

Pic du 28 novembre — 11 400 demandes

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

Document établi le 24/09/2026

Journée relevée heure par heure · 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 file prioritaire qui cède au pic n'est pas une file prioritaire : c'est une intention.** Le relevé ci-dessous montre ce que la file désignée prioritaire a tenu pendant la journée la plus chargée de l'année.

La journée en chiffres

Mesure	28 novembre	Jour ordinaire
Demandes reçues	11 400	2 300
Pointe horaire	1 480 entre 10 h et 11 h, soit 24 par minute	—
Traitées par les quatre agents	9 600	—
Escaladées vers les conseillers	1 800	Le volume qu'un plateau de 96 personnes absorbe

Les délais tenus

LINDBERGH FORMATION — société par actions simplifiée au capital de 250 000 € · Siège social : 16 rue de Maillé, 91310 Montlhéry, France · RCS Evry 817 946 114 · SIRET 817 946 114 00029 · TVA FR 60 817 946 114 · Marque « Blue Lemon Agent » · Déclaration d'activité n° 119 108 635 91 (préfet d'Île-de-France — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) · Certifié Qualiopi n° 03896 au titre de la catégorie « actions de formation » · contact@bluelemonagent.ai · dpo@bluelemonagent.ai · Hébergement en France.

Mesure	28 novembre	Même jour l'an dernier
Première réponse, canaux écrits	40 secondes	—
Attente téléphonique moyenne	1 min 10	14 minutes
File « pose dans les 72 heures »	Sous 4 minutes toute la journée, pointe comprise	—

Ce que la journée a coûté l'an dernier, et cette année

Mesure	L'an dernier	Cette année
Demandes sans réponse au-delà de 48 heures	2 100	0
Avis négatifs publics	640	71

Le volume ne change ni le contenu de ce que le conseiller reçoit, ni le fait qu'il le reçoive : les 1 800 escalades de la journée sont parties avec leur fil complet, comme un jour ordinaire.

L'exercice proposé avant la prochaine pointe

Élément	Modalité
Rejeu du 28 novembre à blanc	En septembre, volume réel rejoué à la minute près
Durée	3 heures, un mardi matin, hors production
Protocole	Écrit, une page

À fixer par l'enseigne

Date de l'exercice de rejeu : _____

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.