Trois ans de retours relus — ce que l'écart révèle

LINDBERGH FORMATION — 16 rue de Maillé, 91310 Montlhéry · RCS Evry 817 946 114

Document établi le 09/11/2026

21 400 dossiers de service après-vente · document fictif

Document fictif — exemple de démonstration

Ce document est produit par le site Blue Lemon Agent pour illustrer ce qu'un agent IA remet à ses utilisateurs. Les sociétés, dossiers, montants et personnes qui y figurent sont inventés. Il n'a aucune valeur juridique, comptable ni commerciale.

Document fictif, produit pour la démonstration. L'analyse porte sur **21 400 dossiers de retour clos entre 2023 et 2026** chez une enseigne inventée. Elle ne compare pas des moyennes : elle compare **deux populations de la même entreprise** — les dossiers clos vite et les dossiers enlisés — pour isoler ce qui les sépare réellement.

L'écart qui décide de la durée d'un dossier

Population	Volume	Commande d'origine identifiée au premier message	Durée médiane
Dossiers clos en moins de 24 h	5 200	**94 %**	6 heures
Dossiers clos entre 1 et 8 jours	13 100	58 %	2,4 jours

Population	Volume	Commande d'origine identifiée au premier message	Durée médiane
Dossiers ayant dépassé 8 jours	3 100	**11 %**	14 jours

Lecture : ce n'est pas la nature du défaut qui allonge un dossier. Sur les trois populations, la répartition des motifs de retour est **quasiment identique** (écart maximal de 3 points). **La seule variable qui sépare nettement les groupes est l'identification de la commande d'origine dès le premier message.** C'est ce que confirment les relevés de temps du service : la recherche de la commande pèse **50 % du traitement d'un retour**.

Ce que coûte une commande non identifiée

Conséquence mesurée	Fréquence sur les 3 100 dossiers enlisés	Coût constaté
Un aller-retour de plus avec le client	78 %	2,1 jours et un second contact
Condition de garantie citée par défaut, non vérifiée	**31 %**	**Source de 6 réclamations écrites sur le trimestre**
Recours fournisseur non identifié, donc non réclamé	64 %	46,60 € en moyenne, à la charge de l'enseigne
Dossier rouvert après clôture	19 %	Le traitement recommence à zéro

L'index reconstitué

Source rapprochée	Lignes de commande	Profondeur	Clé d'identification disponible
Plateforme e-commerce	384 000	3 ans	N° de commande, e-mail, n° de suivi

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales

Source rapprochée	Lignes de commande	Profondeur	Clé d'identification disponible
Caisse des 4 magasins	91 000	3 ans	N° de ticket, date, montant, référence
Place de marché A	**98 000**	3 ans	**N° de commande de la place, e-mail acheteur**
Place de marché B	**37 000**	3 ans	**N° de commande de la place**
Total	**610 000**	—	1 900 références sur 4 200 portent un n° de série

La règle appliquée sans exception : une commande qui n'est pas identifiée est marquée « **commande non retrouvée** », jamais rattachée à la commande la plus probable. **Une commande supposée fait citer une condition de garantie qui n'est pas la bonne**, et une mauvaise condition citée à un client coûte plus cher qu'un dossier lent.

Journée de demandes retenue pour la relecture de l'index par la responsable SAV :

_____

Demandez une démonstration avec vos propres documents
Ce document est un exemple fictif. Pour voir l'agent travailler sur vos propres documents, demandez une démonstration depuis sa fiche.
https://bluelemonagent.ai/entreprises/cas-usage/agent-de-gestion-sav-retours-garanties

Portée de ce document : le service exploité par Blue Lemon Agent. Pour un agent déployé chez vous, la localisation applicable est celle de l'architecture décrite au devis et vérifiée avant mise en service ; l'exécution locale n'est annoncée que pour la configuration explicitement décrite et recettée au devis ; l'isolation applicable dépend du mode de déploiement décrit au devis, aucune isolation dédiée n'étant présumée ; les mécanismes de chiffrement en transit et au repos, leurs composants et la gestion des clés sont ceux documentés pour l'architecture retenue ; les rôles et

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales

permissions sont configurés et recettés pour les identités et systèmes effectivement raccordés ; les événements journalisés, leur contenu, leur durée de conservation et leurs accès sont définis pour le déploiement retenu.