AGENTIC COMMERCE FRAMEWORK®
ACF-P4

JOURNAL DE SUPERVISION HEBDOMADAIRE

Les quatre rythmes pour tenir l'agent

NIVEAU	Opérationnel
DURÉE	45 min - 1h30
USAGE	Conduite d'agent
PARCOURS	Outillage

OBJECTIF Superviser un agent sans le fixer : une poignée de gestes, à un rythme réglé. On surveille en ayant réglé d'avance ce qui doit alerter.

1 EN CONTINU · LES ALERTES VIENNENT À VOUS

SIGNAUX

Plafond touché · taux d'erreur qui grimpe · escalade anormale

QUI VEILLE

L'outillage ; l'humain n'intervient que sur alerte

2 CHAQUE MATIN · QUELQUES MINUTES

ON REGARDE

Indicateurs dans les clous ? escalades d'hier ? un orange ?

UN ORANGE

Un indicateur orange n'est pas une faute, c'est une information

3 CHAQUE SEMAINE · REVUE COURTE

ON RELIT

Un échantillon de décisions : aucune ligne rouge approchée ? la tendance des oranges ?

4 SI ÇA DÉPASSE · RÉFLEXE DÉJÀ DÉCIDÉ

RÈGLE

Arrêter d'abord, analyser ensuite

CAS L'AGENT

Le dernier dépassement, ce qu'il a donné

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

© 2026 Vincent Dorange · acfstandard.com/licence