

OBJECTIF

Faire entrer l'agent en production par une rampe réversible, jamais d'un bloc. On doit pouvoir reculer d'un cran à tout instant.

1

LE PILOTE

FRACTION DE DÉPART

2

LES CRITÈRES DE BASCULE (← ACF-04) · TOUS REQUIS POUR MONTER

RÉSOLUTION EN AUTONOMIE

SATISFACTION (CSAT)

DÉLAI DE 1RE RÉPONSE

TAUX D'ERREUR

3

LES PALIERS

MONTÉE

4

LE RETOUR ARRIÈRE

CONDITION DE REPLI

RÈGLE D'OR

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