

ATELIER CLIC #36

-

Ask Mona : retours d'expériences avec le
Centre des Monuments Nationaux et la
Cité de la Céramique de Sèvres



CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

Sèvres
CITÉ DE LA CÉRAMIQUE

Sommaire

1

Ask Mona

2

La Cité de la
Céramique de Sèvres

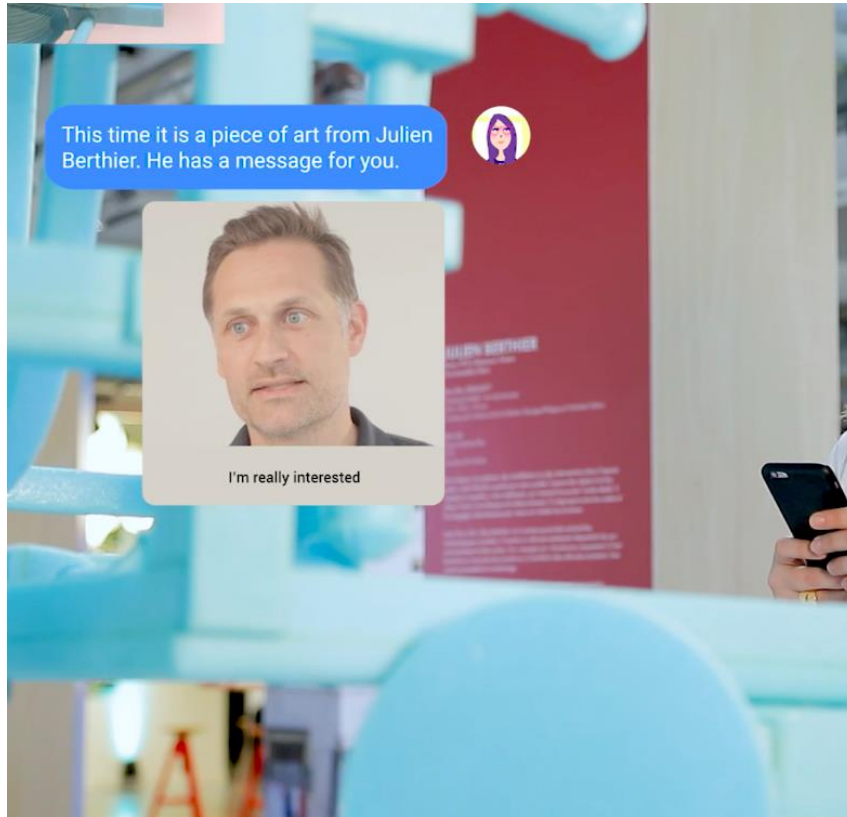
3

Le CMN et la Villa
Savoie

PRÉSENTATION ASK MONA



PRÉSENTATION ASK MONA



- Une start-up spécialisée dans **les chatbots et l'intelligence artificielle** dans le domaine de la culture.
- Lancement du chatbot Ask Mona en 2017 : conseils personnalisés de sorties culturelles.
- Développement de plusieurs expériences de chatbot : exposition Agoramanía (Maif Social Club), Villa Savoye (CMN), Cité de la Céramique de Sèvres.

Quelques uns de nos prix:

- 🏆 Lauréat de l'appel à projets « Service Numérique Innovant 2016 » du Ministère de la Culture
- 🏆 Lauréat de la Bourse French Tech, par **BPI France**
- 🏆 Prix de l'innovation dans le tourisme de la région Auvergne Rhône-Alpes à **Viva Technology**,
- 🏆 Appel à projets "Tourisme digital en Vallée de Seine" organisé par la **Vallée de Seine, Cap Digital et TES**

QUELQUES CHIFFRES

200 000

messages échangées en 6 mois
sur le chatbot Ask Mona.

+20 000

utilisateurs sur le
chatbot Ask Mona.

2000

messages envoyés
par jour.

+200

lieux culturels
référéncés.

