

## 1. Presentation

LumioDesk est une plateforme SaaS fictive de support client omnicanal destinee aux equipes support de 5 a 80 agents. Le produit centralise les tickets email, chat web, formulaire de contact et base de connaissance dans un espace unique.

La promesse metier est simple : reduire les tickets repetitifs, acclerer les reponses et donner aux responsables support une vision claire des temps de resolution.

Cette documentation sert de corpus de demonstration pour un systeme RAG. Elle contient volontairement des regles precises, des limites de forfait, des procedures et des cas d'erreur afin de verifier que l'assistant repond a partir des documents indexes.

## 2. Concepts cles

Organisation : une organisation LumioDesk represente l'espace de travail d'une entreprise cliente. Elle contient les agents, les boites email connectees, les canaux chat, les tags, les vues, les regles d'automatisation, les articles de base de connaissance et les parametres de facturation.

Agent : un agent est un utilisateur interne qui traite les conversations. Les agents peuvent avoir les roles Admin, Manager, Agent ou Lecteur.

Ticket : un ticket est une demande client. Un ticket peut venir d'un email, du widget chat, du formulaire de contact ou d'une creation manuelle. Chaque ticket possede un statut, une priorite, un responsable, des tags, un historique et des pieces jointes.

Article : un article est une page de base de connaissance publiee ou brouillon. Les articles peuvent etre lies a des tickets et proposes automatiquement aux clients dans le widget.

## 3. Creation du compte et onboarding

Pour demarrer, creer une organisation depuis [app.lumidesk.example/signup](http://app.lumidesk.example/signup), renseigner le nom de l'entreprise, la langue principale et le fuseau horaire, inviter les premiers agents depuis Parametres > Equipe, connecter au moins un canal, creer trois tags de base facturation, bug et question-produit, importer ou rediger les premiers articles, puis activer le widget chat seulement apres validation du contenu d'accueil.

Le fuseau horaire choisi au depart est utilise pour les rapports SLA. Il peut etre modifie ensuite, mais les rapports historiques gardent le fuseau utilise au moment de leur generation.

#### 4. Connexion email

LumioDesk supporte deux methodes de connexion email : transfert automatique vers une adresse LumioDesk generee, ou connexion SMTP/IMAP sur les forfaits Business et Scale.

Le transfert automatique est recommande pour les petites equipes. Il fonctionne avec Gmail, Outlook, Zoho Mail et la plupart des hebergeurs email.

Pour connecter une adresse support, aller dans Parametres > Canaux > Email, cliquer sur Ajouter une boite, puis suivre les instructions DNS ou de transfert.

Une boite email peut etre mise en pause sans supprimer l'historique. Les nouveaux emails recus pendant la pause ne sont pas importes retroactivement.

#### 5. Widget chat

Le widget chat peut etre installe avec un script JavaScript copie depuis Parametres > Canaux > Chat.

Exemple d'installation : `script src=https://cdn.lumidesk.example/widget.js data-workspace=WORKSPACE_ID.`

Le widget permet la creation de ticket depuis le site, le chat en direct pendant les horaires d'ouverture, la suggestion d'articles avant contact humain et la collecte d'email lorsque l'equipe est hors ligne.

Le widget est disponible sur tous les forfaits. La personnalisation avancee des couleurs, du logo et des messages d'accueil est reservee aux forfaits Business et Scale.

#### 6. Gestion des tickets

Les statuts disponibles sont Nouveau, Ouvert, En attente client, En attente interne, Resolu et Ferme.

Un ticket resolu passe automatiquement en Ferme apres 7 jours sans nouvelle reponse client. Si le client repond avant la fermeture, le ticket repasse en Ouvert.

La priorite peut etre Basse, Normale, Haute ou Urgente. Les tickets urgents apparaissent

toujours en haut des vues partagees, meme s'ils sont plus anciens.

## 7. Automatisations

Les automatisations permettent d'appliquer des actions lorsqu'un ticket remplit des conditions.

Exemples : si le sujet contient facture, ajouter le tag facturation ; si le client est sur le plan Enterprise, mettre la priorite a Haute ; si un ticket reste Nouveau plus de 2 heures ouvrees, notifier le manager ; si un ticket contient mot de passe, proposer l'article Reinitialiser son mot de passe.

Limites : Starter permet 5 regles actives, Business permet 30 regles actives, Scale permet 100 regles actives.

Les automatisations sont evaluees dans l'ordre affiche. Une regle peut arreter l'evaluation des regles suivantes si l'option Stopper apres cette regle est activee.

## 8. Base de connaissance

La base de connaissance LumioDesk permet de publier des articles publics ou prives.

Les statuts d'article sont Brouillon, Publie et Archive.

