# D’un constat vérifié à une action métier approuvée

Comment ACT relie un constat vérifié à une étape opérationnelle que votre équipe approuve, exécute et évalue. Un scénario de revue de comptes illustratif, pas un résultat client.

DUKE Analytics · Préparé / mis à jour: 2026-11-10 · FR

La séquence ASK / VERIFY / ACT, suivie de la revue

| 01 | 02 | 03 | 04 |
|---|---|---|---|
| **ASK** | **VERIFY** | **ACT** | **REVIEW** |
| Partir de la question métier. | Examiner les sources et les règles métier derrière la réponse. | Relier le constat vérifié à une étape opérationnelle approuvée par votre équipe. | Contrôler l’exécution, puis l’effet métier, séparément. |

> Scénario illustratif. Ni résultat client, ni enregistrement d’une action produit réalisée, ni audit des capacités livrées. La disponibilité des intégrations doit être confirmée lors d’une évaluation.

Hey cats,

Une analyse a repéré des clients dont le rythme de commande a changé. L’équipe commerciale voit les noms, la période examinée et les commandes à l’origine du constat. Que doit-il se passer ensuite ?

Il reste à décider quels comptes méritent de l’attention, quel travail confier et à quoi ressemblerait un résultat utile. Si ces décisions restent dans une conversation, la personne responsable du compte peut recevoir une tâche sans assez d’informations pour agir. Ou chacun peut supposer que quelqu’un d’autre s’en chargera.

C’est là que se situe ACT dans l’approche ASK / VERIFY / ACT de DUKE. ASK part de la question métier. VERIFY examine les sources et les règles métier derrière la réponse. ACT est le lien entre le constat vérifié et une étape opérationnelle que votre équipe approuve. L’exécution doit être évaluée au regard de l’intégration prise en charge et du périmètre convenu avec votre équipe. [1]

Suivons un scénario illustratif : préparer une tâche interne de revue de comptes après un changement dans les commandes. Il s’agit d’un exemple hypothétique, ni d’un résultat client ni de l’enregistrement d’une action produit réalisée. La méthode de revue ci-dessous décrit ce que l’équipe doit convenir et ce qu’une évaluation doit démontrer.

## 1. Établir ce que dit réellement le constat

« Ces clients ont cessé de commander » paraît simple. Ça l’est moins quand un client achète chaque semaine et qu’un autre constitue son stock avant un pic saisonnier. Une même période sans commande peut signifier des choses différentes.

Commencez par convenir de ce qui compte comme une commande. Un devis, une commande confirmée et une facture décrivent des étapes différentes. Vérifiez ensuite la période de référence, les données les plus récentes disponibles et la correspondance des identifiants clients entre les systèmes examinés. Sans cela, un changement d'identifiant pourrait faire passer une activité qui continue pour une disparition.

Le responsable du compte doit aussi comprendre la comparaison. Le client a-t-il manqué son rythme d'achat habituel ? L'analyse compare-t-elle des périodes équivalentes ? Une commande annulée a-t-elle été retirée ? Ces questions déterminent quels comptes entrent dans la revue et lesquels demandent une investigation complémentaire.

Un constat vérifié peut établir que l'activité de commande a changé dans un périmètre défini. Il peut néanmoins laisser la cause ouverte. Un réapprovisionnement retardé, une fermeture prévue ou un problème de service non résolu appelleraient des réponses différentes. La tâche doit conserver cette incertitude pour que le responsable du compte sache quoi examiner.

Dans la séquence ASK / VERIFY / ACT, la vérification donne son point de départ à l'action proposée. Conservez la définition, les références des sources et la date du constat au moment de le transmettre.

## 2. Donner une forme utile à l'étape suivante

L'intention métier peut être de reprendre la main sur un compte qui demande de l'attention. L'étape opérationnelle immédiate peut être une revue interne, confiée à la personne qui connaît ce compte. Son but est de comprendre le changement et de décider si un échange avec le client ou une autre réponse est approprié.

Rédigez la tâche proposée comme quelque chose que son responsable peut réaliser. Par exemple : examiner les comptes indiqués, étudier les éléments de commande et les interactions récentes, puis consigner l'explication trouvée et l'étape suivante recommandée. Nommez le responsable et une date de revue. Un contact client ou une modification des conditions commerciales nécessiterait son propre périmètre convenu.

