Trois canaux, une seule conversation

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

Document établi le 09/11/2026

E-mail, chat, téléphone — un mois d'activité · 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'omnicanal n'est pas d'être présent sur plusieurs canaux : c'est de tenir une seule conversation à travers eux.** Cette pièce donne, canal par canal, ce que le mois écoulé a produit.

Le mois, canal par canal

Canal	Volume	Délai de première réponse	Ce qui change
E-mail	1 900	**14 h → 4 minutes**	**612 demandes arrivent entre 19 h et 8 h : réponse le soir même**
Chat	900	Immédiat	**Abandon en cours de conversation 23 % → 7 %**
Téléphone	600	Décroché immédiat	**Client identifié par son numéro, fil affiché avant le décroché**
Total	**3 400**	—	—

Le passage d'un canal à l'autre

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

Situation	Avant	Avec le fil unique
Du chat au téléphone	Le client recommence	**La conversation continue**
De l'e-mail au chat	Numéro de commande redemandé	**Commande déjà chargée**
Du téléphone à l'e-mail	Aucune trace de l'appel	**L'appel figure au fil, avec son résumé**

L'ordre d'ouverture proposé

Rang	Canal	Pourquoi cet ordre	Délai
1	**E-mail**	**Le gain de délai y est le plus visible : 14 h → 4 min**	Immédiat
2	Chat	Le volume nourrit la base de réponses	+15 jours
3	Téléphone	**Ouvert quand les deux premiers canaux ont alimenté la base**	+30 jours

Réglage : chaque canal s'ouvre et se referme indépendamment des deux autres, d'un réglage, sans interruption de service. **La part du temps des conseillers consacrée aux demandes courantes passe de 50 % à 8 %.**

> **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 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.