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 09/11/2026

Taux de réachat 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 que le système publie sur lui-même 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 réachat à 12 mois des clients ayant réclamé — avant	**61 %**
Taux de réachat à 12 mois — après	**68 %**
Clients retenus	**9 660**
Panier annuel moyen	340 €
Chiffre d'affaires conservé	**3 284 400 €**

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales

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 que le système publie sur lui-même

Constat	Volume	Cause mesurée	Ce qui est fait

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales

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 : _____

> **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/systeme-multi-agents-de-service-client-a-grande-echelle

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

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales

journalisés, leur contenu, leur durée de conservation et leurs accès sont définis pour le déploiement retenu.

LINDBERGH FORMATION — Blue Lemon Agent — RCS Évry 817 946 114 —
Mentions légales : bluelemonagent.ai/mentions-legales