La différence se voit dans la tâche elle-même. Un intitulé comme « Vérifier les clients inactifs » laisse au responsable le soin de reconstituer le travail. Une tâche utile contient la liste des comptes, la définition du changement de commande, la période source et la question à résoudre. Le responsable peut alors consacrer son temps au compte plutôt qu'à deviner pourquoi il figure sur une liste.

Gardez l'action proposée proportionnée à ce que l'analyse permet d'affirmer. Une revue interne peut être la bonne réponse quand la cause est incertaine. Le constat justifie l'attention ; la revue détermine à quoi cette attention doit mener.

## 3. Faire de l’approbation une décision que quelqu’un peut prendre

L’approbateur doit pouvoir voir le travail proposé avant de l’accepter. Dans cet exemple, la revue doit montrer les comptes concernés, le texte de la tâche, la personne assignée, l’outil de destination et les droits nécessaires. Elle doit aussi montrer les éléments vérifiés qui ont motivé la proposition.

L’approbateur et le responsable de l’action peuvent être des personnes différentes. Un directeur commercial peut approuver le périmètre tandis que le responsable du compte réalise la revue. Préciser les deux rôles évite une passation maladroite où l’approbation serait prise pour la responsabilité du suivi.

Voici une manière compacte de décrire la décision dans ce scénario illustratif :

| Élément à examiner | Ce que l’équipe doit convenir |
|---|---|
| **Constat** | Le changement de commande, sa définition, la période source et l’incertitude restante. |
| **Travail proposé** | Une revue interne des comptes, avec le texte de la tâche et le résultat attendu. |
| **Périmètre** | Les comptes nommés, la destination prise en charge et les modifications autorisées. |
| **Personnes** | L’approbateur, le responsable du compte et la personne qui traite les exceptions. |
| **Suivi** | Les preuves d’exécution à vérifier et la date de revue de la situation du compte. |

Le moment compte aussi. Un client peut passer commande pendant que la proposition attend d’être examinée, ou un collègue peut avoir déjà ouvert une tâche. Convenez de la manière dont l’équipe revérifiera l’éligibilité avant l’exécution. Si la liste des comptes ou le travail proposé change de façon significative, l’approbateur doit voir ce changement.

Ce sont des points concrets à examiner lors d’une évaluation. Une mention « approuvé par un humain » devient utile quand la personne peut identifier exactement ce qu’elle a accepté.

## 4. Vérifier ce qui s’est passé dans l’outil de destination

L’approbation autorise l’étape convenue. La question suivante est de savoir si cette étape a réellement eu lieu. Dans notre exemple, des preuves d’exécution utiles comprennent la référence de la tâche, la destination, le responsable assigné et les comptes qui y sont liés. La tâche doit contenir les informations qui ont été approuvées.

C’est une distinction pratique pour les workflows d’agents. Les recommandations d’ingénierie d’Anthropic décrivent la vérification des résultats renvoyés par les outils ou l’environnement pour évaluer la progression, avec des points de contrôle humains si nécessaire. [2] Pour une équipe métier, la question correspondante est simple : que pouvons-nous inspecter dans le système de travail pour confirmer le résultat ?

Discutez des exceptions avant la première exécution. Que se passe-t-il si le compte n'a pas de responsable, si un droit est refusé ou si la destination ne renvoie pas de résultat clair ? Qui décide de la suite ? Une réponse incertaine doit conduire à vérifier la destination avant de redemander la même tâche.

Convenez aussi de la manière dont une tâche incorrecte peut être modifiée ou annulée, selon les capacités et les droits de l'outil de destination. La capacité à proposer une correction et l'autorité pour l'effectuer doivent être claires. Ces limites relèvent de la méthode de fonctionnement, y compris lorsqu'une intégration ne permet pas l'étape envisagée.

## 5. Évaluer séparément l'exécution et l'effet métier

Trouver une tâche correctement assignée confirme un résultat opérationnel. Cela ne dit pas encore si la revue du compte a été utile ni si le comportement d'achat du client a changé.

Définissez le suivi avant d'approuver l'action. Le responsable du compte peut consigner si le changement de commande a été expliqué, si une autre action a été convenue et quand elle doit être revue. Plus tard, l'équipe peut examiner l'activité de commande sur une période adaptée au rythme habituel de ce client.

