

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