MODULE PRESTASHOP 1.7.8 → 9

AI Sales Assistant & Chatbot

Guide d'installation et d'utilisation — version 1.0.2

1. Présentation

Le module ajoute à votre boutique un assistant conversationnel qui :

- **conseille vos clients** à partir de votre catalogue réel (prix, déclinaisons, stock et promotions en direct) ;
- **ajoute au panier** directement depuis le chat, avec choix de la déclinaison ;
- **répond aux questions pratiques** (livraison, retours, CGV, guide des tailles…) à partir de vos pages CMS et de votre FAQ ;
- **suit les commandes** en temps réel (référence + email, aucune donnée révélée sans les deux) ;
- **transmet au service client** : le visiteur laisse un message qui arrive dans le SAV natif de PrestaShop, avec la conversation ;
- **mesure le chiffre d'affaires généré** par le chat dans un tableau de bord.

Tout fonctionne sur votre hébergement, avec **votre propre clé d'API** (Google Gemini ou OpenAI). Aucun abonnement, aucun serveur externe, aucune tâche cron.

2. Prérequis

PrestaShop	1.7.8.x, 8.x, 9.x — thèmes Classic, Hummingbird et thèmes dérivés
PHP	7.4 à 8.3, extensions `curl`, `mbstring`, `openssl`, `json`
Base de données	MySQL 5.7+ ou MariaDB 10.2+
Hébergement	Mutualisé compatible (OVH, o2switch, Ionos…). Aucune tâche cron requise.
Clé d'API	Google Gemini ou OpenAI (facultative : sans clé, le module fonctionne en mode recherche catalogue, FAQ et suivi de commande)

3. Installation

1. Back-office > *Modules* > *Gestionnaire de modules* > *Installer un module*, puis déposez le fichier zip.
2. Cliquez sur *Configurer*.
3. Le widget apparaît immédiatement sur la boutique. L'index du catalogue et la base de connaissances se construisent automatiquement, par petits lots, au fil des premières visites (aucune action requise).

> Multiboutique : sélectionnez la boutique dans le sélecteur de contexte avant de configurer. Chaque boutique a ses propres réglages, son index et ses statistiques.

4. Démarrage rapide (5 minutes)

1. **Obtenez une clé d'API** :

    - Google Gemini : *Google AI Studio* > *Get API key* ;
    - OpenAI : *platform.openai.com* > *API keys*.
2. Panneau **1. Configuration générale** : choisissez le fournisseur, collez la clé, cliquez sur *Tester la clé API* puis *Actualiser* pour charger la liste des modèles disponibles sur votre compte. Laissez le modèle proposé par défaut si vous hésitez.
3. Panneau **2. Personnalisation** : nom de l'assistant, avatar, couleur, et surtout la *spécialité de la boutique* et vos *consignes* (ton, conseils à donner, politique commerciale).
4. Enregistrez. Ouvrez votre boutique et posez une question au chat.

> La clé est chiffrée avant d'être enregistrée et n'est jamais envoyée au navigateur des visiteurs.

5. Réglages détaillés

Panneau 1 — Configuration générale & fournisseur d'IA

- **Activer le chatbot** : affiche ou masque le widget sur la boutique.
- **Fournisseur, modèle, clé** : voir le démarrage rapide. Si le modèle choisi est un jour retiré par le fournisseur, le module bascule automatiquement sur un modèle équivalent disponible et affiche une alerte en haut de la page de configuration.

Panneau 2 — Personnalisation & identité

- **Nom, avatar, message d'accueil** (par langue), **couleur** et **position** du widget (automatique, gauche ou droite). En mode automatique, le widget se place du côté libre si un autre bouton flottant (WhatsApp, cookies…) occupe déjà le coin droit.
- **Spécialité de la boutique** et **consignes** (par langue) : décrivez votre activité et vos règles ; l'IA les applique à chaque réponse.
- **Exigence de la recherche catalogue** : plus stricte = moins de résultats mais plus précis.

Panneau 3 — Index intelligent du catalogue

L'index contient le nom, la référence, les catégories, caractéristiques et déclinaisons de vos produits visibles. Il se met à jour tout seul quand vous modifiez un produit. Le bouton *Synchroniser / réindexer le catalogue* force une reconstruction complète (utile après un import CSV massif).

Vecteurs IA (embeddings) (facultatif) : ajoute une recherche par le sens (« un cadeau pour mon père qui aime la randonnée »). Ils consomment des appels d'API au moment du calcul ; activez-les si votre catalogue s'y prête.

Base de connaissances : pages de la boutique & FAQ

- **Pages de la boutique** : à l'installation, le module sélectionne automatiquement vos pages Livraison, Mentions légales, CGV/CGU, Retours, FAQ, À propos et Guide des tailles. Ajoutez ou retirez des pages en cochant la liste. Toute modification d'une page CMS est prise en compte automatiquement.
- **FAQ** : ajoutez vos questions/réponses par langue. Quand la question d'un visiteur correspond clairement à une entrée, **votre réponse exacte est donnée instantanément, sans appel à l'IA** (gratuit).
- Avec une clé d'API, l'IA s'appuie sur ces contenus et affiche un lien « Source » vers la page utilisée. Si l'information n'existe pas, elle le dit au lieu d'inventer.

