Un cas réel — le parcours reconstitué sur trois canaux

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

Document établi le 09/11/2026

Huit jours, quatre interactions · 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 cas ci-dessous est celui d'une cliente inventée qui a utilisé les trois canaux en huit jours. **Il montre ce que le conseiller voyait avant, et ce qu'il a devant lui maintenant.**

La ligne de temps, telle qu'elle s'affiche

Date et heure	Canal	Contenu	Ce qui est enregistré
Lundi 3, 21 h 14	E-mail	Canapé livré avec un pied manquant, photo jointe	**Numéro de commande reconnu automatiquement**
Mardi 4, 9 h 02	E-mail	Pièce identifiée dans l'ERP, disponible sous 5 jours	**Engagement de délai posé en tête du fil**
Jeudi 6, 14 h 40	Téléphone	Demande de repassage du monteur	**Le conseiller a lu l'échange avant de décrocher**

Date et heure	Canal	Contenu	Ce qui est enregistré
Lundi 10, 11 h 27	Chat	Suivi de l'envoi	Réponse depuis l'ERP en trois secondes

Avant et après, sur la même situation

Étape	Avant	Avec le fil unique
Outils ouverts par le conseiller	3 fenêtres	**1 page**
Numéro de commande	Redemandé au client	**Reconnu**
Délai entre le décroché et la première réponse utile	**2 min 40**	**20 secondes**
Rappel des faits par la cliente	Deux fois	**Aucune**
Engagement du mardi	À retrouver dans la boîte	**Affiché en tête, avec sa date**

Ce que l'affichage des engagements corrige

Mesure sur 18 mois	Valeur	Traitement
Réclamations portant sur un engagement pris sur un autre canal	**1 340**	**Engagement affiché en tête du fil, alerte la veille du terme**
Réclamations du même type, sur le trimestre suivi	**11**	Alerte en service sur les trois canaux

Ce que cette pièce démontre : la valeur du fil ne tient pas à la technique mais à une seule chose — **le client n'a raconté son histoire qu'une fois, et l'engagement pris un mardi soir est encore visible le lundi suivant.**

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.