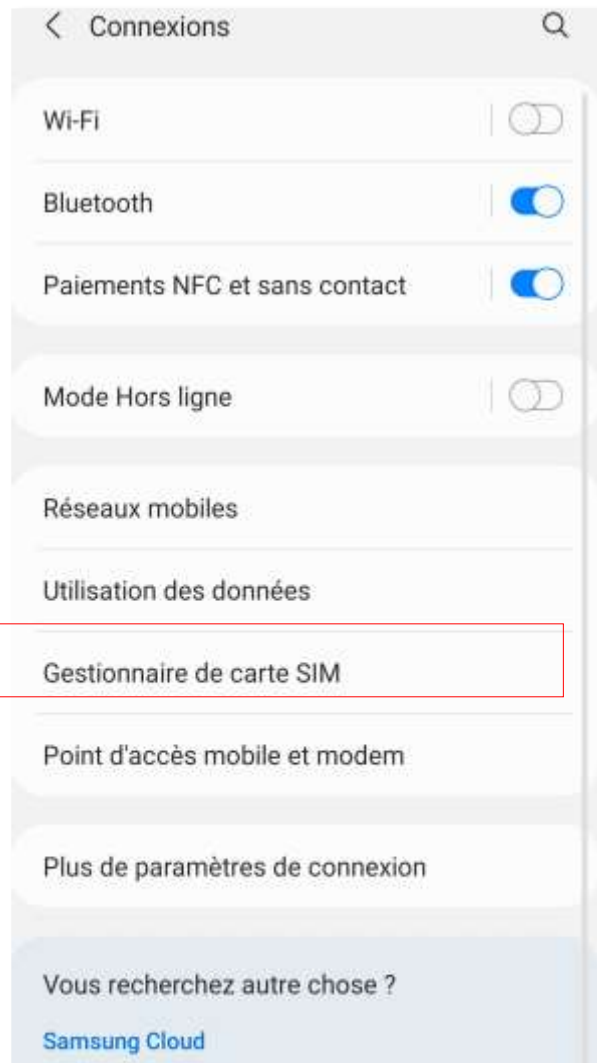
Accéder à l'appareil photo du téléphone mobile et placer le QR affiché sur le formulaire au milieu.

2

Cliquer sur **“Ajouter un forfait cellulaire”** et suivre les étapes.

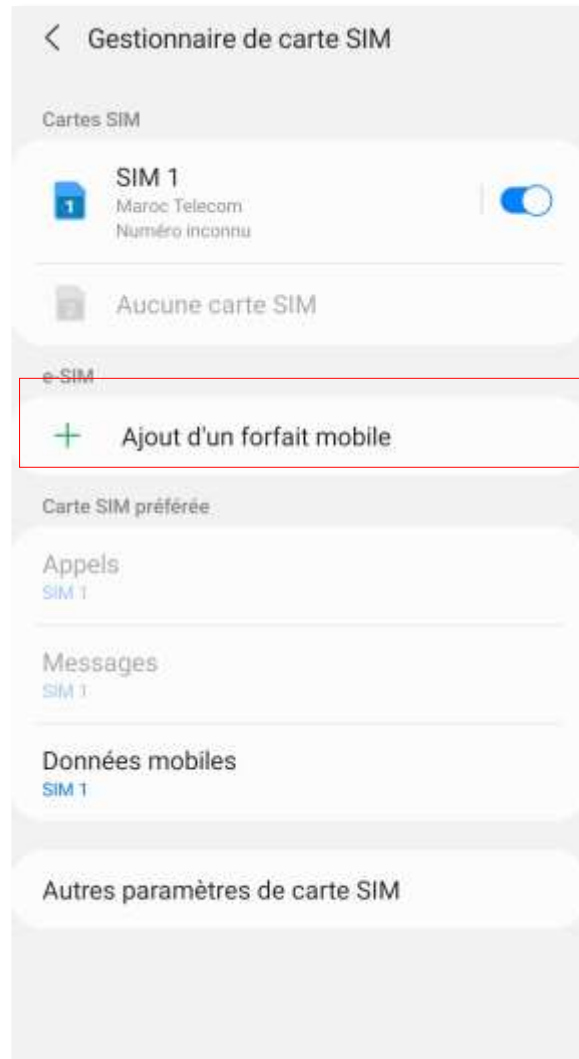
Mode de téléchargement: Samsung

Option 2 : Le client peut scanner le QR en suivant les étapes ci-dessous.



