

## PDP Abstract

---

### **Mise en place d'un Centre d'appel Web**

Le centre d'appel Web devient l'outil stratégique communicant de l'entreprise. Issu de la convergence technologique des plates-formes Web et téléphonie, le WCC intègre outre la nouvelle vague de logiciels de relation clients, de nouveaux médias : Email, Chat, Fax, Vidéo, Voix sur IP... Il s'agit de créer un site présentant les principales missions des services du centre d'appel Web, correspondant à l'accès libre pour le client au cours de sa consultation sur un site Internet de rentrer en contact direct avec un conseiller en ligne, qui lui donnera toutes les informations nécessaires. Les applications CRM placent la satisfaction client au centre de la stratégie d'entreprise et elles facilitent la coordination de plusieurs fonctions de l'entreprise (vente, marketing, approvisionnement, logistique)...

Afin de garantir un centre opérationnel, il faut chercher à respecter une bonne gestion au quotidien du centre, une coordination des différents acteurs, sous-traitant et partenaires, une installation et une intégration de solutions téléphoniques ainsi qu'une intégration de la téléphonie et de l'informatique.

La difficulté de ce projet est de prendre en compte, de suivre et de résoudre l'ensemble des demandes liées aux différents besoins des clients.

#### Mots clés :

Centre d'appel Web – Internet – Chat – Services – CRM (Management de la Relation Client)

### **How to create a Web Call Center**

The Web call center is becoming the strategic communicating tool of a company. Resulting from technological convergence of Web and telephony platforms, the WCC uses besides a new wave of software about customer relation management, new medias: Email, Chat, Fax, Video, Voice on IP... It is about creating a website presenting the principal missions of the WWC's services, corresponding to free access for the customer while surfing on a website to be able to have a direct contact with a Web adviser, who will give him all the information he needs. CRM applications put the emphasis on the customer's satisfaction and this is the outstanding supplies strategy of a company and they facilitate the coordination of several company functions (sales, marketing, provisioning, logistics). In order to guarantee an operational center, it is necessary to respect good daily management of the WCC, a coordination between the various actors, subcontractors and partners, installation and integration of phone system solutions as well as integration of telephony and data processing. The difficulty of this project is to take into consideration, to follow and solve all the requests related to various customer requirements.

#### Keywords :

Web call center – Internet – Chat – Services – C.R.M. (Customer Relation Management)

---