

Trois virgule quatre fois d'écart, et pourquoi

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

Document établi le 24/09/2026

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. **Le classement mesure la file, pas la personne.**

Technicien	Délai moyen	Composition de sa file
Le plus rapide	Référence	71 % réinitialisations et droits d'accès
Le plus lent	3,4 x	64 % incidents matériels et réseau

Un technicien mesuré sur son délai choisit les tickets courts, et les tickets longs restent. C'est mécanique, et cela se vérifie : les 34 tickets les plus anciens ont été ouverts 11 fois en moyenne — ouverts, lus, reposés.

Ce que l'agent mesure à la place

Mesure	Ce qu'elle indique
Délai par catégorie de ticket	Où le circuit coince
Nombre de réouvertures	Des solutions qui ne tiennent pas

Mesure	Ce qu'elle indique
Tickets ouverts et reposés sans action	Une file qu'on évite
Temps d'attente d'un tiers	Ce qui n'est pas du helpdesk

Répartition du délai total	Part
Attente d'un tiers — fournisseur, achat, validation	41 %
Traitement par le helpdesk	59 %

Quarante et un pour cent du délai que le tableau de bord impute au helpdesk se passe à attendre quelqu'un d'autre.

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.