Règles de répartition — 22 en vigueur, 7 proposées

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

Document établi le 09/11/2026

Chacune chiffrée sur douze mois · 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. **Les règles de répartition sont celles de l'enseigne, appliquées telles quelles.** Les sept propositions sont écrites dans la même forme et mesurées sur les douze derniers mois de demandes.

Ce que les 22 règles en vigueur couvrent

Population	Volume	Sort actuel
Demandes tombant dans une règle	**803 000**	Orientées vers l'agent prévu
Demandes ne déclenchant aucune règle	**37 000**	**File générale, 19 heures d'attente en moyenne**

Les sept règles proposées

Règle	Demandes concernées sur 12 mois	Effet mesuré
1 — Demande citant une date de pose dans les 72 heures → file prioritaire	**14 200**	**19 h → 11 minutes, et 3 100 poses ratées évitées**
2 — Réclamation portant sur un produit déjà réclamé par le même client → conseiller	**2 900**	**Une deuxième réclamation traitée par un automate est une relation perdue**
3 — Demande à deux sujets → sujet dominant, fil relié pour le second	**6 240**	**Règle 6 240 mauvaises orientations**
4 — Commande annulée le jour même → suivi de commande, priorité haute	1 800	Évite la double annulation
5 — Message citant une pièce détachée par sa référence → technique	5 400	Justesse portée de 71 % à 90 % sur ce motif
6 — Message d'un client ayant escaladé dans les 7 jours → même conseiller	3 100	Continuité de l'interlocuteur
7 — Message sans rattachement possible et sans dossier → questions courantes	8 000	Évite de demander un numéro de commande pour un horaire

Ce que l'orientation coûte, et ce qu'elle coûtera

Mesure	Avant	Avec le système
Part du délai de première réponse utile	**40 %**	**5 %**
En durée	**6 heures**	**45 minutes**

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

Une règle n'entre en vigueur que validée par la direction de la relation client, et c'est ce qui permet de dire à un client pourquoi sa demande est partie là plutôt qu'ailleurs. Ce qui est gagné, c'est l'écriture et la mesure.

> **Les trois premières règles entrent en vigueur et se mesurent un mois.** Si elles tiennent leurs chiffres, les quatre autres suivent ; sinon elles sont réécrites avec les chiffres réels du mois.

À fixer par l'enseigne

Règles mises en vigueur en premier et date de mesure : _____

> **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