ASK MONA & LA CITÉ DE LA CÉRAMIQUE DE SÈVRES



CITÉ DE LA CÉRAMIQUE



UN CHATBOT POUR INFORMER ET AMÉLIORER LA CONNAISSANCE DES PUBLICS DE LA CITÉ DE LA CÉRAMIQUE

1

CONTEXTE

- Sèvres, une identité singulière entre Manufacture et Musée
- Elaboration et déploiement amorcé d'une stratégie digitale

2

ENJEUX ET OBJECTIFS

- Pallier le déficit de communication et de lisibilité du site actuel
- Répondre aux attentes et nouveaux usages des internautes
- Créer un lien avec l'utilisateur et lui faire vivre une expérience
- Connaître nos publics
- Se placer comme un des acteurs de l'innovation numérique dans le domaine culturel



UN CHATBOT POUR INFORMER ET AMÉLIORER LA CONNAISSANCE DES PUBLICS DE LA CITÉ DE LA CÉRAMIQUE

3

LANCEMENT DU CHATBOT

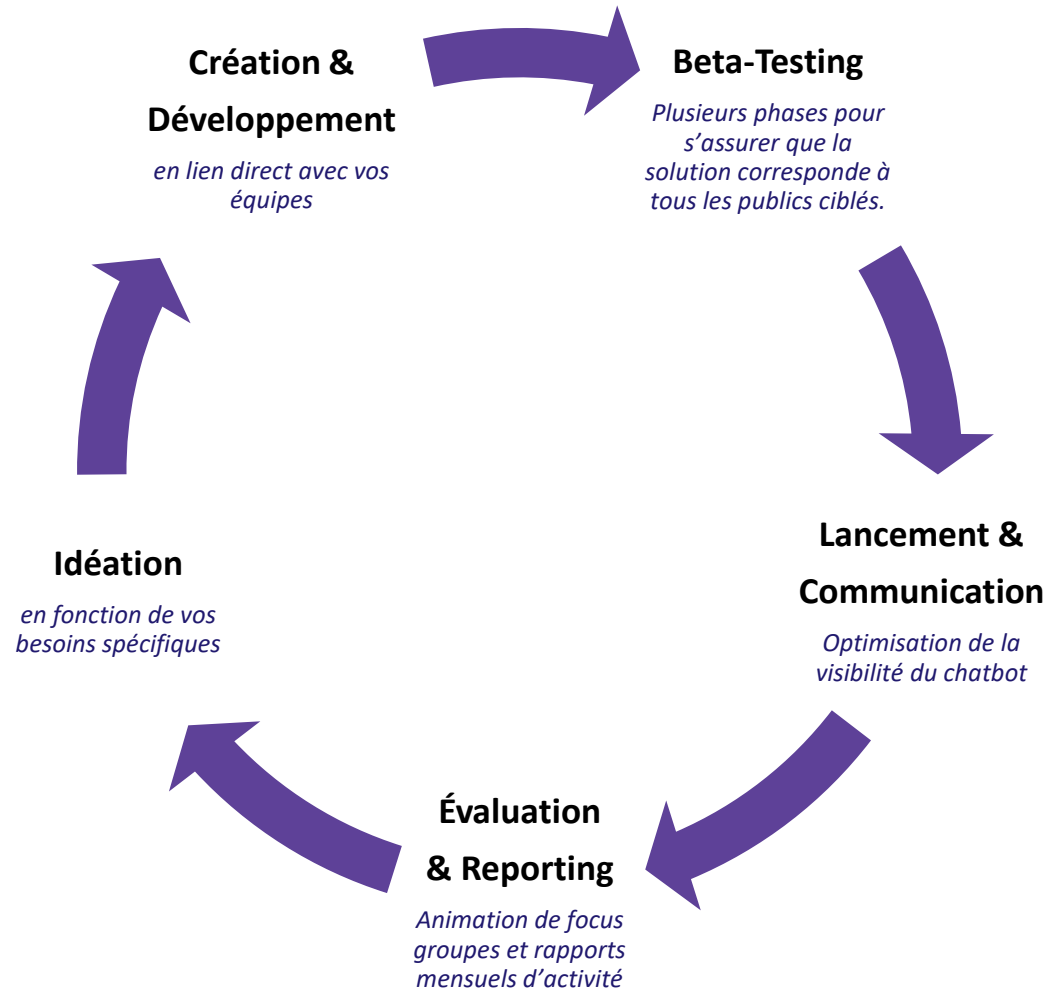
- L'opportunité d'une rencontre
- Une intégration fluide et rapide

4

PREMIERS RETOURS ET PROCHAINES ÉTAPES

- Ajustement du parcours utilisateurs
- Intégration sur le site web de Sèvres

NOTRE MÉTHODE



DÉMONSTRATION



ASK MONA ET LA VILLA SAVOYE (CMN)



UN CHATBOT POUR ACCOMPAGNER LES VISITEURS DE LA VILLA SAVOYE (CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX)