Un article archive n'est plus visible par les clients, mais reste accessible aux agents dans l'historique. Les articles peuvent etre regroupes en collections comme Premiers pas, Facturation, Depannage ou API.

Le moteur de suggestion du widget ne propose que les articles publies. Les brouillons ne sont jamais visibles cote client.

## 9. Facturation et forfaits

LumioDesk propose trois forfaits fictifs.

Starter coute 29 EUR par mois, inclut 3 agents, limite 1 000 tickets par mois, permet 5 automatisations et ne donne pas acces au SSO.

Business coute 89 EUR par mois, inclut 10 agents, limite 10 000 tickets par mois, permet 30 automatisations et donne acces au SSO.

Scale coute 249 EUR par mois, inclut 30 agents, limite 50 000 tickets par mois, permet

100 automatisations et donne acces au SSO.

Un agent supplementaire coute 9 EUR par mois sur Starter, 7 EUR par mois sur Business et 5 EUR par mois sur Scale.

Les depassements de tickets ne bloquent pas la reception des demandes. Ils declenchent une alerte a 80 %, 100 % et 120 % de la limite. A partir de 120 %, le responsable de compte recoit une recommandation de changement de forfait.

Les factures sont generees le premier jour du mois en UTC. Un changement de forfait en milieu de mois est calcule au prorata.

## 10. Securite et acces

LumioDesk utilise les roles Admin, Manager, Agent et Lecteur.

Admin : acces complet, facturation, securite et suppression. Manager : gestion equipe, vues, rapports et automatisations. Agent : traitement des tickets et consultation de la base. Lecteur : acces lecture seule aux tickets et rapports.

Le SSO SAML est disponible uniquement sur Business et Scale. L'authentification a deux facteurs est disponible pour tous les forfaits et peut etre rendue obligatoire par un Admin.

Les journaux d'audit sont conserves 30 jours sur Starter, 180 jours sur Business et 365 jours sur Scale.

## 11. Import et export des donnees

L'import CSV permet de creer des clients, des tags et des articles. La taille maximale d'un fichier CSV est de 20 MB. Les imports superieurs a 5 000 lignes sont traites en arriere-plan.

Les exports de tickets sont disponibles au format CSV depuis Rapports > Exports. Starter permet 2 exports par mois, Business 20 exports par mois et Scale 100 exports par mois.

Les pieces jointes ne sont pas incluses dans les exports CSV. Elles doivent etre telechargees depuis l'archive complete disponible sur Business et Scale.

## 12. API et webhooks

L'API REST LumioDesk est disponible sur Business et Scale. Elle permet de lire et creer

des tickets, clients, tags et articles.

Limites API : Business permet 600 requetes par minute. Scale permet 2 400 requetes par minute.

Les webhooks peuvent notifier un systeme externe lorsqu'un ticket est cree, assigne, resolu ou rouvert. LumioDesk reessaie un webhook echoue 6 fois pendant 24 heures. Apres 6 echecs, le webhook est desactive automatiquement.

### 13. SLA et rapports

Les SLA mesurent le delai de premiere reponse et le delai de resolution.

Objectifs par priorite : priorite Basse, premiere reponse en 24 heures ouvrees et resolution cible en 5 jours ouvres ; priorite Normale, premiere reponse en 8 heures ouvrees et resolution cible en 3 jours ouvres ; priorite Haute, premiere reponse en 2 heures ouvrees et resolution cible en 1 jour ouvre ; priorite Urgente, premiere reponse en 30 minutes ouvrees et resolution cible en 4 heures ouvrees.

Les rapports sont calcules selon les horaires d'ouverture configures dans Parametres > Horaires. Par default, les horaires sont lundi-vendredi, 9h-18h.

### 14. Depannage courant

Si les emails n'arrivent pas, verifier que le transfert email est actif, que l'adresse LumioDesk generee est correcte et que le fournisseur email ne bloque pas les redirections. Pour SMTP/IMAP, verifier le mot de passe applicatif et les autorisations de connexion externe.

Si le widget ne s'affiche pas, verifier que le script est present avant la balise body de fermeture, que le domaine est autorise dans Parametres > Canaux > Chat, et que le bloqueur de contenu du navigateur ne bloque pas cdn.lumidesk.example.

Si les automatisations ne se declenchent pas, verifier que la regle est active, que les conditions correspondent exactement au ticket et que l'ordre des regles ne bloque pas l'evaluation. Consulter le journal d'automatisation dans le ticket.

Si les articles ne sont pas suggeres, verifier que l'article est publie, qu'il appartient a une collection visible et que son titre contient les mots-cles attendus. Les brouillons et articles archives ne sont jamais suggeres.

### 15. Playbooks support recommandes

Playbook facturation : quand un client écrit au sujet d'une facture, l'agent doit vérifier le forfait actif, la date de génération de facture, les agents supplémentaires et les éventuels changements de forfait au prorata. Si le client conteste un montant, le ticket doit recevoir le tag facturation et la priorité Normale.

