



Bilan de l'année — 3,3 millions d'euros conservés

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

Document établi le 24/09/2026

Taux de rachat et journal des orientations · 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 chiffre qui ne flatte pas le système figure au même tableau que les autres**, suivi de sa cause mesurée et de ce qui le corrige.

Le calcul du chiffre d'affaires conservé

Étape du calcul	Valeur
Réclamations dans l'année	138 000
Taux de rachat à 12 mois des clients ayant réclamé — avant	61 %
Taux de rachat à 12 mois — après	68 %
Clients retenus	9 660
Panier annuel moyen	340 €
Chiffre d'affaires conservé	3 284 400 €

Le taux de réachat à douze mois est la part des clients qui repassent commande dans l'année qui suit. **Ce chiffre vient d'un délai de réponse, pas d'une remise** — c'est le seul du bilan qui se voit sur le compte de résultat, et il se refait en une ligne.

Les trois postes mesurés

Poste	Avant	Après	Ce que devient le temps
Traitement des demandes courantes	65 % du temps des conseillers	8 %	126 000 situations à enjeu au lieu de 840 000 demandes
Orientation vers le bon interlocuteur	40 % du délai de première réponse — 6 h	5 % — 45 min	Le client attend moins avant d'être au bon endroit
Transmission du contexte au conseiller	30 % d'une escalade — 7 min 12	3 % — 43 s	13 400 h sur 126 000 escalades

Les quatre chiffres qui se lisent ensemble

Indicateur	Avant	Après
Résolution au premier contact	58 %	81 %
Délai de première réponse, canaux écrits	14 heures	40 secondes
Avis négatifs publics	—	–54 %
Escalades abouties	—	126 000 sur 126 000

Aucun des quatre ne se lit sans les trois autres : un service qui répond en 40 secondes et résout une fois sur deux n'est pas rapide, il est expéditif.

Le chiffre qui ne flatte pas le système

Constat	Volume	Cause mesurée	Ce qui est fait
---------	--------	---------------	-----------------

Demandes orientées vers le mauvais agent, premier trimestre	8 610 sur 210 000 — 4,1 %	6 240 mêlaient deux sujets — un retard de livraison et une question de montage — et l'orientation se faisait sur la première phrase ; 2 370 étaient des formulations sans équivalent dans douze mois d'historique	Orientation sur le sujet dominant, fil relié ouvert pour le second, les deux réponses dans le même fil
Deuxième trimestre	1 490 sur 214 000 — 0,7 %	Plus aucune ne vient d'un message à deux sujets	Les formulations nouvelles rejoignent le référentiel chaque semaine

La page de calcul tient en un recto : une ligne de recette, trois lignes de charge, quatre indicateurs. Donnée au comité avec la convocation, elle se discute mieux qu'un chiffre découvert en séance.

À fixer par l'enseigne

Date du comité de direction devant lequel le bilan est présenté : _____

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.