flowlysis.

LA CONSIGNE EST UN TRAVAIL STANDARD

La consigne de l'assistant d'IA se tient comme un mode opératoire : un propriétaire métier, une version datée, une place au catalogue. Toute retouche et tout nouveau modèle repassent le jeu d'essai avant le service, et la version d'avant reste prête.

AUSSI APPELÉ catalogue et versions des prompts (prompt catalog) **PRINCIPE QU'IL APPLIQUE** l'amélioration par petits pas, fiche P-02, contrôlée à part, fiche P-16

SE PRÉPARE EN une demi-journée, avec l'équipe qui construit, pour dresser le catalogue **SE FAIT EN** 3 h par changement, le temps de repasser le jeu d'essai

LEVIER PRINCIPAL Qualité (FTR)

CE QUE ÇA RAPPORTE		CE QUE ÇA COÛTE	
Impact sur le TTM	Faible	Coût d'implémentation	Faible
Impact sur la qualité (FTR)	Élevé	Difficulté d'implémentation	Moyen
Impact sur l'Opex / Capex	Moyen	Difficulté de maintien	Moyen

Faible · Moyen · Élevé · N/A (sans objet)

1 Le problème auquel ça s'applique

Et ce qu'il vous coûte chaque année

CE QUE VOUS VOYEZ DÉJÀ

- « Qui a changé la consigne ? » Personne ne sait, et l'ancienne n'est plus nulle part.
- Un chef d'équipe ajoute une phrase pour un cas. Elle s'applique à toutes les demandes.
- Le fournisseur annonce un nouveau modèle. Rien n'est prévu pour le vérifier.

OÙ PART L'ARGENT

Une retouche change des milliers de réponses dès la minute suivante. L'écart se voit des semaines plus tard, et il faut encore trouver la phrase en cause.

L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur les changements de l'an dernier. Un ordre de grandeur suffit pour décider.

COMBIEN DE FOIS / AN		CE QUE ÇA COÛTE À CHAQUE FOIS		PART QU'ON ÉVITE		PERTE ÉVITÉE / AN
retouches de consigne et changements de modèle	×	réponses touchées × part changée × coût d'un écart	×	changements arrêtés au jeu d'essai	=	**face à 3 h par passage**

QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Quand l'assistant sert une seule personne, qui réécrit chaque réponse : elle voit l'écart elle-même.

2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

L'IDÉE EN UNE PHRASE

La consigne est la meilleure façon connue de faire la tâche. Elle change par versions, essayées avant, jamais par retouches au fil de l'eau.

LES GESTES, DANS L'ORDRE

1. Dresser le catalogue : une ligne par tâche, avec sa consigne, son modèle et les documents appelés.
2. Nommer un propriétaire métier par consigne. Chacun propose, lui seul signe une mise en service.
3. Sortir chaque consigne de l'outil : un texte daté et numéroté, que le métier lit.
4. Chaque réponse garde le numéro de la consigne et du modèle qui l'ont produite.
5. Faire fixer la version du modèle si le contrat le permet, et connaître la date de son retrait.
6. Tout changement repasse le jeu d'essai (fiche O-76, à venir). La version d'avant reste prête.

CE QU'IL FAUT AVOIR SOUS LA MAIN

Le jeu d'essai, avec la réponse attendue de chaque cas, et l'équipe qui construit.

LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Un client conteste une réponse de juillet. En une minute, on ouvre la version qui l'a écrite.

3 Les pièges de l'implémentation

Ce qui fait rater, et ce qu'on fait à la place

AU LANCEMENT — La consigne cachée dans l'outil
Elle vit dans un écran de réglage que le métier n'a jamais lu.
→ Un texte daté que le propriétaire lit et signe.

AU LANCEMENT — Les documents appelés oubliés
La grille que cite la consigne change à côté, sans essai.
→ Leur version est au catalogue. Changés, ils repassent l'essai.

PENDANT — La petite retouche
« Juste une faute de frappe. » Un mot peut suffire à changer des réponses.
→ Aucune exception : même une virgule repasse l'essai.

PENDANT — Le modèle changé par d'autres
Le fournisseur change le modèle à sa date. Les clients le voient d'abord.
→ Demander la date et essayer avant. Sinon, la surveillance le voit (fiche O-84).

