



EXEMPLE FIL ROUGE

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

PAGE 1/1

1 LE PILOTE

FRACTION DE DÉPART

10 % des demandes SAV, du 26/05 au 09/06.

2 LES CRITÈRES DE BASCULE (← ACF-05) · TOUS REQUIS POUR MONTER

RÉSOLUTION EN AUTONOMIE

70 % exigés. 64 % au 03/06 : le palier n'est pas franchi.

SATISFACTION (CSAT)

4,2 sur 5 exigés. 4,4 obtenus.

DÉLAI DE 1RE RÉPONSE

Moins de 2 minutes exigées. 1 minute 30 obtenues.

TAUX D'ERREUR

Moins de 2 % exigés. 1,3 % obtenus.

3 LES PALIERS

MONTÉE

10 % le 26/05, 30 % le 09/06, 60 % le 07/07, 100 % le 01/09.

4 LE RETOUR ARRIÈRE

CONDITION DE REPLI

Le 05/06, pic d'erreurs : retour de 30 % à 10 % le jour même, FAQ corrigée, reprise le 09/06.

RÈGLE D'OR

Lendari a reculé d'un cran avant de remonter, sans discussion.

On entre en production par une rampe, pas par un interrupteur.