

Jam s'invite au Forum des Halles pour vous faire vivre de nouvelles expériences de shopping

Pour sa troisième saison, UR Link, l'accélérateur de startups du groupe Unibail-Rodamco, a permis aux 5 startups accompagnées de tester leur concept au sein de plusieurs centres commerciaux. Parmi ces jeunes pousses, Jam, le chatbot des millennials, véritable guide urbain numérique et interactif. Retour sur ce POC (Proof of Concept), mis en place depuis quelques semaines au Forum des Halles.

Créé en avril 2015 par Marjolaine Grondin et Loïc Delmaire, Jam est un chatbot conversationnel sur Facebook Messenger, qui permet à ses utilisateurs, jusqu'ici principalement des jeunes, de trouver à tout moment de la journée ou de la nuit des idées de sorties à Paris : expos, restaurants, cinéma, bars, etc. Son ambition ? Que nous ne vivions jamais deux fois la même journée ! Dans cette optique, le petit robot conversationnel pousse chaque jour auprès de ses utilisateurs de nouvelles propositions culturelles, sportives, gastronomiques ou commerciales et les aide ainsi à sortir de leur routine. Le chatbot compte aujourd'hui une communauté de 200 000 utilisateurs et souhaite à présent poursuivre ses conversations avec un plus grand nombre, en développant de nouveaux projets au sein d'écosystèmes variés.

Jam, un nouveau guide pour les visiteurs du Forum des Halles

Pour développer leur solution auprès d'une cible plus large, Jam s'est rapproché du groupe Unibail-Rodamco, propriétaire de nombreux plusieurs

centres commerciaux en France, dans le cadre de son accélérateur UR Link. Depuis quelques semaines, ils expérimentent ensemble Jam au coeur du Forum des Halles. L'objectif principal de ce POC (Proof of Concept) est de faire découvrir au public du centre tous les services et événements proposés par ce dernier, des plus visibles aux plus secrets, et leur faire vivre ainsi une expérience de shopping plus riche.

Grandeur nature, l'expérimentation au Forum des Halles a permis à Jam d'aller plus loin dans ses contenus habituels (suggestions d'activités et partage de conseils) et de proposer aux visiteurs une expérience sur-mesure au sein d'un lieu physique. Jam s'est transformé le temps d'un POC en un guide numérique interactif avec qui communiquer en direct en fonction des besoins de chaque visiteur du centre. Le simple fait de taper "Forum" dans votre discussion Messenger avec Jam permet d'avoir accès à tout un panel d'informations, de bons plans et de mini-jeux (en rapport avec le centre commercial et ses marques) qui transforment la visite en une découverte inédite du lieu. Saviez-vous par exemple qu'une salle de billard et un centre de hip-hop existaient dans le Forum des Halles ? Vous avez également la possibilité de découvrir les différents avis des autres utilisateurs sur les boutiques mais également d'obtenir un programme détaillé des films à voir dans le cinéma UGC du Forum. De quoi optimiser votre sortie du samedi après-midi !

Développer de nouvelles idées et améliorer l'expérience en centre commercial

Cette expérimentation à grande échelle va aussi permettre à Jam de continuer son travail sur l'analyse des données et d'optimiser la satisfaction des usagers en ce qui concerne leur service de robot conversationnel. Jam va par ailleurs pouvoir interroger sa communauté pour sourcer de nouvelles idées et améliorer l'expérience en centre de shopping.

En ce qui concerne son avenir, Jam prévoit de continuer ces tests avec des acteurs du retail comme Unibail-Rodamco, et séduire de plus en plus de monde à travers la France et bientôt, le monde.

Maddyness, partenaire média d'UR Link