



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

Une escalade qui laisse le client sans réponse est pire qu'une absence d'escalade.