Routage — 214 formulations d'agents, 8 files

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

Document établi le 09/11/2026

Table passée sur 3 900 tickets avant d'être proposée · 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. **La table n'est pas une intuition :** elle a été mesurée sur les 3 900 tickets de niveau 1 de l'année écoulée avant d'être soumise au responsable du helpdesk.

La cause du mauvais routage, mesurée

Constat	Valeur	Lecture
Tickets mal routés au premier coup	**41 % — 1 600 sur 3 900**	**Les 8 files sont dessinées autour des équipes ; l'agent qui appelle décrit un symptôme**
« Je n'arrive pas à imprimer »	4 fois sur 10 en file « poste de travail »	**63 % de ces tickets relèvent du serveur d'impression**

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

Constat	Valeur	Lecture
Après la table, sur le trimestre d'essai	**6 % — 58 sur 975**	**Ce n'était pas une erreur des techniciens : c'était un vocabulaire d'usager face à une organisation**

La table, mesurée avant d'être proposée

Élément	Volume	Résultat sur l'historique
Formulations d'agents reliées à une file	**214**	Tirées des tickets réellement déposés
Tickets de l'an dernier repassés dans la table	**3 900**	**3 665 auraient été routés juste du premier coup, 235 non**
Ce qui est donné pour chaque formulation	—	**File proposée, tickets concernés l'an dernier, part qui avait fini ailleurs**

Les deux files proposées, chiffrées

File proposée	Volume annuel	Situation actuelle	Ce qui est remis au responsable
Impression	**610 tickets**	**Éclatés sur trois files**	**Compétences requises et 40 tickets d'exemple du mois dernier**
Applicatifs métier des communes membres	**340 tickets**	Traversent deux équipes avant d'arriver	Compétences requises et tickets d'exemple

La création d'une file appartient au responsable du helpdesk. Ce qui lui est remis, c'est le volume, les compétences et les tickets d'exemple : **la décision se prend sur des chiffres et en quelques minutes, au lieu d'attendre le prochain comité.**

L'effet sur le trimestre

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

Mesure	Avant	Après
Allers-retours entre files	—	**1 542 de moins sur le trimestre**
Délai de résolution d'un ticket de niveau 1	**1 jour 4 heures**	**3 h 10**
Taux de mauvais routage, mois par mois	9 % le premier mois	**4 % le troisième**

La table se complète d'elle-même : chaque correction de routage faite par un technicien y entre. **Sur le trimestre, 58 corrections ont produit 41 formulations nouvelles** — une correction faite une fois ne se refait jamais.

À fixer par la collectivité

Files créées et date d'entrée en service : _____

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