Trois virgule quatre fois d'écart, et pourquoi

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

Document établi le 09/11/2026

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 ×**	**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**

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

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.

> **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/agent-de-gestion-de-tickets-helpdesk-it

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