CRM synchronisé — canal, horodatage, motif

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

Document établi le 09/11/2026

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.**

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

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.