

1 840 demandes — 650 passées à un conseiller

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

Document établi le 23/09/2026

Mois écoulé · 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 650 passages de main ne sont pas un taux d'échec** : 221 d'entre eux relèvent d'une décision commerciale, et 119 d'un mécontentement — ni l'un ni l'autre ne se traite par une documentation.

Traitement	Demandes	Part
Traitées de bout en bout, page citée	1 190	65 %
Passées à un conseiller	650	35 %
Total	1 840	100 %

Les 650, par motif

Motif	Demandes	Ce qui le réglerait
Réponse inexistante dans la documentation	310	Écrire la réponse

Motif	Demandes	Ce qui le réglerait
Cas particulier du compte	221	Rien — c'est une décision
Client mécontent	119	Rien — c'est une personne qu'il faut

Seuls les 310 premiers se réduisent par la documentation. Présenter les 650 comme un objectif à faire baisser conduirait à faire répondre l'agent sur des remboursements et sur des clients agacés — c'est-à-dire exactement là où il ne doit pas répondre.

Le passage de main sur mécontentement

Moment du passage	Effet
Avant d'avoir répondu	Le client parle à quelqu'un tout de suite
Après une réponse correcte	Le client reste agacé, et il a perdu du temps

Un client agacé à qui un robot répond correctement reste agacé. La détection sert donc à passer la main plus tôt, et non à adapter le ton d'une réponse automatique.

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.