Supervision — quatre files, quatre chiffres

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

Document établi le 09/11/2026

Un seul écran pour six superviseurs · 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. **Quatre chiffres par file, pas quarante.** Un tableau de bord qu'on ne lit pas en dix secondes n'est pas un tableau de bord d'exploitation.

Ce que la supervision affiche en continu

Indicateur	Ce qu'il déclenche	Pourquoi celui-là
Volume en attente par file, et sa variation sur l'heure	**Un renfort**	C'est la pente, pas le niveau, qui annonce une file qui décroche
Délai de première réponse utile par file	**Couleur d'alerte et message au superviseur de permanence**	**C'est ce que le client vit**
Taux d'escalade par file	Une reprise de contenu	**Une hausse brutale signale un contenu périmé, pas une hausse de difficulté**

Indicateur	Ce qu'il déclenche	Pourquoi celui-là
Demandes les plus anciennes, toutes files	Un traitement immédiat	**Un dossier de neuf jours coûte plus que dix dossiers d'une heure**

Ce qu'un superviseur peut faire, et ce qui en est tracé

Action	Délai d'effet	Trace
Changer une priorité de file	**Une minute**	**Son nom et l'heure au journal**
Basculer une file vers le plateau	Immédiat	Son nom, l'heure, le volume concerné
Suspendre un contenu identifié comme faux	Immédiat	Le contenu, l'heure, la demande de réécriture ouverte

La trace n'est pas là pour surveiller les superviseurs : elle est là pour relire une journée difficile plutôt que de la commenter. Une décision de file prise à 10 h 20 explique une courbe de 11 h.

Ce que ça a changé pour les six superviseurs

Mesure	Avant	Après
Temps passé à construire des états à la main	**11 heures par semaine**	**1 heure**
Outils à rapprocher	**3, qui ne comptaient pas pareil**	**1**
Temps de double écoute avec les conseillers	—	**+38 %**

La revue trimestrielle proposée

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

Mesure	Modalité	Motif
Révision des seuils par file	**Chaque trimestre, sur les valeurs réellement constatées**	**Un seuil qui ne bouge jamais décrit l'ambition d'il y a deux ans, pas le service d'aujourd'hui**

À fixer par l'enseigne

Seuils retenus par file après la première revue : _____

> **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/systeme-multi-agents-de-service-client-a-grande-echelle

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