Ticket escaladé — ce qu'il porte en arrivant

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

Document établi le 09/11/2026

Escalade vers le niveau 2 · 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 décision d'escalader appartient au technicien** — l'agent la lui rend en quarante secondes, dossier monté, hypothèses éliminées et grille de priorité appliquée. *L'escalade est le passage d'un ticket à un niveau plus expert ; la file est la liste de tickets d'une équipe.*

Le contenu du ticket transmis

Rubrique	Valeur	Pourquoi elle y figure
Catégorie et file	**Accès et authentification — file « socle »**	**Avec la raison du choix en une ligne : le niveau 2 conteste le routage en trois secondes au lieu de rouvrir le dossier**
Priorité	**Haute**	**Applicatif métier bloquant, 4 agents concernés, service recevant du public, guichet ouvert à 9 h — grille de priorité du service appliquée telle qu'elle est écrite**
Poste et horodatage	Identifiant du poste, 8 h 05	Repris du gestionnaire de parc, pas ressaisis

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

Rubrique	Valeur	Pourquoi elle y figure
Version du client applicatif	Version installée après la mise à jour de la nuit	Le niveau 2 sait immédiatement ce qui a changé
Signalements liés	**3**	**Même applicatif, même créneau — l'incident est peut-être collectif**
Étapes déjà tentées	3, avec leur résultat	**Aucune n'est refaite par le niveau 2**

Les hypothèses déjà éliminées

Hypothèse	Ce qui l'écarte	Temps économisé au niveau 2
Réseau du site	**18 autres postes du même bâtiment fonctionnent**	Une vérification sur site
Compte de l'agente	**Authentification réussie sur un autre poste il y a 20 minutes**	Un appel à l'annuaire et une lecture de journal

Le temps que ça déplace

Poste	Avant	Avec l'agent	Sur l'année
Qualification et routage d'un ticket	**60 % du temps du ticket — 12 minutes**	**18 % — 3 minutes 36**	**546 heures sur 3 900 tickets de niveau 1**

> **Un ticket qui arrive complet ne fait pas seulement gagner du temps :** il évite au niveau 2 de reprendre l'agent au téléphone pour lui redemander ce qu'il a déjà expliqué une fois. **C'est la partie du gain que l'usager du service voit.**

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

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.