Panneau 4 — Contact direct, WhatsApp & horaires

- **WhatsApp** et **téléphone** : boutons proposés quand le visiteur demande un conseiller. Saisissez le numéro au format international (ex. +33 6 12 34 56 78).
- **Message au service client** : le visiteur remplit un court formulaire (email + message) dans le chat. Le message arrive dans *Service client* > *SAV* de PrestaShop avec la conversation récente, la page consultée et la langue ; vous répondez depuis le back-office comme d'habitude. Un même client garde un seul fil de discussion. Choisissez le **contact destinataire** (un email de notification lui est envoyé).
- **Horaires** : en dehors des horaires, le chat indique quand l'équipe est joignable.

Panneau 5 — Protection du serveur, coûts et confidentialité

Requêtes simultanées	Nombre de réponses IA calculées en même temps (défaut 2). Protège votre hébergement : au-delà, le visiteur patiente quelques secondes.
Messages par visiteur et par heure	Limite anti-abus par visiteur et par adresse IP (défaut 30).
Plafond quotidien de messages	Nombre maximal de réponses IA par jour (les réponses instantanées — FAQ, livraison, suivi de commande — sont gratuites et non comptées).
Budget quotidien de tokens	Plafond de consommation IA par jour (défaut 500 000 ; 0 = illimité). Votre facture fournisseur ne peut pas s'emballer.
Conservation des conversations	Durée en jours (défaut 90). Les données plus anciennes sont supprimées automatiquement.
Fenêtre d'attribution des ventes	Délai (1 à 30 jours, défaut 7) pendant lequel une commande est rattachée à une conversation.
Page de confidentialité	Page CMS liée depuis la mention d'information du widget.

6. Tableau de bord « Chiffre d'affaires généré »

En haut de la configuration, sur 7, 30 ou 90 jours :

- **CA assisté** (HT et TTC) : commandes passées par un visiteur ayant discuté avec l'assistant dans la fenêtre d'attribution (rattachement par panier, visiteur ou compte client) ;
- **CA des produits recommandés** : uniquement les lignes de commande des produits que l'assistant a proposés ;
- commandes assistées, taux de conversion des conversations, panier moyen comparé à celui de la boutique, ajouts au panier depuis le chat, tokens consommés.

Seules les commandes valides sont comptées : une commande annulée ou remboursée disparaît des chiffres. « Assistée » signifie que le client a utilisé le chat avant d'acheter ; cela ne prouve pas à lui seul que le chat a déclenché l'achat.

7. Ce que voit le visiteur

- Un bouton flottant ; la fenêtre s'ouvre en plein écran sur mobile.

- Le badge « IA » et la mention « Réponses générées par une IA » (transparence exigée par le règlement européen sur l'IA). À la première ouverture, une courte information indique que les messages sont traités par un fournisseur d'IA.
- Des cartes produit avec prix, stock, choix de déclinaison et bouton *Ajouter au panier* ; le panier du thème se met à jour aussitôt.
- Des boutons rapides : suivi de commande, promotions, livraison, recherche, service client.

8. Coûts, sécurité et RGPD

- **Coûts** : vous payez uniquement votre fournisseur d'IA, selon votre consommation. Les réponses instantanées (FAQ, livraison, suivi, salutations) ne consomment rien. Les plafonds du panneau 5 bornent la dépense.
- **Sécurité** : clé chiffrée, jeton anti-falsification sur chaque requête, limites par visiteur et par IP, aucune information de commande révélée sans la référence et l'email correspondants.
- **Données personnelles** : les emails, téléphones, numéros de carte et IBAN saisis dans le chat sont masqués avant tout envoi au fournisseur d'IA et avant tout enregistrement. Les conversations sont supprimées automatiquement après la durée de conservation choisie.
- **Vos obligations** : mentionnez dans votre politique de confidentialité l'usage d'un assistant IA et le fournisseur choisi (sous-traitant), et vérifiez ses conditions de traitement des données. Certaines offres gratuites autorisent le fournisseur à utiliser les données pour améliorer ses services : pour une boutique soumise au RGPD, préférez une offre payante.

9. Dépannage

Le widget n'apparaît pas	Vérifiez que le module est activé (panneau 1) et videz le cache de PrestaShop (*Paramètres avancés* > *Performances*) ainsi que celui de votre module de cache éventuel.
« Clé invalide » au test	Vérifiez la clé et le fournisseur choisi, et que la facturation est activée sur votre compte fournisseur.
Le bot ne trouve pas un produit	Le produit doit être actif et visible (« partout » ou « recherche »). Lancez *Synchroniser / réindexer le catalogue* après un import massif.
Réponses en mode « recherche » sans IA	Aucune clé configurée, quota du fournisseur atteint ou plafond quotidien atteint : consultez le journal des événements en bas de la configuration.
Alerte « modèle »	Votre modèle a été retiré par le fournisseur : le module en a choisi un autre automatiquement. Vous pouvez en sélectionner un manuellement après *Actualiser*.
Besoin d'aide	Téléchargez le rapport de diagnostic (*Journal des événements et diagnostic* > Télécharger les journaux) et joignez-le à votre demande d'aide par e-mail à contact@genisoft.fr.

10. Désinstallation

La désinstallation supprime les tables du module, ses réglages et l'avatar téléchargé. Les fils créés dans le SAV de PrestaShop et vos commandes ne sont jamais modifiés.

11. Support

Le support et les mises à jour sont assurés par e-mail : contact@genisoft.fr. Indiquez votre numéro de commande, la version de PrestaShop et de PHP, et joignez le rapport de diagnostic.