

## EDF Pulse and You et FANVOICE : co-créer les produits et services innovants de demain, avec une communauté hyper-engagée

*Le laboratoire d'innovation participative EDF Pulse and You, mis en place par FANVOICE, fête son premier anniversaire avec 24 projets co-crées ! EDF Pulse & You a commencé lorsqu'EDF a exprimé le besoin de créer une plateforme qui permettrait de co-innover en organisant la rencontre entre les usagers, la marque EDF et des start-ups triées sur le volet.*



### Capitaliser sur Internet et la collaboration pour Innover dans la création de produits et de services

Une expérience utilisateur positive et fluide étant au cœur de la réussite des nouveaux produits et services, EDF était à la recherche d'un partenaire capable de prendre en charge la création et la gestion en ligne, dans une logique de communauté, d'un groupe d'individus, prêts à partager des idées et

parfois à tester des produits et services. L'objectif : utiliser cette plateforme pour affiner la conception de produits et de services innovants, élaborés par EDF ou par des start-ups retenues par le groupe pour leurs solutions innovantes, en lien avec le bien-être à la maison. EDF souhaitait être accompagné de bout en bout dans la gestion de cette communauté : de l'invitation des individus à participer, à la mise en place des projets, l'animation, en passant par les relances et la production des rapports d'analyse qui permettent de saisir les attentes des Pulseurs.

### Le choix de FANVOICE : le partenaire spécialisé dans la co-création en ligne

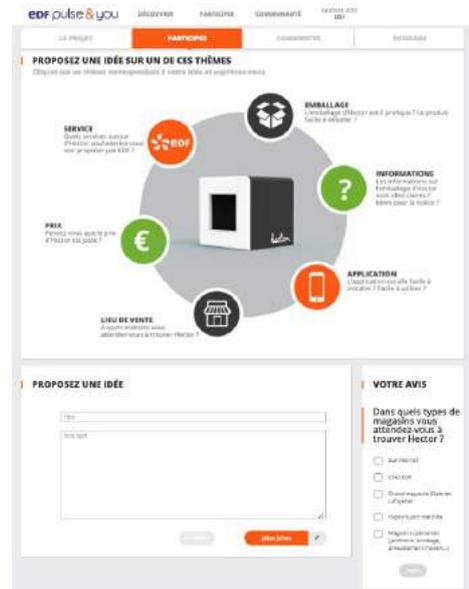
Spécialisée dans la co-création, FANVOICE propose aux marques de les connecter à leurs publics autour de brainstormings géants sur internet, pour améliorer des produits et services existants, ou en inventer de nouveaux. La startup a crée une plateforme agile pour recruter des communautés, recueillir des idées et avis, tester des concepts et récolter des datas utiles à la connaissance clients. Sa technologie de Text Mining permet d'aller plus loin que la simple détection d'idées ou de feedbacks. L'analyse sémantique facilite le traitement d'importants volumes de verbatim, afin d'en extraire des indicateurs décisionnels : attentes communes, freins, leviers, irritants, validation de concepts, priorités... A l'issue d'une consultation et d'un processus de sélection rigoureux, EDF, séduit par l'expérience et l'approche innovante de la startup, l'a choisi comme partenaire pour ce projet ambitieux.

## EDF Pulse and You : une plateforme de co-innovation

En quelques semaines, FANVOICE et EDF ont mis en place une plate-forme intitulée « Pulse & You ». Cet espace en ligne est destiné à faire se rencontrer "en ligne" les différents membres de la communauté : les "Pulseurs" qui sont des clients d'EDF, les collaborateurs de la marque qui portent un projet d'innovation (par exemple le chef de produit d'une application mobile) et les start-ups sélectionnées. L'objectif assigné à cette communauté est la co-innovation sur des produits et services actuels ou futurs. Celle-ci passe par des discussions, des concours d'idées, des brainstormings ou des beta-tests de produits et de services.

