



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari formalise la fiche de « Margaux », agent SAV & retours : identité, données, outils et maturité. Responsable : Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/3

1 IDENTITÉ DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

Margaux

RÔLE

Agent SAV & retours - niveau 1

MISSION PRINCIPALE

Traiter le SAV niveau 1 et les retours des clients Lendari.

PÉRIMÈTRE D'ACTION

Retours, remboursements < 100 €, gestes commerciaux à validation.

SYSTÈMES / SERVICES ASSOCIÉS

Zendesk, OMS Lendari, base SAV (instance UE).

PROPRIÉTAIRE (HUMAIN RESPONSABLE)

Camille Roussel - Dir. transformation digitale (DDAO).

CRÉATION / VERSION

03/06/2026 - v1.0

STATUT

En test · Actif · Suspendu · Archivé

2 MISSION & OBJECTIFS

OBJECTIFS MESURABLES

- 1 Traiter 70 % des demandes niveau 1 sans intervention humaine sous 6 mois.
- 2 Maintenir un CSAT $\geq 4,2$ / 5 sur les conversations gérées.
- 3 Ramener le délai de première réponse sous 2 minutes.

INDICATEURS DE SUCCÈS (KPI)

- Taux de résolution autonome (sans escalade).
- CSAT & taux de réouverture des tickets.
- Montant remboursé / jour & taux d'erreur.



3 ⌚ MATURITÉ DE L'AGENT

Le **cadre de gouvernance** global de l'agent (échelle ACF-02), distinct de l'**autonomie déléguée décision par décision** (fixée en ACF-02 / ACF-03).

- ☐ **N0 - Automatisation classique** - règles fixes, aucun jugement
- ☐ **N1 - Agents assistés** - propose, l'humain décide
- ☒ **N2 - Agents gouvernés** - agit dans un cadre défini, supervisé
- ☐ **N3 - Autonomie supervisée** - décide seul, contrôle a posteriori

Autonomie déléguée (par décision) : Margaux est en maturité **N2**. La latitude varie selon la décision (ACF-02) - *autonome supervisé* sur le SAV niveau 1 et les remboursements < 100 €, *co-décision* sur les gestes commerciaux.

4 📁 DONNÉES AUTORISÉES

- ☒ **Données internes** (FAQ, procédures SAV)
- ☒ **Données clients** (commandes, retours)
- ☒ **Données opérationnelles** (logistique, stocks)
- ☐ Données financières
- ☐ Données partenaires

SENSIBILITÉ & RESTRICTIONS

Sensibilité élevée (données personnelles). Aucune donnée hors UE ; pas d'accès paiement ; exports anonymisés.

5 🛠 OUTILS & INTÉGRATIONS

OUTILS / API AUTORISÉS

- Zendesk - tickets & conversations.
- OMS Lendari - suivi, étiquettes de retour.
- Moteur de remboursement - plafonné à 100 €.
- Base de connaissance SAV - lecture seule.

RESTRICTIONS D'USAGE

Lecture seule catalogue ; aucun accès admin ; plafond remboursement appliqué par garde-fou technique.



6 RÈGLES & GARDE-FOUS

RÈGLES OBLIGATOIRES

- Respecter le RGPD et l'AI Act ; jamais de donnée hors UE.
- Jamais de remboursement > 100 € sans validation humaine.
- Tracer chaque décision : motif, montant, commande.

CE QUE L'AGENT NE DOIT JAMAIS FAIRE

- Modifier un prix, une promotion ou les CGV.
- Communiquer des données personnelles à un tiers.
- Étendre son périmètre ou contourner le plafond.

7 INTERACTION HUMAINE

L'AGENT DOIT ALERTER UN HUMAIN SI...

- ☒ Décision hors périmètre
- ☒ Confiance < seuil défini
- ☒ Erreur ou anomalie détectée
- ☒ Impact financier > seuil (≥ 100 €)

ESCALADE

Superviseur SAV puis Camille Roussel. Réponse < 4 h ouvrées. Transmet : commande, client, motif, montant, reco.

8 REVUE & AMÉLIORATION

FRÉQUENCE DE REVUE

- ☒ Hebdomadaire (quotidienne la 1^{re} semaine)
- ☐ Mensuelle · Trimestrielle

CRITÈRES DE REVUE

Erreur, escalade, CSAT, montant remboursé / jour.

AMÉLIORATIONS PRÉVUES

- Enrichir la base de connaissance SAV.
- Affiner les seuils d'escalade et de confiance.
- Étendre au suivi proactif des livraisons.

9 TRAÇABILITÉ & VALIDATION

DATE	ACTION / MODIFICATION	AUTEUR (HUMAIN)	VERSION
03/06/2026	Création (alignée ACF-04)	Camille Roussel (DDAO)	1.0

APPROUVÉ PAR Camille Roussel - DDAO

DATE 03/06/2026

SIGNATURE

Étape suivante : superviser Margaux (ACF-06), puis préparer l'arrêt d'urgence - ACF-07 · Kill Switch.