



CRM synchronisé — canal, horodatage, motif

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

Document établi le 24/09/2026

3 400 interactions enregistrées par mois · 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'horodatage est la date et l'heure exactes, à la seconde, de chaque message et de chaque réponse.**

Avec le canal et le motif, il rend un service client mesurable — et un motif qui se voit est un motif qui se traite à la source.

Ce qui est écrit sur chaque interaction

Champ	Contenu	Usage
Canal	E-mail, chat ou téléphone	Lecture du parcours
Horodatage	À la seconde, message par message	Mesure des délais de réponse
Motif	Nomenclature de l'entreprise	Renseigné sur 100 % des interactions contre 46 % avant
Commande concernée	Depuis l'ERP	Croisement produit et entrepôt

Champ	Contenu	Usage
Résumé	Trois lignes	Reprise par un collègue sans relecture intégrale
Engagement pris	Avec sa date d'échéance	Affiché en tête du fil et rappelé la veille
Qui a traité	Agent ou conseiller nommé	Continuité de la relation

Ce que la saisie complète a fait apparaître

Découverte	Volume	Part du service client	Suite donnée
Motif « pied ou visserie manquante à la livraison »	214 par mois	6,3 %	Croisé avec les références et l'entrepôt
Trois références de canapés	61 % de ces 214	—	Transmis au responsable logistique avec le détail
Motifs auparavant classés en « autre »	54 % des interactions	—	Reclassés dans votre nomenclature

Le temps déplacé

Tâche	Avant	Après	Ce qui reste
Enregistrement dans le CRM	30 % du temps conseiller	4 %	La relecture du résumé sur les dossiers tenus par le conseiller

État mensuel proposé : les dix premiers motifs, leur volume, leur coût de traitement et leur croisement automatique avec la référence produit et l'entrepôt. **Un motif traité à la source coûte une fois, au lieu de 214 fois par mois.**

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.