# Quatre agents spécialisés — 840 000 demandes

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

Document établi le 09/11/2026

Répartition de l'année sur cinq canaux · 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. *Un agent spécialisé est un agent dédié à une famille de demandes : il a ses contenus, ses règles et ses droits, et il ne répond à rien d'autre.* **Chaque demande conserve l'agent qui l'a prise, le motif de son orientation et son horodatage.**

## La répartition de l'année

| Agent spécialisé | Volume annuel | Ce qu'il couvre |
|---|---|---|
| **Questions courantes** | **372 000** | Horaires, disponibilité produit, moyens de paiement, conditions de retour, carte de fidélité |
| **Suivi de commande** | **248 000** | Date de livraison, créneau de pose, changement d'adresse, colis non reçu |
| **Réclamations** | **138 000** | Produit abîmé, pose non conforme, retard, facturation |

| Agent spécialisé | Volume annuel | Ce qu'il couvre |
|---|---|---|
| Technique | 82 000 | Montage, pièces détachées, compatibilité, garantie constructeur |
| **Total** | **840 000** | **Sur 5 canaux** |

## Les cinq canaux

| Canal | Volume annuel | Particularité |
|---|---|---|
| Appels | 310 000 | Transfert au plateau avec dossier ouvert |
| Courriels | 250 000 | Client identifié d'entrée |
| Messagerie instantanée | 160 000 | Rattachement demandé en une question |
| **Réseaux sociaux** | **78 000** | **9 % du volume, 31 % des avis publics négatifs** |
| Formulaires | 42 000 | Client identifié d'entrée |

## Le temps que ça déplace

| Poste | Avant | Avec le système | Ce que devient le temps |
|---|---|---|---|
| **Traitement des demandes courantes** | **65 % du temps des conseillers** | **8 %** | **96 conseillers sur 126 000 situations à enjeu au lieu de 840 000 demandes** |

**Ce n'est pas un effectif qui diminue, c'est un métier qui change :** les mêmes 96 personnes traitent les situations qui appellent un jugement, un geste ou un engagement, et plus les 372 000 questions d'horaires.



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

## Ce que la supervision montre au-dessus des quatre

| Indicateur | Par file | Usage |
|---|---|---|
| Volume en attente | Oui | Déclenche un renfort |
| **Délai de première réponse utile** | **Oui, comparé au seuil** | **Alerte au superviseur de permanence** |
| Taux d'escalade | Oui | **Une hausse brutale signale un contenu périmé** |
| **Demandes les plus anciennes** | **Toutes files confondues** | **Un dossier de neuf jours coûte plus que dix dossiers d'une heure** |

> **840 000 demandes sur 840 000 conservent leur motif d'orientation.** Un chiffre de service client qu'on ne peut pas expliquer est un chiffre qu'on ne peut pas corriger.

## À fixer par l'enseigne

Indicateurs que la direction souhaite voir en tête de la supervision : _____

> **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