

ACD

Un ACD (Automatic Call Distribution) est un autocommutateur téléphonique électronique qui permet de router les appels vers des files d'attente suivant différents paramètres. Il est généralement intégré au PABX. C'est un outil de gestion et de répartition des flux téléphoniques. Il constitue une brique technologique de base à un centre d'appels.

ADSL

L'Asymmetric Digital Subscriber Line transmet des données à hauts débits sur la boucle locale en cuivre du réseau téléphonique traditionnel. Le débit atteint 8,2 Mbits/s en flux descendant et 640 Kbits/s en flux montant. L'ADSL est une déclinaison de la technologie DSL. Elle permet des connexions à Internet rapides.

API

Application Programming Interface, interface normalisée par laquelle le programmeur a directement accès aux fonctions d'un système d'exploitation (ex : Microsoft Windows) ou d'un logiciel d'application.

Appels entrants

Dans un centre d'appels, ce sont les appels qui sont reçus et répondus par les agents. Encore appelés inbound. Par opposition aux appels sortants.

Appels sortants

Dans un centre d'appels, ce sont les appels qui sont émis par les agents vers l'extérieur. Encore appelés Outbound. Par opposition aux appels entrants.

ASP

Au lieu d'acheter une application, une entreprise peut la louer. C'est ce que l'on appelle l'Application Service Provider (ASP). L'entreprise accède via Internet à l'application hébergée chez un prestataire externe en contrepartie d'un forfait mensuel. Cette pratique évite à l'entreprise l'achat et l'installation du progiciel et réduit les coûts de maintenance. L'offre ASP de base comprend normalement le support technique, le stockage, la mise à jour des licences et la formation. Elle fonctionne en monde "one to many".

Assistant personnel

L'assistant personnel ou PDA (personal digital assistant) est un agenda électronique ou organiseur. Ces appareils électroniques tiennent dans la main et rendent de multiples services. Les PDA peuvent être dotés de fonctions de communication sans fil.

B to B

Business To Business, abréviation utilisée pour désigner les échanges entre entreprises.

B to C

B2C, Business To Consumer: abréviation utilisée pour désigner les échanges d'entreprises à consommateur final

B To E

Business To Enterprise. Cette abréviation anglosaxonne désigne les relations de professionnels à professionnels. Dans cette situation, le client peut être un employé de l'entreprise.

B To G

Business To Government. Cette expression anglosaxonne désigne les relations entre une entreprise et une administration publique.

B2B

B to B, Business To Business, abréviation utilisée pour désigner les échanges de professionnels à professionnels

B2C

B to C, Business To Consumer: abréviation utilisée pour désigner les échanges de professionnels à consommateur final

Back-office

Le back-office regroupe la partie du système d'information à laquelle l'utilisateur final n'est pas confronté. C'est l'ensemble de la gestion opérationnelle et administrative liée à la vente de produits ou services : logistique, comptabilité, ressources humaines, juridique... Le back-office s'oppose au front-office.

base de données

Stock de données collectées et/ou analysées sur des clients ou des prospects. Aux données internes, dont les informations ont été recueillies par l'entreprise elle-même, peuvent être croisées des données externes louées ou achetées à des entreprises spécialisées.

brick and mortar

Entreprise traditionnelle. Littéralement : de brique et de mortier.

brokage

"brokage" correspond au terme "courtage" en français. On retrouve le terme "broker on line" (littéralement "courtier en ligne") qui désigne tous les services de courtage accessibles via Internet.

burn rate

Le "burn rate" représente la durée de vie d'une jeune pousse Internet sans nouveaux financements

business intelligence

Terme marketing réunissant les disciplines liées à la décision, de l'animation de datawarehouses à la publication des informations (datamart). Le datamining, l'EIS et le SIAD en font également partie.

Business to business

B2B, B to B, abréviation utilisée pour désigner les échanges de professionnels à professionnels

cahier des charges

Document officiel rassemblant les obligations, les éléments nécessaires pour définir un besoin, les objectifs, les contraintes et les principales mesures à mettre en œuvre.

call back

Le call back ou web call back permet à un internaute de laisser son numéro de téléphone sur Internet pour se faire rappeler immédiatement ou en différé.

call center

call center, en français: centre d'appels. Le centre d'appels gère à distance des communications en provenance des clients et prospects de l'entreprise. C'est un ensemble humain, organisationnel et technique. Un centre d'appels peut être internalisé ou externalisé.