DANS LA DURÉE — Le propriétaire parti
Il change de poste. Ses consignes restent, et chacun les retouche.
→ Revue du catalogue chaque trimestre : une consigne sans propriétaire en reçoit un, ou sort.

4 Exemple

Cas type du tertiaire, du constat au résultat

LA SITUATION DE DÉPART

L'OBJET
Les réclamations écrites sur facture d'un opérateur télécom. L'assistant propose la réponse, le conseiller la relit et l'envoie.

CE QUI CLOCHE
En mars, un chef d'équipe ajoute à la consigne une phrase sur les retards de mise en service. Les avoirs proposés font plus que doubler.

CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT
L'échantillon du mois. Jamais quelle consigne était en service, ni qui l'avait changée.

LES CHIFFRES DE DÉPART, HYPOTHÈSES DU CAS

2 500	réclamations écrites par semaine
9 %	des réponses avec un avoir, comme le prévoit la grille commerciale
15 €	l'avoir moyen accordé
17	retouches en six mois, par cinq personnes, sans trace

CE QU'ILS ONT FAIT

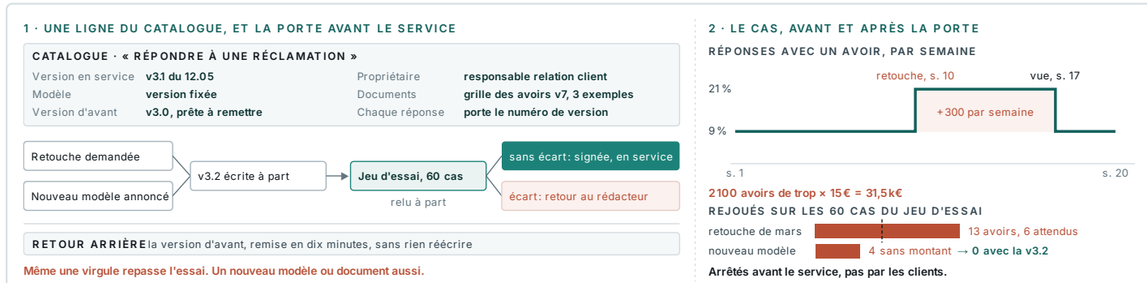
Cinq consignes au catalogue, une propriétaire, une version par mois, 60 cas rejoués avant chaque mise en service.

LE DÉCLENCHEUR	▶	LE GESTE	▶	CE QU'ILS ONT VU	▶	LA DÉCISION
Le contrôle de gestion voit les avoirs à 21 % des réponses, sept semaines après la retouche.		La responsable relation client prend les cinq consignes : datées, numérotées, rejouées avant service.		Rejouée, la retouche de mars donne 13 avoirs sur 60, pour 6 attendus. En juin, le nouveau modèle oublie 4 montants.		Le nouveau modèle entre en service neuf jours après, avec la v3.2, rejouée sans écart.

CE QUE ÇA A DONNÉ

31,5 k€ → 0	Les avoirs de trop de mars : 2 500 × 12 points × 7 semaines = 2 100 × 15 €. Rejouée avant, la retouche était refusée.
170 → 0	Les réponses sans montant d'avoir par semaine, avec le nouveau modèle : 2 500 × 4 ÷ 60, arrêtées à l'essai.
3 jours → 10 min	Pour remettre la consigne d'avant : réécrite de mémoire en avril. En septembre, la v3.4 remise après une v3.5 trop sèche.
24 h	Le prix pour cette consigne en six mois : 8 passages × 60 réponses × 3 min, soit 1 080 € à 45 € l'heure.

Refaites-le avec votre assistant : comptez les retouches des six derniers mois et leurs auteurs. Si personne ne retrouve la version d'il y a trois mois, commencez par le catalogue.



À gauche, une ligne du catalogue et la porte que passe tout changement, retouche ou modèle. À droite, le cas : la retouche de mars en service sept semaines, puis la même retouche et le nouveau modèle rejoués sur le jeu d'essai.

L'exemple est un cas type, reconstruit à partir de situations courantes du tertiaire. Aucune situation client n'y est identifiable.