

Familles d'incidents — 23 familles, 36 500 tickets

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

Document établi le 24/09/2026

Cinq ans de tickets clos · 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. **Les 23 familles sont établies par lecture de 36 500 incidents clos**, pas par intuition : chaque famille se vérifie sur des tickets que le support a réellement traités et fermés.

Pourquoi une famille écrite change le coût d'un incident

Constat mesuré	Valeur	Ce qu'il coûte aujourd'hui
Part du temps d'un incident passée à retrouver le précédent	60 %	23 minutes sur les 38 que dure un incident en moyenne
Incidents relevant d'une famille connue	71 %	5 250 des 7 400 incidents annuels
Incidents ne relevant d'aucun précédent	4 %	296 par an — traités à l'onglet « configurations »
Part du temps après mise en service	7 %	2 minutes 40 — le diagnostic arrive avec le ticket

Ce qu'une famille d'incidents contient

Élément	Pourquoi il compte
Symptôme dit par le client	C'est la seule formulation dont on dispose à l'ouverture du ticket
Traces de journal associées	Elles distinguent deux familles qui se ressemblent à l'œil
Configurations sur lesquelles le symptôme apparaît	Le point commun est souvent la cause
Résolution qui a fonctionné	Avec le nombre de fois où elle a fonctionné
Fausse piste écartée	Le renseignement le plus utile, et celui qu'aucune base ne conserve

Les trois familles les plus lourdes

Famille	Incidents sur 5 ans	Résolution dominante	Ce qui la caractérise
Lenteurs après montée de version	2 140	Purge du cache d'agrégation	Résolue 9 fois sur 10 par la même action
Traitement nocturne dépassant sa fenêtre	1 780	Relance du traitement interrompu	Uniquement au-delà de 400 utilisateurs
Jeton d'interface expiré	960	Rotation du jeton	L'échéance est connue d'avance à chaque fois

Chaque famille se corrige d'un mot : c'est la matière du support, mise au clair. Les 23 familles passent en relecture par le responsable du support avant d'être appliquées aux tickets ouverts, et restent modifiables à tout moment.

À fixer par le support

LINDBERGH FORMATION — société par actions simplifiée au capital de 250 000 € · Siège social : 16 rue de Maille, 93200 Monthéry, France · RCS Evry 817 946 114 · SIRET 817 946 114 00029 · TVA FR 60 817 946 114 · Marque « Blue Lemon Agent » · Déclaration d'activité n° 119 108 635 91 (préfet d'Île-de-France — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) · Certifié Qualiopi n° 03896 au titre de la catégorie « actions de formation » · contact@bluelemonagent.ai · dpo@bluelemonagent.ai · Hébergement en France.

Familles à enrichir en priorité : _____

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.