## S'appuyer sur une communauté pour co-crée aujourd'hui les produits et services de demain

Le champ d'intervention d'EDF Pulse & You est assez large. Il va du recueil de perception et d'attitudes sur des propositions telles que « *imaginons ensemble le bien-être à la maison et la place qu'EDF pourrait occuper dans ce domaine* » jusqu'à des idées sur des thèmes comme « *Aidez EDF à inventer de nouvelles façon de vous parler* ». La plateforme apporte également des feedbacks plus concrets sur des produits ou services conçus par les start-ups impliquées. Dans ce cas, le travail de FANVOICE consiste à recueillir ces feedbacks, à mesurer l'appétence globale des Pulseurs, mais aussi à aider la start-up à recueillir du verbatim sur ce qui est jugé performant par les utilisateurs ou sur ce qui doit être amélioré.



## Un bilan très positif avec plus de 24 projets co-crés en un an

Un an plus tard, le dispositif est une réussite totale. La communauté EDF Pulse & You, gérée par FANVOICE, compte plus de 5000 membres. Depuis juin 2016, elle a hébergé plus de 24 projets, un record en matière d'utilisation et d'engagement sur une plateforme d'idéation et de co-création. FANVOICE et EDF réfléchissent aujourd'hui à travailler sur d'autres projets innovants, dans une approche parfois très courte et confidentielle (par exemple avec 50 testeurs sur un projet privé durant quelques semaines), ou très ouverte (par exemple : plus de 1000 contributeurs sur une campagne ouverte à tous et ouvert 3 mois). La plateforme a d'ores et déjà permis à 5 start-ups de tester leur concept, prendre du recul et faire évoluer leur offre, qu'il s'agisse du produit lui-même ou de son packaging.

## Hector : un exemple de co-innovation mené avec EDF Pulse & You

---

### Hector : le cube météo connecté

Hector est un concentré de technologie, sans fil. Ce thermomètre connecté est composé de 3 capteurs : température, humidité et pression atmosphérique. Il propose ainsi des fonctions de prévision météo, de notification à la demande, et un historique des événements passés. L'objet connecté a été envoyé gratuitement à 100 beta-testeurs de la communauté pour recueillir des idées d'amélioration. Grâce à l'apport de la plateforme, c'est non seulement le produit, mais aussi la communication de ce produit qui a été améliorée. Les évolutions majeures sont les suivantes :

- **Robustesse** : un certain nombre de participants ont fait des retours sur des éléments fonctionnels (placement de la pile, emboîtement des différentes pièces...). Les changements sur la dernière version sont importants : une pile déjà installée, un cube non démontable et un système de fixation repensé.
- **La consultation à distance** : un certain nombre de Pulseurs ont regretté le fait qu'on ne puisse accéder aux informations à longue distance ; ce point été retravaillé par l'équipe d'HECTOR
- **Le nom** : hier « station météo connectée », il se présente désormais comme « Cube Connecté » et englobetoutes les fonctionnalités de l'objet connecté qui ne se limite plus à la météo.
- **La personnalisation** : plébiscitée par les participants au projet, cet élément a été pris en compte par les créateurs. Désormais, on peut personnaliser Hector avec un logo ou un symbole.
- **Les usages multiples** : lamultitude d'usages liés à Hectorsa été mise en lumière dans la phase d'idéation du projet de co-création. Les créateurs ont donc décidé de mettre cet aspect en avant sur le site internet, afin de séduire un plus grand nombre de clients.
- Le **packaging** a également été complètement revu.

<https://www.misterhector.com/>

### A propos de Fanvoice

Créée en 2014, Fanvoice est une start-up française, spécialiste de la co-création et du crowdsourcing pour les marques.

La plateforme participative Fanvoice propose aux marques d'animer et de développer leurs communautés autour de projets d'idéation, de co-création et de Bêta-Tests. Le principe est simple : rassembler les marques à leurs clients et collaborateurs, autour de brainstorming à grande échelle sur internet, pour améliorer des produits et des services existants, ou en créer de nouveaux.

Sa technologie d'analyse sémantique accélère et facilite l'analyse des feedbacks et idées des participants, pour en extraire des indicateurs décisionnels utiles aux marques (insights, freins et moteurs d'adhésion, enrichissement de la connaissance client...). En faisant émerger de précieuses informations "cachées", rapidement et à moindre coût, FANVOICE permet aux marques de concevoir plus rapidement une offre encore plus adaptée aux attentes de leurs clients.

Pour en savoir plus sur Fanvoice, visitez [www.fanvoice.com](http://www.fanvoice.com) et [@Fanvoicefr](https://twitter.com/Fanvoicefr) | [Twitter](#)