



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 DÉTECTION

DATE / HEURE

05/06/2026, 14 h 12

SIGNAL

Taux d'erreur à 4,1 % sur 2 heures, 23 réponses hors sujet.

2 RÉACTION IMMÉDIATE

GESTES

Arrêt de Margaux, bascule sur le SAV humain, message d'attente au client.

DURÉE

4 heures, de 14 h 12 à 18 h 20.

3 CAUSE RACINE · PAS LE SYMPTÔME

SYMPTÔME

Des réponses hors sujet sur les délais de livraison.

CAUSE RÉELLE

La FAQ n'avait pas été mise à jour après le changement de transporteur du 01/06.



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

4 CORRECTION DATÉE · UN RESPONSABLE PAR ACTION

ACTIONS

Enrichir la FAQ, Léa Fontaine, 15/06. Alerter à tout changement de transporteur, DSI, 30/06.

5 RÉTABLISSEMENT

REPRISE

Le 09/06 à 10 % des demandes, après relecture de 50 décisions.

RÉSULTAT

Taux d'erreur revenu à 1,3 % au 16/06.

Un agent gouverné connaît des incidents ; chacun laisse une trace, trouve une cause, reçoit une suite.