

Sommaire



Introduction.....	1
I. <u>Qu'est-ce qu'un Web Call Center ?</u>	1
1- Définition d'un Web Call Center.....	1
2- Missions d'un centre d'appels Web.....	2
3- Les missions des services d'un Web Call Center.....	4
4- Quantifier les objectifs.....	5
II. <u>Palmarès des Web Call Center</u>	6
1- L'influence des Web Call Center dans chaque pays.....	6
2- La taille du marché.....	7
III. <u>Comment mettre en place un Web Call Center ?</u>	9
1- Recensement des besoins.....	9
2- Mise en place d'un Web Call Center.....	10
IV. <u>Conclusion : Avantages et inconvénients du Web Call Center</u>	11
Conclusion : Avantages et inconvénients d'un Web Call Center.....	12

Annexes :

Des questions aux entreprises.....	13
PPD Abstract.....	14
Définitions.....	15
Bibliographie.....	15