Escalade — le fil complet transmis

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

Document établi le 09/11/2026

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.

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

À fixer par l'enseigne

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

> **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 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