



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 EN CONTINU · LES ALERTES VIENNENT À VOUS

SIGNAUX

Plafond de 100 € touché, taux d'erreur au-dessus de 2 %, escalade au-delà de 30 %.

QUI VEILLE

L'outillage alerte ; Léa Fontaine n'intervient que sur alerte.

2 CHAQUE MATIN · QUELQUES MINUTES

ON REGARDE

Chaque matin à 9 h : les 6 indicateurs, les escalades de la veille, les oranges.

UN ORANGE

Le 02/06, escalade à 36 % : information prise, seuils affinés, aucune sanction.

3 CHAQUE SEMAINE · REVUE COURTE

ON RELIT

Chaque lundi, 10 % des décisions de la semaine, motif écrit obligatoire depuis le 31/10.

4 SI ÇA DÉPASSE · RÉFLEXE DÉJÀ DÉCIDÉ

RÈGLE

Arrêter d'abord, analyser ensuite.

CAS MARGAUX

Le 05/06, pic d'erreurs : arrêt en 3 minutes, cause trouvée en 2 jours, une FAQ devenue fausse.

On ne surveille pas un agent en le regardant, mais en ayant réglé d'avance ce qui alerte.