

Escalade SAV — ce qui est transmis

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

Document établi le 24/09/2026

6 réclamations · 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. **La réponse d'attente part sans validation** — elle n'engage rien et **évite le deuxième commentaire, celui qui dit qu'on ne répond jamais**.

Le dossier transmis pour chaque réclamation

Élément	Contenu
Fil complet	Commentaire, réponses, réactions
Numéro de commande	Quand il est donné publiquement
Historique public avec la marque	Deuxième réclamation en trois semaines pour l'une d'elles
Réponse d'attente publiée	« Nous avons bien vu votre message, le service client vous répond sous 24 h »

Les deux cas prioritaires

Cas	Ce qui change la nature du sujet	Portée
Produit reçu abîmé, photo publique	Ce n'est plus une réclamation, c'est de la réputation	340 vues en 2 jours
Menace de signalement	Sort du périmètre du SAV	—

Le délai

Indicateur	Aujourd'hui
Délai moyen entre le commentaire et sa prise en charge SAV	2,6 jours
Sur une réclamation avec photo publique	Chaque jour compte double

À fixer par le studio

Délai d'escalade par nature de message : _____

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.