Familles d'incidents — 23 familles, 36 500 tickets

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

Document établi le 09/11/2026

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

Familles à enrichir en priorité : _____

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