

CAHIER DES CHARGES

CHATBOT IA : MOOV ASSIST

Assistant conversationnel intelligent intégré à Moov Money

Référence	CDC-MM-BOT-2026-03
Maître d'ouvrage	Moov Money SA — Gabon
Programme	Kimba Connect
Plateforme cible	SuperApp Huawei / Mini App Moov Money
Statut	Draft v1.0
Date	Juin 2026

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 Contexte et enjeux

L'expérience client sur les plateformes Mobile Money en Afrique centrale souffre encore d'un manque de support personnalisé, accessible 24h/24 et en langues locales. Les centres d'appel traditionnels sont coûteux et limités en capacité. L'intelligence artificielle conversationnelle représente une solution stratégique pour Moov Money SA.

« Moov Assist » est un chatbot IA multilingue, intégré à l'application Moov Money en tant que mini-app sur la SuperApp Huawei. Il combine traitement du langage naturel (NLP), compréhension contextuelle et intégration aux services Moov Money pour offrir une assistance client et des services financiers conversationnels.

1.2 Objectifs stratégiques

- Réduire de 40% le volume d'appels entrants au centre d'appel Moov Money , surtout sur les réclamations
- Offrir un support client 24/7 en français et en langues locales gabonaises
- Permettre l'exécution de transactions Mobile Money via conversation naturelle
- Collecter des données comportementales pour améliorer les offres commerciales
- Positionner Moov Money comme leader de l'IA financière en Afrique centrale

1.3 Cas d'usage prioritaires

Catégorie	Cas d'usage	Priorité
Support client	FAQ, problèmes de compte, déblocage , traitement automatisé réclamation	P1 — Critique
Transactions	Envoi d'argent, achat airtime...	P1 — Critique
Éducation financière	Conseils budget, épargne	P2 — Majeur
Onboarding	Inscription, KYC guidé	P2 — Majeur
Promotions	Offres personnalisées	P3 — Mineur

2. DESCRIPTION FONCTIONNELLE

2.1 Interface conversationnelle

2.1.1 Canaux de déploiement

- Mini-app intégrée dans l'application Moov Money (SuperApp Huawei)
- Widget web sur le site moov-money.ga
- Intégration WhatsApp Business API (canal secondaire)
- SMS intelligent pour utilisateurs sans smartphone

2.1.2 Capacités linguistiques

- Français : niveau conversationnel natif (langue principale)
- Fang : compréhension et réponses de base
- Myene (Mpongwè) : compréhension et réponses de base
- Anglais : niveau intermédiaire (expatriés, partenaires)
- Détection automatique de la langue de l'utilisateur

2.1.3 Modes d'interaction

- Texte libre (conversation naturelle)
- Boutons de réponse rapide (quick replies)
- Commandes vocales (reconnaissance vocale en français)
- Carrousels et cartes richement formatées pour les offres

2.2 Fonctionnalités intelligentes

2.2.1 Support client automatisé

- Réponse aux 200+ questions fréquentes (FAQ enrichie)
- Diagnostic et résolution des problèmes courants (solde, PIN, carte SIM)
- Escalade intelligente vers agent humain avec résumé du contexte
- Suivi de réclamations avec numéro de ticket
- Notification proactive (transactions, alertes sécurité)

2.2.2 Transactions conversationnelles

- Envoi d'argent : « Envoie 5 000 FCFA à Mama Jeanne au cameroun »
- Achat de crédit : « Recharge mon numéro de 1 000 FCFA »
- Paiement de factures SEEG, Canal+ via commande vocale
- Consultation de solde et historique de transactions
- Confirmation par code PIN ou biométrie avant exécution

2.2.3 Conseiller financier virtuel

- Analyse des habitudes de dépenses de l'utilisateur
- Conseils personnalisés d'épargne et de budget
- Recommandation de produits Moov Money adaptés au profil
- Alertes en cas de comportements inhabituels

