

« Alexa, ouvre EDF ! » : EDF innove pour ses clients avec le lancement de deux Skills sur Alexa, le service vocal intelligent d'Amazon

A l'occasion de l'arrivée en France d'Alexa, le service vocal d'Amazon, EDF lance deux Skills (applications vocales) pour ses clients. Ces Skills, disponibles notamment sur la gamme d'enceintes Echo, démontrent la volonté d'EDF de proposer à ses clients une relation client toujours plus innovante.

« Alexa, ouvre EDF ! » pour gérer son contrat grâce à la voix

Avec la Skill EDF & Moi, en prononçant « Alexa, ouvre EDF ! », les clients EDF disposant d'un équipement avec Alexa intégré peuvent accéder à toute une série de services à distance tels que demander des informations sur leurs contrats, le montant de leurs factures, ou encore commander l'envoi de documents sur leur adresse email. Cette Skill leur permet aussi de bénéficier d'informations (sur les modes de paiement, les économies d'énergie...).

« Alexa, ouvre EDF Jeux ! », un jeu pour apprendre à préserver la planète tout en s'amusant

Avec la Skill EDF Jeux, EDF propose deux jeux destinés aux enfants autour des économies d'énergie. « Eco-Héros » pose une série de questions de type éco-gestes, puis donne des réponses et des conseils pour réaliser des économies d'énergie. La Skill EDF Jeux propose également le jeu « machine mystère » avec lequel les enfants peuvent tenter de reconnaître un équipement électroménager grâce au bruit émis par l'enceinte. L'équipement en question dispense ensuite un conseil pour utiliser cet équipement sans trop consommer. Pour ouvrir cette Skill, l'utilisateur peut simplement prononcer « Alexa, ouvre EDF Jeux ! ».

Ces applications innovantes viennent compléter l'ensemble des outils de relation client d'EDF, déjà très numérique : application mobile EDF&Moi, site internet ou encore les réseaux sociaux. Ces canaux sont complémentaires aux 5 000 conseillers clients d'EDF, tous basés en France, qui assurent une relation de proximité avec les clients. La diversité de ces canaux de relation clients renforce la politique commerciale d'EDF visant à combiner simplicité du numérique et attention de l'humain.

Pour en savoir plus sur les Skills EDF : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/offres/choisir-edf/skills-edf.html>

Ce communiqué de presse est certifié. Vérifiez son authenticité sur medias.edf.com

Acteur majeur de la transition énergétique, le groupe EDF est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce, la vente d'énergies et les services énergétiques. Leader des énergies bas carbone dans le monde, le Groupe a développé un mix de production diversifié basé sur l'énergie nucléaire, l'hydraulique, les énergies nouvelles renouvelables et le thermique. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à environ 35,1 millions de clients, dont 26,5 millions en France. Il a réalisé en 2017 un chiffre d'affaires consolidé de 70 milliards d'euros. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.