

Supervision — quatre files, quatre chiffres

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

Document établi le 24/09/2026

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

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 : _____

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.