Call through

Call through ou web call through. Technologie permettant à un internaute sur un site de commerce électronique d'entrer en relation avec un téléopérateur (touche "push and talk") en restant connecté au site. Il peut ainsi être renseigné en direct, guidé sur le site et acheter. La communication s'établit sous protocole IP, grâce à la connexion de l'internaute.

centre d'appel

Centre d'appels ou call center Le centre d'appels gère à distance des communications en provenance des clients et prospects de l'entreprise. C'est un ensemble humain, organisationnel et technique. Un centre d'appels peut être internalisé ou externalisé.

centre d'appels

Centre d'appels ou call center Le centre d'appels gère à distance des communications en provenance des clients et prospects de l'entreprise. C'est un ensemble humain, organisationnel et technique. Un centre d'appels peut être internalisé ou externalisé.

centre d'appels virtuel

Ensemble de petits centres d'appels offrant de façon transparente un service identique aux appelants quelles que soient la nature et l'origine géographique de l'appel.

chat

Le chat est un terme anglosaxon désignant en français le bavardage. Discussion sur Internet en simultanée. Les interlocuteurs échangent des propos en direct via des messages s'affichant sur des fenêtres.

cible

Population identifiée susceptible d'être intéressée par une offre particulière.

click and mortar

Entreprise physique et sur le web. Littéralement : clic et mortier

CNR

Client non rentable, par opposition à la notion de CPP (voir déf), ces clients ne présentent pas pour l'entreprise d'intérêt suffisant en terme de rentabilité, justifiant des attentions et un traitement particuliers.

collaborative browsing

Le collaborative browsing permet à un agent d'aider en ligne un internaute. Par cette fonctionnalité, il peut prendre le contrôle du poste du client à distance, l'application est partagée.

cookies

Petit fichier texte envoyé par un serveur vers l'ordinateur des visiteurs dont la séquence est reconnue à chaque nouveau passage. Il permet la reconnaissance et favorise la personnalisation du site web. Il possède une date d'expiration automatique. La réception de tels fichiers peut être refusée par l'utilisateur du terminal. Celui-ci peut y accéder et modifier les cookies reçus.

CPP

Clients les plus précieux, dans le cadre d'une stratégie "one to one" (voir déf), cette notion témoigne de la volonté des sociétés d'optimiser leurs actions commerciales en considérant les clients de façon hétérogène selon leur degré de rentabilité pour l'entreprise selon différents critères (ventes réalisées, coûts occasionnés, potentiel de développement...). Ainsi plus un client est considéré "rentable", plus il bénéficie d'attentions.

CRM

Customer Relationship Management, ce concept d'origine américaine témoigne de la volonté des entreprises de recentrer leur activité autour du client et de focaliser leur stratégie sur lui. Andersen Consulting le définit comme "l'optimisation et la valorisation de chaque contact client grâce à une stratégie de "sur-mesure" appuyée sur la technologie pour l'industrialiser." Pour IBM, ce concept consiste à organiser la relation entre l'entreprise et ses clients de façon à :

- garantir une satisfaction croissante du client via une attention et une réactivité renforcées.
 - permettre à l'entreprise de meilleures performances commerciales par une fidélisation et une optimisation de ses efforts commerciaux.
- En français, cette solution s'appelle GRC, "Gestion de la relation Client".

Cross-Selling

Technique visant à tirer parti d'une transaction pour en effectuer une autre sur un produit/service complémentaire ou lié à un autre besoin lors d'un appel téléphonique.

CTI

Couplage Téléphonie Informatique. Ce dispositif reliant un centre d'appel interne ou externe au système informatique d'une entreprise, apporte aux sociétés l'opportunité d'utiliser les ressources du système d'information (et plus récemment d'un site Internet) afin d'améliorer le service rendu aux clients et la productivité d'un centre d'appels. Ceci est rendu possible par l'automatisation de certaines tâches et la possibilité d'instaurer une personnalisation poussée de la relation avec le client via les informations mises à disposition par ce système.

