



OBJECTIF Régler à l'avance les situations où l'agent cesse de décider et appelle un humain. Un agent prudent vaut mieux qu'un agent sûr de lui.

1 LES DÉCLENCHEURS · L'AGENT ROUTE, IL NE DEVINE PAS



Un montant approche ou dépasse le plafond



Une demande hors périmètre de l'agent



Une confiance basse : l'agent estime sa réponse incertaine



Un ton de litige : menace, avocat, détresse



Un cas prévu comme non délégable par la constitution

2 LE ROUTAGE

VERS QUEL HUMAIN

Le rôle qui reprend, nommé

MESSAGE AU CLIENT

Ce que le client lit pendant l'attente

LA REPRISE

Ce que l'humain reçoit avec le dossier