Omnicanal — un seul fil sur cinq canaux

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

Document établi le 09/11/2026

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 : _____

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

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