Neuf ans de tickets — 12 motifs pour 68 % du niveau 1

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

Document établi le 09/11/2026

41 200 tickets relus · 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. **L'analyse porte sur les tickets réellement enregistrés par la collectivité**, pas sur une moyenne de secteur. *Le niveau 1 est le premier étage du support : les incidents courants qui se résolvent sans expert.*

Ce que portent neuf ans de tickets

Mesure	Valeur	Ce qu'elle commande
Tickets enregistrés sur 9 ans	41 200	La base de l'analyse — aucune donnée extérieure n'y entre
Tickets de l'année écoulée	**6 400**	Dont **3 900 de niveau 1 — 61 %**
Tickets couverts par 12 motifs	**2 650**	**68 % du niveau 1 tient sur une page**

Mesure	Valeur	Ce qu'elle commande
Durée moyenne d'un ticket de niveau 1	**20 minutes**	Du signalement à la clôture, mesurée dans l'outil de tickets

Les douze motifs, et ce qu'ils pèsent

Motif	Tickets par an	Fiche de résolution
Session d'authentification expirée après mise à jour	**412**	**Réécrite — libellés du portail actuel**
Mot de passe du portail d'authentification unique	388	Réécrite — parcours en libre-service
File d'impression bloquée	**361**	**Réécrite — serveur d'impression**
Lecteur réseau non monté	254	Réécrite
Profil de messagerie à recréer	228	Réécrite
Applicatif métier qui ne s'ouvre plus	216	Réécrite
… et 6 autres motifs, détaillés dans le tableau complet	**791**	Réécrites
Total	**2 650**	**12 fiches à jour, prêtes à valider**

Le temps que ça déplace, poste par poste

Poste	Aujourd'hui	Avec l'agent	En minutes
Qualification et routage d'un ticket	**60 % du temps du ticket**	**18 %**	**12 min → 3 min 36**

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

Poste	Aujourd'hui	Avec l'agent	En minutes
Résolution guidée d'un incident courant	30 %	**10 %**	6 min → 2 min
Réponse à une question récurrente d'un agent	12 %	**8 %**	2 min 24 → 1 min 36

Le temps restant est celui du technicien, et il ne se délègue pas : lire la situation, décider d'escalader, juger si l'incident en cache un autre. **Ce qui part, c'est la reconstitution du contexte ; ce qui reste, c'est le métier.**

> **Une fiche n'entre en service que validée par le responsable du helpdesk.**
> C'est cette validation qui la rend opposable au technicien qui l'appliquera — et c'est le seul geste que l'agent laisse à une personne sur ce sujet.

À fixer par la collectivité

Trois fiches relues en priorité par le responsable du helpdesk : _____

> **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/secteur-public/metiers/agent-ia-support-informatique

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