

## Banque de Bel air – Fiche de relevé de décision

**Projet** : Reengineering du processus de traitement des courriers clients

**Date** : 04/03/09

**Réunion** : Comité de pilotage

**Participants** : M. François, Mme Brigitte, Mme Alice, Mme Pauline, Mme Fannie, M. Yohan

**Excusée** : Mme Nicole

### Décision à prendre :

Construire une bibliothèque de lettres et paragraphes types permettant des réponses personnalisées aux courriers des clients, constituées de briques standardisées disponibles dans une base de données accessible aux personnes habilitées de tout poste de travail

### Avantages :

Gain de temps dans la rédaction  
Homogénéisation des réponses

### Inconvénients :

Ne peut pas être exhaustif donc ne remplace pas totalement les lettres « sur mesure »  
Peut entraîner une certaine banalisation des réponses aux lettres des clients  
Nécessite la création d'une fonction de gestionnaire de la bibliothèque de courriers

### Observations des participants :

Cette bibliothèque doit pouvoir être utilisée par le siège et aussi les commerciaux du réseau  
Les courriers types doivent avoir une tournure « commerciale » même s'ils sont la réponse à des courriers administratifs

**Décision** : Accord sous réserve des observations émises