Causes récurrentes — 1 460 incidents par an

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

Document établi le 09/11/2026

Trois causes, 924 heures en jeu · 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. *Une cause racine est le fait qui produit l'incident ; le symptôme est ce que le client observe. On traite le symptôme tous les jours, on traite la cause une fois.*

Les trois causes, chiffrées sur cinq ans

Cause	Incidents / an	Environnements	Correction	Développement
Traitement d'agrégation pendant les heures d'ouverture	**620**	11	Changement de programmation, aucune reprise de données	**2 jours**
Quota de journalisation à sa valeur d'origine	**510**	6	Réglage + alerte à 80 % du quota	**3 jours**

Cause	Incidents / an	Environnements	Correction	Développement
Certificats d'interface expirant sans prévenir	**330**	4	Surveillance des échéances à 30 jours	**4 jours**
Total	**1 460 — 19,7 % de la charge**	21	—	**9 jours**

Ce que ces incidents coûtent aujourd'hui

Poste	Calcul	Valeur
Temps d'ingénierie	**1 460 × 38 minutes**	**924 heures par an**
Valorisation	**924 h × 48 € de coût horaire chargé**	**44 352 € par an**
Pénalités contractuelles imputables	**9 dépassements × 1 200 €**	**10 800 € par an**
Total annuel	—	**55 152 €**
Coût des trois corrections	9 jours × 480 €	**4 320 €, une fois**
Retour sur l'engagement	**4 320 € contre 55 152 € par an**	**Remboursé en 29 jours**

L'ordre proposé, et pourquoi

Rang	Correction	Motif
1	**Quota de journalisation**	**3 jours pour 323 heures par an — le meilleur rapport effort-effet, et aucune fenêtre chez le client**

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

Rang	Correction	Motif
2	Traitement d'agrégation	Le plus gros volume, mais demande une fenêtre sur 11 environnements
3	Certificats d'interface	Le plus long à développer, le plus simple à exploiter ensuite

> **La promesse se vérifie au lieu de se croire :** le nombre de tickets par mois est relevé automatiquement sur les six mois qui suivent chaque correction. **Une correction qui ne produit pas la baisse annoncée se voit au troisième mois, pas à l'audit de fin d'année.**

À fixer par la direction technique

Correction retenue pour le prochain comité : _____

> **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-support-technique-avance-diag-resolution

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