1

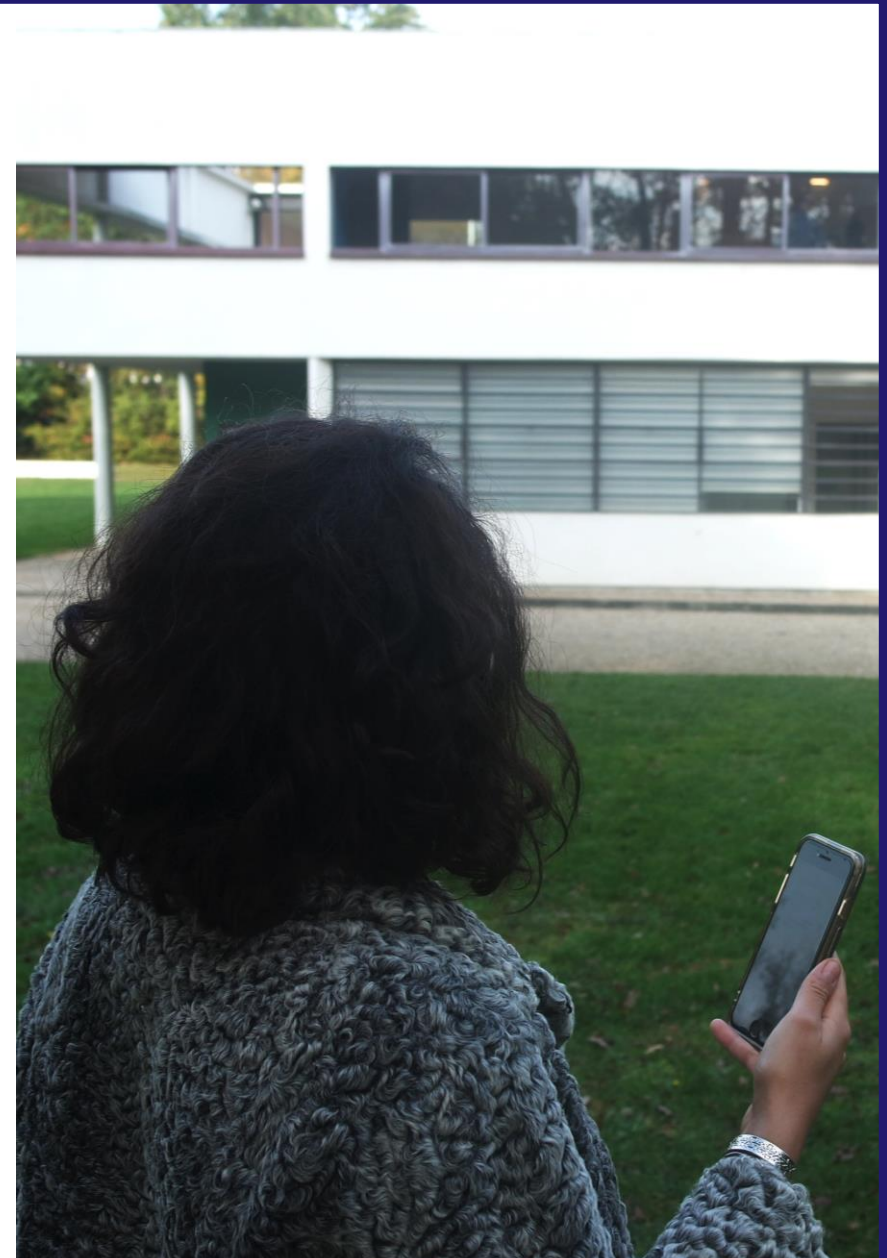
CONTEXTE

Expérimentation d'outils innovants, partenariats avec start-up

2

DISPOSITIF ET MISE EN ŒUVRE

Un outil de médiation à l'écoute des visiteurs



DÉMONSTRATION



UN CHATBOT POUR ACCOMPAGNER LES VISITEURS DE LA VILLA SAVOYE (CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX)



