

Un S.P.O.C. c'est quoi ?

Explications en 7 étapes

1 Définition

- S Single
- P Point
- O Of
- C Contact



"Point de contact unique" pour toutes les communications entrantes

2 Objectifs

Eviter les problèmes de communication entre l'entreprise et le client ou autre contact externe.

Augmenter la qualité du service

Diminuer les coûts de production



3 Risques

- Appels multiples
- Interlocuteurs multiples
- Solutions différentes
- Transferts
- Ralentissements
- ...

Frustrations = Perte du client



S'il y a un dysfonctionnement, il faut que 2 personnes s'ajustent et pas 2 organisations

4 Valeur ajoutée

Compétences humaines & techniques

Offrir un support client optimal au travers d'un seul point de contact compétent.



5 Avantages directs

- Demande unique
- Gain de temps
- Confiance et fiabilité
- Simple et efficace



Résolution plus rapide et efficace des problématiques en évitant les escalades.

6 Avantages indirects

- Relation privilégiée
- Conseils directs adaptés
- Temporisation et modération
- Adaptation plus rapide aux changements



Création d'une relation plus personnelle et plus propice aux échanges constructifs.

7 Chez Webdigit

SPOC client ∞ SPOC agence

Projet Web = Complexité

- jalons
- documents
- détails
- retours
- validations

Des contacts réguliers & directs pour établir une relation de confiance à long terme

Rythme le projet

Centralisation des échanges