Un remboursement commercial inférieur à 100 EUR peut être valide par un Manager. Un remboursement supérieur ou égal à 100 EUR doit être valide par un Admin. Les remboursements ne sont jamais déclenchés automatiquement par une règle.

Playbook incident produit : quand un client signale une erreur bloquante, l'agent doit demander l'URL concernée, l'heure approximative de l'incident, le navigateur utilisé et une capture d'écran si possible. Le ticket reçoit le tag bug et la priorité Haute si plusieurs utilisateurs sont touchés.

Un ticket devient Urgent seulement si le client ne peut plus recevoir ou traiter de tickets, ou si le widget chat est indisponible sur un site de production.

Playbook demande de fonctionnalité : les demandes de fonctionnalité doivent recevoir le tag feature-request. L'agent doit reformuler le besoin métier, noter le nombre d'utilisateurs concernés et lier le ticket à un article interne si une solution de contournement existe.

Les agents ne doivent jamais promettre une date de livraison. Ils peuvent indiquer que la demande est transmise à l'équipe produit.

## 16. Migration depuis un autre outil

LumioDesk recommande une migration en quatre étapes : exporter les tickets historiques depuis l'ancien outil au format CSV, nettoyer les colonnes inutiles et conserver au minimum email, subject, body, created\_at et status, importer les clients et tags avant les tickets, puis lancer un import test avec 50 lignes avant l'import complet.

Les imports historiques ne déclenchent pas d'automatisations et ne notifient pas les clients. Les tickets importés peuvent être marqués comme fermés, ouverts ou en attente selon la colonne status.

Pour les migrations de plus de 25 000 tickets, LumioDesk recommande de séparer l'import par trimestre afin de faciliter le contrôle qualité.

## 17. Notifications

Chaque agent peut choisir ses notifications email et navigateur. Les notifications disponibles sont : nouveau ticket assigne, mention interne, reponse client, SLA bientôt depasse et ticket urgent.

Les notifications de SLA bientôt depasse sont envoyees 15 minutes avant l'echeance pour les tickets urgents, 1 heure avant pour les tickets hauts, 4 heures avant pour les tickets normaux et 1 jour ouvre avant pour les tickets bas.

Les Managers peuvent activer un resume quotidien envoye a 8h30 dans le fuseau horaire de l'organisation. Ce resume contient les nouveaux tickets, les tickets urgents, les SLA depasses et les tickets sans reponse depuis plus de 48 heures ouvrees.

## 18. Conservation et suppression des donnees

Les tickets fermes restent consultables tant que l'abonnement est actif. La suppression definitive d'un ticket est reservee aux Admins et apparait dans le journal d'audit.

Les pieces jointes sont conservees 12 mois sur Starter, 24 mois sur Business et 36 mois sur Scale. Apres expiration, elles sont supprimees du stockage mais l'historique du ticket reste visible.

Une organisation peut demander un export complet avant resiliation. L'export complet reste disponible 14 jours, puis il est supprime automatiquement.

Apres resiliation, l'organisation passe en lecture seule pendant 30 jours. Au-dela de 30 jours, LumioDesk peut planifier la suppression definitive des donnees.

## 19. Glossaire operationnel

SLA signifie Service Level Agreement. Dans LumioDesk, il mesure la premiere reponse et la resolution cible selon les horaires ouvres.

Vue partagee designe une liste de tickets visible par plusieurs agents, par exemple Tickets urgents, Facturation ou En attente client.

Note interne designe un message visible uniquement par les agents. Une note interne n'est jamais envoyee au client.

Reponse publique designe un message envoye au client par email ou par chat.

Reouverture designe le retour d'un ticket en statut Ouvert apres une reponse client ou une action manuelle d'agent.