1

CONTEXTE

Expérimentation d'outils innovants, partenariats avec start-up

2

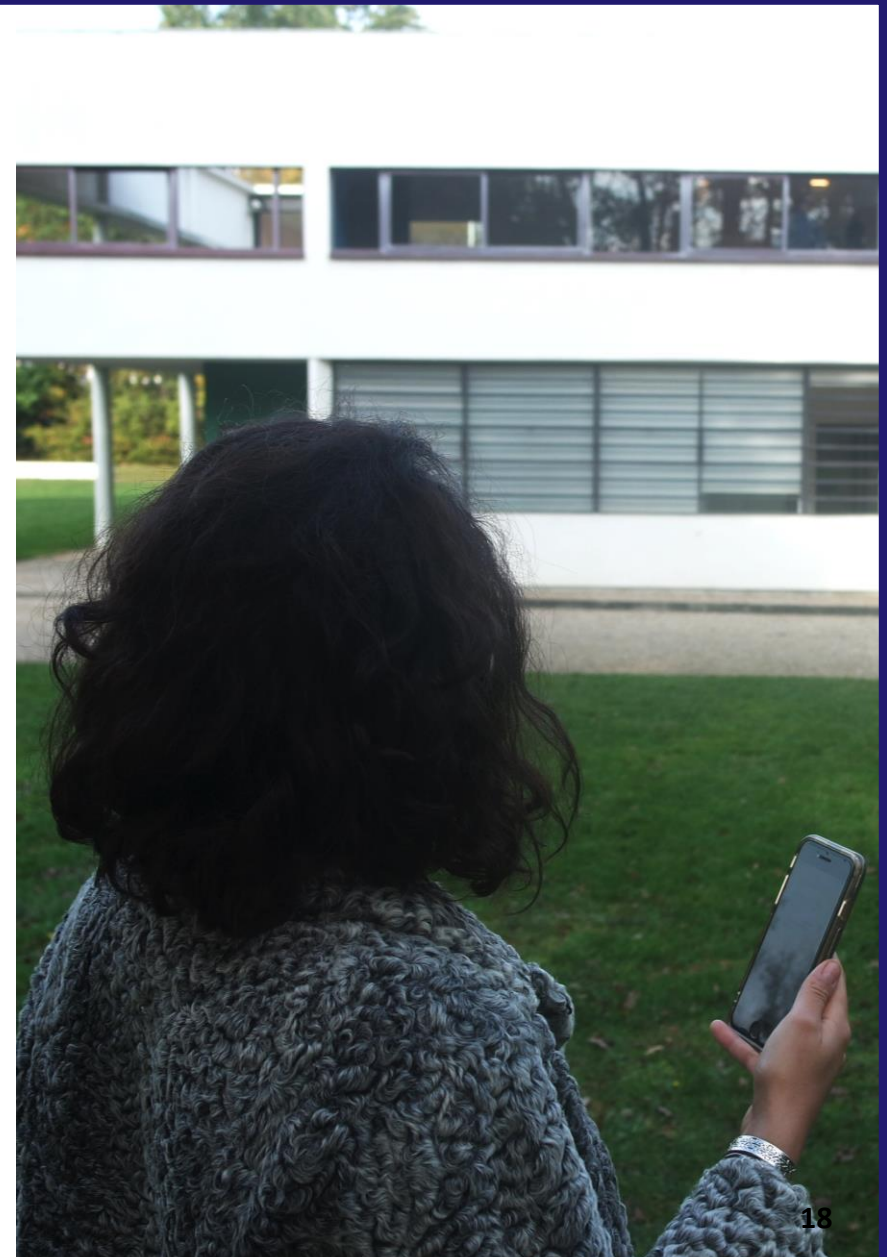
DISPOSITIF ET MISE EN ŒUVRE

Un outil de médiation à l'écoute des visiteurs

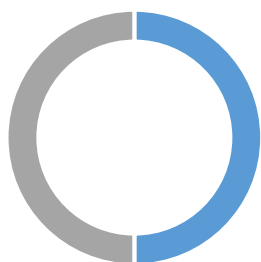
3

ÉVALUATION ET BILAN

- Quantitatif : Questionnaire sur l'expérience dans le chatbot et données d'usage
- Qualitatif : Observation des usages *in situ*, focus groupe



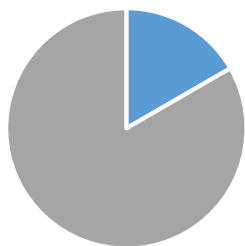
FOCUS GROUPE : CHIFFRES CLÉS ET VERBATIM



■ Primo utilisateurs de chatbot ■ Autre

« Très ludique et pratique, permet de découvrir les lieux en liberté »

« Il y a un petit temps de compréhension au début mais sinon c'est assez intuitif »



■ Utilisateurs d'audioguide ■ Autre

« Avec l'audioguide on est passif alors que là il y a de interactivité, la lecture et les documents envoyés permettent de diversifier l'approche »

« Des liens pour approfondir suite à la visite seraient intéressants »

CONTACT



contact@askmona.fr



www.studio.askmona.fr
www.askmona.fr



STATION F