

Quatre mesures refusées, trois questions trouvées

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

Document établi le 24/09/2026

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. **Les quatre indicateurs classiques d'un centre d'appels poussent tous dans le même sens : raccrocher plus vite.**

Mesure	Prise ?	Ce qu'elle produirait
Appels reçus par heure et par motif	Oui	Un dimensionnement
Temps d'attente	Oui	Une annonce exacte
Abandons	Oui	Des personnes à rappeler
Transferts sans aboutissement	Oui	Une ligne à corriger
Durée moyenne d'appel par salarié	Non	L'appel difficile abrégé
Appels traités par personne	Non	Idem
Temps entre deux appels	Non	Une surveillance
Taux de transfert par personne	Non	Un salarié qui n'ose plus transférer

Un salarié mesuré sur sa durée d'appel abrège l'appel difficile, qui est justement celui qui aurait dû durer.

Ce qui est remonté à la place

Indicateur	Valeur
Transferts du mois	—
Part portant sur trois questions	38 %
Réponse existant dans un document ouvert	Aucune des trois

Ces trois questions occupent une personne à plein temps, et personne ne le savait. C'est ce qu'un standard mesuré par motif révèle et qu'un standard mesuré par salarié cache.

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.