



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 1/2

1 L'EXERCICE SANS LE FOURNISSEUR (← ACF-P7)

DATE DU DERNIER ESSAI

18/11/2026

SCÉNARIO JOUÉ

Le fournisseur ne répond plus, coupure simulée de 48 heures.

DURÉE TENUE

26 heures avant saturation du SAV humain.

CE QUI A CÉDÉ EN PREMIER

Le délai de première réponse, passé de 1 min 30 à 3 h 40.

2 CE QUI CONTINUE, CE QUI S'ARRÊTE

REPRIS À LA MAIN

Suivi de commande et retours simples, 210 demandes par jour, 6 conseillers.

SUSPENDU, ET QUI L'ASSUME

Les remboursements automatiques, assumés par Léa Fontaine.

SEUIL DE SUSPENSION

Au-delà de 400 demandes en attente, on ferme le canal et on prévient.



EXEMPLE FIL ROUGE

Lendari applique cette fiche à Margaux, son agent de service après-vente (maturité N2), porté par Camille Roussel (DDAO).

PAGE 2/2

3 LA SORTIE · DROIT OPPOSABLE DEPUIS LE 12 SEPTEMBRE 2025

CIBLE DE REPLI

Second fournisseur qualifié en octobre, non contractualisé.

DÉLAI ET COÛT ESTIMÉS

45 jours, environ 60 000 €.

FORMAT DE RESTITUTION EXIGÉ

JSON ligne à ligne, horodatage ISO 8601, signature incluse. Éprouvé à l'export du 18/11.

PRÉAVIS CONTRACTUEL

2 mois, inscrits au contrat.

Jamais essayé compte pour zéro.