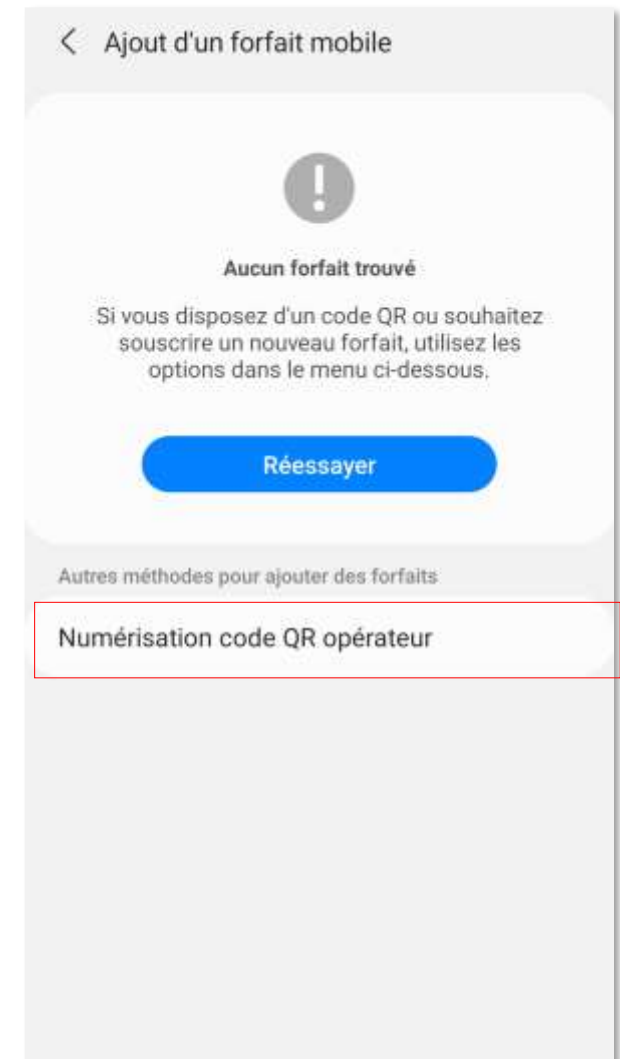
1

Aller sur "Connexion" puis
"Gestionnaire des cartes SIM"



2

Cliquer sur "Ajout d'un forfait
mobile"



3

Cliquer sur "Numérisation
code QR opérateur"



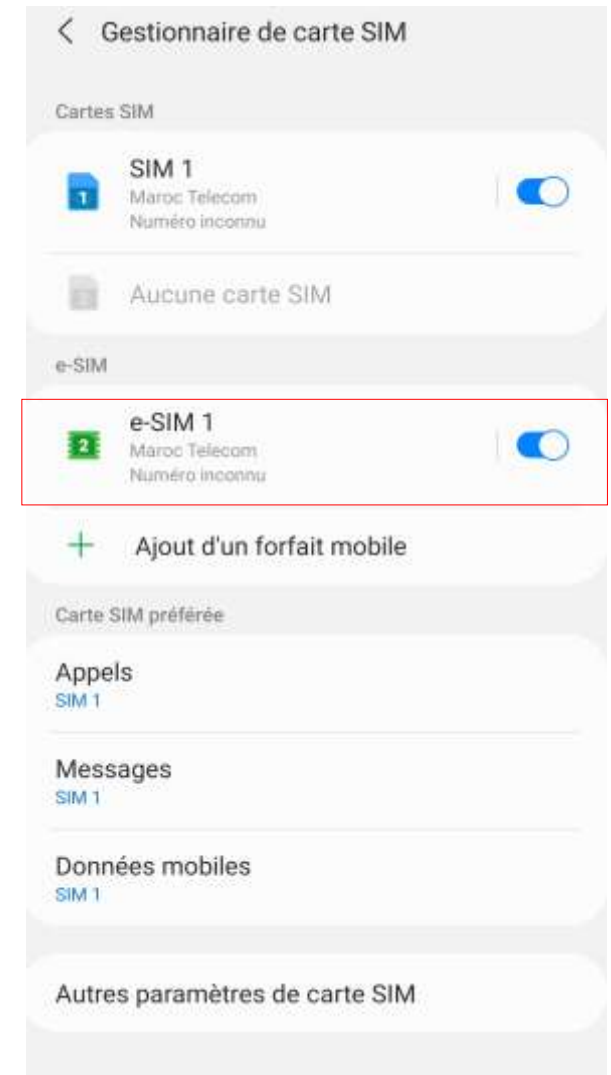
4

Placer le code QR au milieu et scanner.



