

STARLIGHT

POUR UNE RELATION CLIENT INTERNE HARMONIEUSE

Électricité de France (EDF) est le premier producteur et fournisseur d'électricité en France et dans le monde.

Au sein du Groupe, l'**Académie des métiers des services internes** gère la **professionnalisation des salariés des fonctions transverses** (informatique, gestion des ressources humaines, comptabilité, immobilier, logistique industrielle...).

L'ENJEU

Rééquilibrer la **relation client interne**, pour contribuer à la performance globale du Groupe, chaque partie prenant en compte les enjeux et les besoins de l'autre.

CIBLES

- Les 11000 collaborateurs des Services Internes
- 100000 collaborateurs du groupe EDF

SUPPORTS



NOTRE SOLUTION

Un serious game fournissant toutes les clés comportementales, relationnelles et organisationnelles nécessaires au développement d'une **culture partagée de la relation client interne** :

- 9 modules où l'on incarne un salarié des services internes ou un client interne.
- 7 métiers différents mis en scène dans les scénarios.
- Chaque joueur a son propre tableau d'avancement présentant les modules effectués et les badges "compétences" obtenus.
- Un univers futuriste à la *Star Trek*, un ton humoristique et vivant, qui permettent au joueur de s'immerger dans un monde attractif et d'aborder les thématiques en jeu avec ouverture et sérénité.

RÉSULTATS

Starlight a obtenu le **Trophée de l'Innovation en Déploiement 2016** décerné par la Direction des Services Partagés du Groupe EDF, parmi les 120 dossiers en lice.

L'AVIS DE NOTRE CLIENT

"Nous avons été heureux de travailler avec les équipes de Manzalab et de bénéficier de leur expertise en termes de scénarisation, de création artistique et de gestion de projet. Le résultat est à la hauteur de nos enjeux et de nos attentes".