

Quatre agents spécialisés — 840 000 demandes

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

Document établi le 24/09/2026

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.

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 : _____

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.