## 20. FAQ support

1. Peut-on utiliser LumioDesk gratuitement ? Non. LumioDesk ne propose pas de plan gratuit permanent dans cette documentation de demo. Un essai de 14 jours est disponible sans carte bancaire.
2. Combien de temps dure l'essai ? L'essai dure 14 jours. A la fin de l'essai, l'organisation passe en lecture seule si aucun forfait n'est choisi.
3. Faut-il une carte bancaire pour l'essai ? Non. L'essai de 14 jours ne demande pas de carte bancaire.
4. Que se passe-t-il apres l'essai ? Sans abonnement actif, les agents peuvent consulter les tickets existants mais ne peuvent plus repondre, creer de tickets ni publier d'articles.
5. Peut-on changer de forfait ? Oui. Un Admin peut changer de forfait depuis Parametres > Facturation. Les changements en milieu de mois sont calcules au prorata.
6. Le SSO est-il disponible sur Starter ? Non. Le SSO SAML est disponible uniquement sur Business et Scale.
7. L'authentification a deux facteurs est-elle disponible sur Starter ? Oui. La 2FA est disponible sur tous les forfaits.
8. Combien d'agents sont inclus dans Starter ? Starter inclut 3 agents.
9. Quel est le cout d'un agent supplementaire ? Un agent supplementaire coute 9 EUR/mois sur Starter, 7 EUR/mois sur Business et 5 EUR/mois sur Scale.
10. Les depassements de tickets bloquent-ils le support ? Non. Les tickets continuent d'arriver. LumioDesk envoie des alertes a 80 %, 100 % et 120 % de la limite mensuelle.
11. Peut-on supprimer un agent ? Oui. Un Admin peut desactiver un agent. Ses anciens tickets restent visibles et peuvent etre reassigned.
12. Peut-on transferer les tickets d'un agent supprime ? Oui. Lors de la desactivation, LumioDesk propose de reassigner ses tickets ouverts a un autre agent.
13. Combien de regles d'automatisation sont disponibles sur Business ? Business permet 30 regles d'automatisation actives.

14. Dans quel ordre les automatisations sont-elles exécutées ? Elles sont exécutées dans l'ordre affiché dans l'interface.

15. Peut-on empêcher les règles suivantes de s'exécuter ? Oui. Activer l'option Stopper après cette règle sur la règle concernée.

16. Le widget chat est-il disponible sur Starter ? Oui. Le widget chat est disponible sur tous les forfaits.

17. Peut-on personnaliser le logo du widget sur Starter ? Non. La personnalisation avancée du widget est réservée à Business et Scale.

18. Où trouver le script du widget ? Dans Paramètres > Canaux > Chat.

19. Pourquoi mon widget ne s'affiche-t-il pas ? Les causes les plus fréquentes sont un domaine non autorisé, un script mal placé ou un bloqueur qui bloque `cdn.lumidesk.example`.

20. Les articles brouillons sont-ils visibles par les clients ? Non. Les brouillons ne sont jamais visibles côté client.

21. Que devient un article archive ? Il n'est plus visible par les clients, mais les agents peuvent encore le consulter dans l'historique.

22. Peut-on importer des articles par CSV ? Oui. L'import CSV permet de créer des articles, clients et tags.

23. Quelle est la taille maximale d'un CSV ? La taille maximale d'un fichier CSV est de 20 MB.

24. Les imports de plus de 5 000 lignes sont-ils bloquants ? Non. Ils sont traités en arrière-plan.

25. Peut-on exporter les tickets sur Starter ? Oui. Starter permet 2 exports CSV par mois.

26. Les pièces jointes sont-elles incluses dans l'export CSV ? Non. Les pièces jointes ne sont pas incluses dans les exports CSV.

27. L'API est-elle disponible sur Starter ? Non. L'API REST est disponible uniquement sur Business et Scale.

28. Quelle est la limite API du forfait Business ? Business permet 600 requetes par minute.

29. Que se passe-t-il si un webhook echoue ? LumioDesk reessaie 6 fois pendant 24 heures. Apres 6 echecs, le webhook est desactive automatiquement.

30. Comment sont calcules les SLA ? Les SLA sont calcules selon les horaires d'ouverture configures dans Parametres > Horaires.

31. Quel est le SLA d'un ticket urgent ? Premiere reponse en 30 minutes ouvrees et resolution cible en 4 heures ouvrees.

32. Quand un ticket resolu est-il ferme automatiquement ? Apres 7 jours sans nouvelle reponse client.

33. Que se passe-t-il si le client repond sur un ticket resolu ? Le ticket repasse en Ouvert si la reponse arrive avant la fermeture automatique.

34. Peut-on mettre une boite email en pause ? Oui. Une boite email peut etre mise en pause sans supprimer l'historique.

35. Les emails recus pendant une pause sont-ils importes ensuite ? Non. Les nouveaux emails recus pendant la pause ne sont pas importes retroactivement.

## 21. Questions de demonstration recommandees

1. Est-ce que le forfait Starter permet d'utiliser le SSO ?
2. Que se passe-t-il si un client repond sur un ticket resolu ?
3. Combien de regles d'automatisation sont disponibles sur Business ?
4. Quelle est la procedure si le widget chat ne s'affiche pas ?
5. Les depassements de tickets bloquent-ils la reception des demandes ?
6. Quelle est la difference entre un article brouillon et un article archive ?
7. Quelle est la limite API sur Business et que se passe-t-il si un webhook echoue ?
8. Combien coutent les agents supplementaires sur chaque forfait ?
9. Comment sont calcules les SLA et quel est l'objectif pour un ticket urgent ?
10. Les pieces jointes sont-elles incluses dans les exports CSV ?