5

Après la saisie et la confirmation du code PIN, cliquer sur « **Ajouter et utiliser** »



6


L'e-SIM est instantanément opérationnelle.

Annexes



Liste des téléphones compatibles

La liste des agences commerciales proposant l’e-SIM



iPhone XS et XS max




iPhone XR



iPhone 11, 11 Pro & 11 Pro Max




iPhone 12 , 12 Pro, 12 Pro Max & 12 mini



iPhone SE 2020







Samsung Galaxy Fold



Samsung Galaxy Z Fold 2



Samsung Galaxy Z Flip




Samsung Galaxy Note 20 & Note 20 Ultra



Samsung Galaxy S20 Ultra



Samsung Galaxy S21, S21 Plus et S21 Ultra



Agences GP

Agences Entreprise

Ville	Agence
Casablanca	Casa Twin
	Casa Al Fourat
Rabat	Agdal
	Showroom Zair
Marrakech	Gueliz
Tanger	City center
	Tanger Pasteur
Fès	Fès Adarissa
Agadir	Agadir Al Qods
Meknès	El Menzeh
Oujda	Oujda - Mohammed V
Settat	Settat - Mohammed V

Casablanca	Technopark
	Agence GC
Rabat	Agence PME
Mohammedia	Agence PME

NB. Cette liste sera mise à jour au fur et à mesure de la mise sur le marché de nouveaux terminaux compatibles avec l’e-SIM



Avantages de l'eSIM



- ❑ Les Smartphones compatibles eSIM disposent aussi d'un compartiment pour une carte classique. L'e-SIM peut être activée en plus d'une carte SIM classique, offrant ainsi la possibilité d'avoir une ligne principale et une autre secondaire dans un seul téléphone (exemple pour un usage personnel et professionnel ou dans le cas d'utilisation du num eSIM dans les annonces de ventes /achats pour ne pas communiquer son numéro principal).
- ❑ Plusieurs profils eSIM peuvent être activées sur le même téléphone. Il est possible de stocker plus d'un profil eSIM sur un smartphone compatible eSIM, en définissant la ligne du forfait cellulaire par défaut, et en attribuant d'autres étiquettes prédéfinies sur le smartphone aux autres forfaits cellulaires eSIM (Secondaire, personnel, professionnel, déplacement).
- ❑ Il est possible de stocker plusieurs eSIM sur son smartphone, mais on ne peut en utiliser qu'une seule à la fois. Pour passer d'une eSIM à une autre, accédez à Réglages > Données cellulaires, touchez le forfait que vous souhaitez utiliser, puis touchez Activer cette ligne. La double SIM simultanée fonctionne uniquement si vous disposez d'une carte SIM physique ainsi que d'une eSIM installée sur votre smartphone.
- ❑ L'e-SIM permet d'éviter au client les manipulations délicates liées au découpage du bon format de la carte SIM ainsi que tout risque de sa perte car l'e-SIM est bien soudée à son téléphone mobile.
- ❑ Le client pourra désormais souscrire à un nouvel abonnement téléphonique en ligne sur la eBoutique de Maroc Telecom et activer sa eSIM, en quelques clics seulement et de manière entièrement sécurisée, sans besoin de se déplacer à l'agence. Lors de la souscription il lui suffit de choisir le type de carte eSIM au lieu d'une carte standard (en bas du formulaire de demande eBoutique). Le changement de carte vers eSIM se fait par contre en agence.





Tous les clients Mobile postpayés et prépayés ayant un terminal compatible sont éligibles à l'offre.



Que ce soit pour une nouvelle souscription à un abonnement mobile, ou un changement de carte SIM, l'eSIM sera proposée au client au même prix que la carte physique.

