

EDF : Transformation numérique de la relation Client

Chez EDF le développement du digital est en train de modifier les usages en terme de relation client. Accéder aux liens suivants :

1. **Les outils collaboratifs et l'intelligence artificielle au service de la relation client d'EDF**, un article de Audrey Ouazana
<http://www.culturecrossmedia.com/dossier-transformation-numerique-secteur-energie-edf/>
2. **De la Data aux Big Data : enjeux pour le Marketing client – Illustration à EDF**. Un entretien avec Anne Gayet et Jean-Michel Gautier
3. **Transformation RH et numérique**, un rapport EDF
https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/groupe-edf/engagements/rapports-et-indicateurs/2018/edfgroup_preuvexneuf_6_transformation_fr.pdf
4. Questions à **François Gonczy**, Directeur du numérique
<https://www.cgi.fr/blog/secteurs/excellence-operationnelle-relation-client-transversalite-trois-grands-chantiers-digitaux-d-EDF-Commerce>
5. Questions à **Gaëlle Salaün**, Directrice service clients particuliers d'EDF
<http://www.relationclientmag.fr/Thematique/outourcing-1254/Breves/nous-associations-implantation-conseillers-France-relation-excellence-Gaëlle-Salaun-EDF-334084.htm>
6. Questions à **Hélène Bauduin**, Responsable du Pôle Marque Employeur et Recrutement chez EDF
<https://www.blogdumoderateur.com/edf-recrute-projets-technologiques/>
7. **EDF-Pulseandyou, un site communautaire** pour « proposer, découvrir et tester des innovations autour du bien-être dans l'habitat ».
<https://www.edfpulseandyou.fr/>
8. **Sovee**, une offre EDF de « station connectée pour piloter son énergie domestique »
<https://www.sowee.fr/station-connectee-pilotage-radiateurs-electriques>