La définition d'origine compte ici aussi. Si le premier constat comptait les commandes confirmées et que la revue ultérieure compte les factures, la comparaison a changé. Gardez explicites la mesure et la période d'observation. Si une nouvelle définition est nécessaire, consignez-la pour que la personne suivante comprenne la différence.

Même quand les commandes reprennent, la succession des faits ne prouve pas à elle seule que la tâche en est la cause. Le client était peut-être prêt à recommander de toute façon, ou une autre interaction a pu compter. Consignez ce qui a été observé et ce que le responsable du compte a appris. Une affirmation plus forte sur l'impact exige des éléments conçus pour l'étayer.

L'équipe dispose ainsi de deux conversations utiles. D'abord : le travail convenu a-t-il atteint la bonne personne, sous la bonne forme ? Ensuite : qu'avons-nous appris sur le compte, et que devons-nous faire de cet apprentissage ? C'est cette seconde conversation qui justifie de garder liés le constat, l'action et le suivi.

## 6. Conserver assez de contexte pour réutiliser le workflow

Une revue de comptes récurrente devient plus facile à évaluer quand l'équipe peut revenir sur ses définitions et ses décisions antérieures. Quels rythmes d'achat étaient significatifs ? Quels comptes ont été exclus ? Quelles informations ont aidé le responsable à comprendre la tâche ? Quelles exceptions ont nécessité l'intervention d'une personne ?

L'approche publiée de DUKE relie l'analyse, la vérification et des étapes opérationnelles approuvées. [1] La question utile pour une évaluation est de savoir comment cette continuité fonctionne dans votre propre cas : ce qui peut être réutilisé, ce qui reste lié au constat et ce que l'équipe doit revoir. La disponibilité du produit et les intégrations prises en charge doivent être confirmées pour la configuration visée ; cet article ne les établit pas.

Pour l'exemple des comptes, demandez à voir le chemin entre le constat analytique, la tâche proposée et ses preuves d'exécution. Examinez ensuite comment le résultat sera revu. Une illustration peut rendre la méthode compréhensible ; une démonstration avec l'intégration visée établit ce que cette configuration précise permet de faire.

## Commencer par une action que votre équipe sait décrire

Notre ACT Action Brief réunit cette discussion dans une fiche pratique. Il couvre le constat et l'action proposée, l'approbateur et le responsable, l'intégration prise en charge et les droits, les contrôles des éléments, l'exécution et la revue du résultat, ainsi que le circuit des corrections ou des exceptions.

Remplissez-le avec un workflow réel. Nommez le constat, choisissez l'étape opérationnelle et convenez de ce que vous devez voir avant de l'approuver. Associez à la discussion le responsable du compte et la personne responsable des données concernées lorsque leur contribution est nécessaire.

Évaluez ce workflow avec l'équipe DUKE Analytics. Apportez la question métier, les outils concernés et l'action que vous souhaitez évaluer. Ensemble, établissez le périmètre pris en charge et les éléments nécessaires pour juger le résultat.

### Évaluer mon cas avec DUKE Analytics

duke-analytics.com/book-demo

Ce lien demande une évaluation de votre cas avec l'équipe DUKE Analytics. Il ne s'agit pas d'un essai autonome de connecteur.

**Fiche remplissable (PDF) · Ouvrir l'ACT Action Brief**

## Sources et ressource associée

[1] DUKE Analytics — positionnement produit officiel publié — Utilisé pour décrire l'approche ASK / VERIFY / ACT, et non comme preuve indépendante de mise en œuvre ou de résultats clients. La disponibilité actuelle des intégrations doit être confirmée lors de l'évaluation.
https://duke-analytics.com/

[2] Anthropic — Building effective agents, 19 décembre 2024 — Contexte technique sur le retour des outils et les points de contrôle humains ; ce n'est pas une preuve de la mise en œuvre de DUKE et ce n'est pas présenté comme une nouveauté actuelle.
https://www.anthropic.com/research/building-effective-agents

Ressource associée : l'ACT Action Brief, une fiche de travail pratique. Le scénario et la méthode de revue sont illustratifs.

Éditions de l'article: FR · EN · DE · Version en ligne