

Escalade — le fil complet transmis

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

Document établi le 24/09/2026

126 000 escalades dans l'année · 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. *Une escalade, c'est le passage d'une demande à un conseiller humain, quand la situation appelle un jugement, un geste ou un engagement. Le conseiller reçoit un dossier fait, pas une conversation brute.*

Ce que le conseiller a sous les yeux

Élément	Contenu	Ce qu'il évite
Fil complet, tous canaux	Dans l'ordre : messagerie de lundi, appel de mardi, courriel de ce matin	Trois dossiers pour une seule demande
Dossier client	Commandes, dates annoncées, réclamations antérieures et leur issue, gestes déjà accordés	La recherche dans trois outils
Ce qui a été répondu, mot pour mot	Et par quel agent	Se contredire en trente secondes

Élément	Contenu	Ce qu'il évite
Motif de l'escalade	Une ligne, et ce qui a été vérifié avant	Refaire les vérifications déjà faites
Ce qui manque pour trancher	Les trois éléments, avec la question exacte à poser	Un deuxième appel au client

Le temps que la reprise de contexte déplace

Mesure	Avant	Avec le système	Sur l'année
Part du temps d'une escalade	30 %	3 %	–27 pts
Durée	7 min 12	43 secondes	13 400 h sur 126 000 escalades

Ce que le client ressent

Mesure	Avant	Après
Fois où le client réexplique sa situation	2,3 en moyenne	0
Résolution au premier contact	58 %	81 %
Escalades abouties	—	126 000 sur 126 000

La résolution au premier contact est la part des demandes réglées sans que le client ait à revenir. C'est le seul indicateur de service client qui parle en même temps au client, au conseiller et au compte de résultat.

Le gabarit d'escalade se corrige à partir de l'usage : six conseillers prennent vingt escalades chacun et disent ce qui leur a manqué — ce qu'ils signalent sur cent-vingt vaut pour les 126 000 suivantes.

À fixer par l'enseigne

Éléments à ajouter en tête du dossier d'escalade : _____

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.