

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

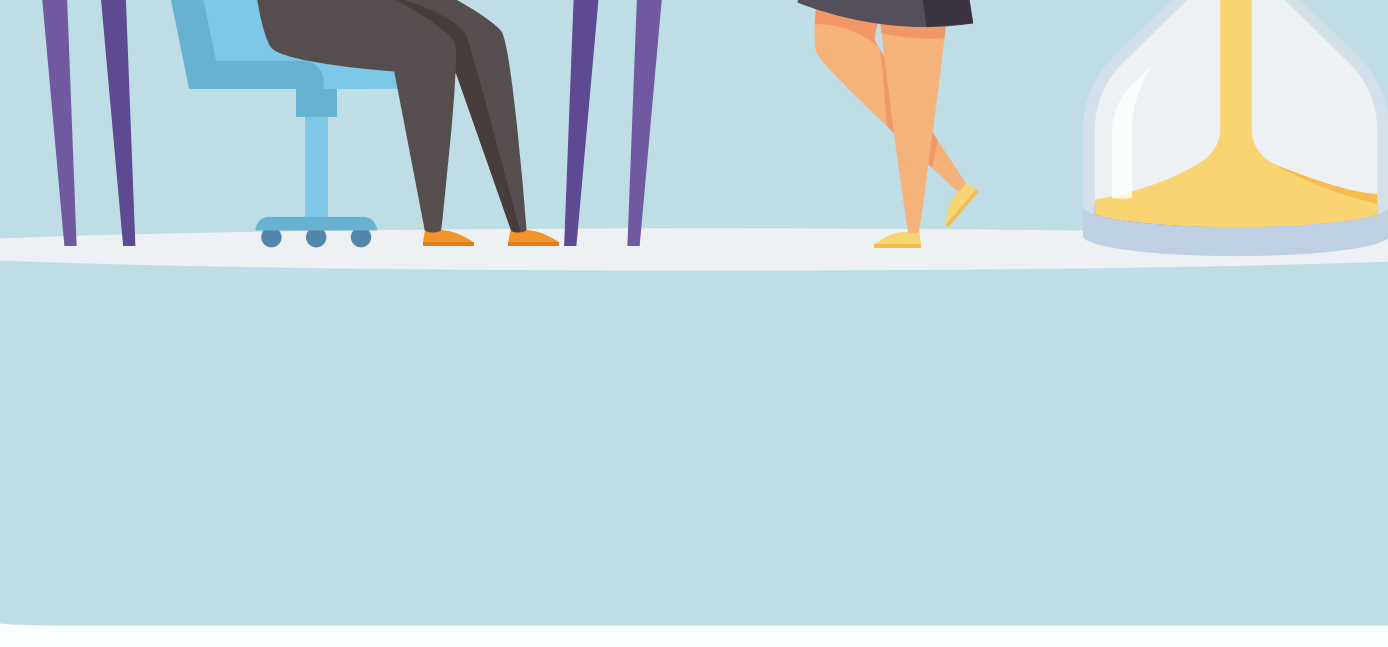
- Appels multiples
- Interlocuteurs multiples
- Solutions différentes
- Transferts
- Ralentissements
- ...

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

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

Demande unique

Gain de temps

Confiance et fiabilité

Simple et efficace



6 Avantages indirects

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

Relation privilégiée

**Conseils
directs adaptés**

**Temporisation
et modération**

**Adaptation plus rapide
aux changements**



7 Chez Webdigit

SPOC client ∞ **SPOC agence**

Projet Web = Complexité

- jalons
- documents
- détails
- retours
- validations

Rythme le projet

**Centralisation
des échanges**

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