2.2.4 Onboarding et KYC assisté

- Guide interactif pour l'inscription à Moov Money
- Collecte guidée des documents KYC (CNI, justificatif de domicile)
- Vérification en temps réel (OCR sur documents uploadés)
- Suivi de l'avancement du dossier d'ouverture de compte

2.3 Architecture IA

2.3.1 Stack technologique recommandée

Composant	Technologie	Justification
NLU Engine	Rasa NLU ou GPT-4o API	NLP avancé + fine-tuning
Dialogue Manager	Rasa Core ou LangChain	Gestion des flux
STT/TTS	Whisper (OpenAI) + Azure TTS	Langues locales
Backend	FastAPI + WebSockets	Temps réel
Vectorstore	Pinecone ou Qdrant	RAG sur docs Moov
Analytics	Elasticsearch + Kibana	Monitoring conversations

2.3.2 Apprentissage continu

- Réentraînement hebdomadaire du modèle sur les nouvelles conversations
- Annotation humaine des réponses incorrectes (RLHF)
- A/B testing de formulations de réponses

- Tableau de bord de performance NLU (précision, rappel, F1)

3. EXIGENCES TECHNIQUES

3.1 Performance

Indicateur	Cible
Temps de réponse moyen	< 2 secondes
Taux de résolution automatique	> 75% sans escalade
Précision NLU (intent recognition)	> 92%
Disponibilité	99,9% (SLA Tier 2)
Conversations simultanées	5 000 sessions concurrentes
Satisfaction (CSAT)	> 80%

3.2 Sécurité et conformité

- Chiffrement de bout en bout (E2E) de toutes les conversations
- Anonymisation des données personnelles (RGPD-compatible)
- Journalisation des transactions avec horodatage immuable
- Conformité COBAC pour l'initiation de paiements par chatbot
- Audit de sécurité semestriel par un tiers indépendant
- Interdiction de stocker les codes PIN ou données biométriques

3.3 Intégration

- API Moov Money (authentification, transactions, solde, historique)
- CRM pour la personnalisation et le suivi clients
- Système de ticketing (Zendesk ou équivalent) pour l'escalade

4. GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE DE L'IA

4.1 Principes directeurs

- Transparence : l'utilisateur sait toujours qu'il parle à un bot
- Option d'escalade humaine disponible à tout moment
- Biais algorithmique : tests réguliers de non-discrimination
- Droit à l'explication : le bot peut justifier ses recommandations

4.2 Gestion des erreurs et limitations

- Réponse honnête en cas d'incompréhension (pas d'hallucination)
- Redirection vers agent humain ou FAQ en cas d'échec répété
- Log et analyse de toutes les incompréhensions pour amélioration

5. LIVRABLES ET PLANNING

5.1 Livrables

1. Analyse des intentions utilisateurs (intent mapping — 200+ intents)

2. Corpus d'entraînement annotés (10 000+ exemples)
3. Architecture technique détaillée
4. Bot déployé sur mini-app Moov Money + WhatsApp
5. Dashboard de monitoring en temps réel
6. Documentation technique complète
7. Plan de maintenance et d'amélioration continue
8. Formation des équipes Moov Money à l'administration du bot

5.2 Planning

Phase	Durée	Jalons clés
Analyse & intent mapping	3 semaines	Taxonomie validée
Collecte & annotation corpus	4 semaines	10k exemples prêts
Développement NLU + dialogues	8 semaines	Bot v1 opérationnel
Intégration API Moov Money	3 semaines	Transactions via bot
Beta test (1 000 users)	3 semaines	NLU > 90%
Optimisation & déploiement	2 semaines	Go-live officiel

6. KPIs ET ÉVALUATION

- Taux de résolution sans agent humain : > 75% à M+6
- Réduction des appels entrants : > 35% à M+6
- Satisfaction client (CSAT) sur interactions bot : > 80%
- Transactions initiées via chatbot : > 5 000/mois à M+6
- Nombre d'utilisateurs actifs du chatbot : > 20 000 MAU en an 1
- Coût moyen de résolution (vs appel humain) : réduction > 60%