

Omnicanal — un seul fil sur cinq canaux

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

Document établi le 24/09/2026

840 000 demandes rapprochées · 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. *L'omnicanal, c'est le fait qu'une même demande se poursuive d'un canal à l'autre sans repartir de zéro : le canal change, le dossier non.*

Comment le rapprochement se fait

Situation	Volume	Ce qui est demandé au client
Canal identifié — compte, courriel, numéro de commande	724 000	Rien : le rapprochement est certain
Canal non identifié — messagerie sans connexion, réseaux sociaux	108 000	Un élément de rattachement, demandé une seule fois
Question générale sans dossier	8 000	Rien — demander un numéro de commande pour donner un horaire fait fuir plus de clients qu'il n'en sert

Ce que le fil unique change

Mesure	Avant	Après
Fois où le client réexplique sa situation	2,3	0
Fils en double — même client, deux canaux	41 000	3 100
Traitements évités	—	37 900
Résolution au premier contact	58 %	81 %

Ce qui est déconseillé, chiffres à l'appui

Piste	Ce que disent les chiffres	Conséquence
Ouvrir un sixième canal	Les réseaux sociaux portent 31 % des avis publics négatifs pour 9 % du volume	Un point de qualité rapporte plus là qu'un canal de plus

Ce qui est proposé ensuite

Mesure	Effet constaté	Périmètre d'essai
Fil visible par le client depuis son compte	–62 % de demandes « où en est ma demande ? »	6 magasins

Les gens relancent quand ils ne savent pas. Un fil visible ne fait pas gagner du temps parce qu'il répond vite : il fait gagner du temps parce qu'il supprime la question.

À fixer par l'enseigne

Périmètre de généralisation du fil visible : _____

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.