Annonce d'IA et passage à un conseiller

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

Document établi le 09/11/2026

Ce que le client voit, et ce qu'il obtient en un mot · 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. **Le règlement européen sur l'intelligence artificielle impose, depuis le 2 août 2026, d'informer toute personne qui interagit avec un système d'IA, sauf lorsque la chose est évidente.** L'annonce est intégrée au message d'accueil de chaque canal et elle est tracée.

L'annonce, canal par canal

Canal	Où l'annonce apparaît	Langue
Chat	**Ligne d'accueil, avant le premier message du client**	Langue du navigateur
E-mail	**En tête de la première réponse, et signature du service client**	Langue du message reçu
Téléphone	**Phrase d'accueil, avant toute question**	Langue de l'appelant

Le passage à un conseiller

Élément	Contenu	Effet

Mots reconnus	**« un conseiller », « une personne », « quelqu'un »**	**Reprise immédiate sur les trois canaux**
Affichage	**Rappel permanent sur le chat**	**Un client qui sait qu'il peut sortir y reste plus volontiers**
Ce que reçoit le conseiller	Le fil complet, le motif, l'historique	**Le client ne répète rien**
Sur le mois	**174 demandes de reprise**	**174 conseillers avec le fil devant eux**

Ce que l'annonce a produit sur la satisfaction

Type d'échange	Note sur 5	Lecture
Échanges annoncés comme automatiques	**4,3**	**Ce qui compte pour le client, c'est la réponse et le délai**
Échanges tenus par un conseiller	4,4	L'écart tient en un dixième de point
Échanges relevant d'une situation particulière	**4,7**	**La note la plus haute du service**

À valider par le responsable du service client : le texte des trois messages d'accueil, déjà écrits dans le ton de la maison. **Ils se modifient d'un mot et le changement prend effet sur les trois canaux à la fois.**

> **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-relation-client-omnicanal

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

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

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 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.