Incident sans précédent — dossier d'analyse

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

Document établi le 09/11/2026

4 % des incidents, 296 par an · 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. **Un incident sans précédent n'est pas un incident sans dossier :** le dossier est remis en 26 minutes, et l'incident devient un précédent le soir même.

Ce que le dossier contient

Élément	Contenu	Ce qu'il évite
Chronologie corrélée	**Journaux application, base et interfaces alignés à la seconde autour de la première anomalie**	**Trois fichiers ouverts côte à côte à 2 h du matin**
Périmètre	Nombre d'environnements présentant la même trace à l'instant	Traiter en isolé un incident qui touche 40 clients
Ligne de bascule	**Dernier changement avant l'anomalie, avec son heure et son auteur**	La recherche à l'aveugle dans le journal des changements

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

Élément	Contenu	Ce qu'il évite
Trois hypothèses classées	**Chacune avec le test qui tranche et le temps qu'il demande**	Le choix d'une piste par habitude

Ce que le trimestre a montré

Mesure	Valeur
Incidents sans précédent	**26 sur le trimestre**
Ligne de bascule à moins de 20 minutes de l'anomalie	**21 cas sur 26**
Hypothèse placée en tête confirmée	**19 sur 26**
Hypothèse en tête écartée	**7 fois — écartée en moins de 10 minutes, la deuxième a tranché**
Délai avant la première piste sérieuse	**3 h 10 → 26 minutes**

Les 7 hypothèses écartées sont aussi utiles que les 19 confirmées : un test qui coûte dix minutes et qui ferme une piste vaut mieux qu'une intuition qui en coûte deux heures. Le temps du test figure dans le dossier avant que le test ne soit lancé.

Ce que devient l'incident une fois clos

Étape	Délai	Qui décide
Fiche rédigée — symptôme, traces, configuration, résolution, fausse piste	**Le soir même**	Rédigée par l'agent
Entrée dans la base de connaissances	Après relecture	**Le responsable du support**
Occurrence suivante	—	**Ce n'est plus un incident sans précédent**

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

Les 26 fiches du trimestre sont écrites et attendent une relecture en lot. Sur les quatre premières semaines du trimestre en cours, 7 d'entre elles auraient déjà servi.

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.