D To D

Device To Device. Communication entre deux terminaux mobiles.

data warehouse

Le datawarehouse est un entrepôt de données qui rassemble dans une base virtuelle, des données parsemées dans l'entreprise et historisées. Le datawarehouse les qualifie et les rend cohérentes. Cet entrepôt de données est le support initial de l'informatique décisionnelle. A ce titre, il est considéré comme un pilier du CRM

Datamining

Pour Frawley et Piatetski-Shapiro, deux spécialistes américains, "c'est l'extraction d'informations originales, auparavant inconnues et potentiellement utiles à partir de données". Pour John Page, autre expert, "c'est la découverte de nouvelles corrélations, tendances et modèles par le tamisage d'un large volume de données". Sur un plan technique, les logiciels de datamining, qui s'appuient sur des algorithmes de prévision et de segmentation, détectent les tendances. Ils rassemblent les éléments similaires en catégories statistiques afin de formuler des hypothèses.

datawarehouse

Le datawarehouse est un entrepôt de données qui rassemble dans une base virtuelle, des données parsemées dans l'entreprise et historisées. Le datawarehouse les qualifie et les rend cohérentes. Cet entrepôt de données est le support initial de l'informatique décisionnelle. A ce titre, il est considéré comme un pilier du CRM

e-procurement

Système permettant aux entreprises d'effectuer leurs achats sur Internet

EAI

Enterprise Application Integration. C'est l'art de lier entre elles les applications de l'entreprise, le CRM avec l'ERP par exemple dans un souci d'homogénéité du système d'information ou de consolidation

EDI

Electronic Data Interchange, soit échange de données informatisé en français. Système de messagerie permettant à deux entreprises de s'échanger des données de commande et de facturation.

EDM

(Electronic Document Management en anglais) : Gestion Electronique de Documents (GED), cette notion implique la collecte de l'information, son stockage et sa gestion sur un support informatique (réseau, bases de données). Cette méthode permet de gérer dynamiquement l'archivage d'une société par une actualisation constante. Tire son origine du concept "zéro papier". Proche de la notion d'IDM : gestion documentaire intégrée.

EIS

Abréviation d'Executive Information System. Terme désignant un frontal d'analyse marketing.

EMA

Enterprise Marketing Automation

ERP

Entreprise Resource Planning, en français PGI (Progiciel de Gestion Intégré), véritable plate-forme de back-office (voir définition), ces puissants logiciels permettent de gérer les flux d'informations des activités financières, de logistique ou de ressources humaines principalement des sociétés " grands comptes ". Les leaders sur ce marché sont l'américain Oracle et l'allemand SAP.

escalade d'appels

Transfert d'un appel vers un téléopérateur d'un niveau supérieur lorsque l'appel requiert un traitement plus élaboré

externalisation

Sous-traiter, faire réaliser ou exploiter une de ses activités à une autre entreprise dont c'est le coeur de métier.

extranet

Extension de l'intranet aux partenaires de l'entreprise: fournisseurs, clients...

FAI

Fournisseur d'accès à Internet: équivalent d'Internet Service Provider (ISP).

FAQ

Frequently Asked Questions, rubrique sur un site web reprenant l'ensemble des interrogations le plus souvent posées par les visiteurs. Cet outil s'inscrit dans le contexte " self-service " de commerce électronique et est notamment utile dans le désengorgement des Centres d'appels (SAV, assistance ou information).

Forum de discussion

Le forum permet sur Internet à un groupe de personnes de se rencontrer sur le réseau et d'échanger des opinions sur un thème commun sous forme de messages. Cet échange peut être encadré par un médiateur (ou modérateur).

Front-office

C'est l'interface visible par les consommateurs, présentant notamment l'offre de l'entreprise en terme de produits et services et incluant les opérations marketing, vente et service client. Le front-office s'oppose à back-office.

Fulfillment

Ce terme recouvre l'ensemble des opérations de la relation client allant de la réception du courrier postal ou électronique, au traitement des commandes, en dehors de la communication téléphonique. Il s'apparente à la logistique mise en oeuvre à l'issue d'un contact client.

GED

(= EDM, Electronic Document Management en anglais) : Gestion Electronique de Documents, cette notion implique la collecte de l'information, son stockage et sa gestion sur un support informatique (réseau, bases de données). Cette méthode permet de gérer dynamiquement l'archivage d'une société par une actualisation constante. Tire son origine du concept " zéro papier ". Proche de la notion d'IDM : gestion documentaire intégrée.

GPAO

Gestion de production assistée par ordinateur :équivalent logiciel ERP.

GPRS

General Packet Radio Service. Système de communication pour téléphonie mobile, étape intermédiaire entre le GSM et l'UMTS. Le débit est aux alentours de 120 Kbit/s.

GRC

Gestion de la relation client ou Customer Relationship Management. Ce concept d'origine américaine témoigne de la volonté des entreprises de recentrer leur activité autour du client et de focaliser leur stratégie sur lui. Andersen Consulting le définit comme " l'optimisation et la valorisation de chaque contact client grâce à une stratégie de " sur-mesure " appuyée sur la technologie pour l'industrialiser. " Pour IBM, ce concept consiste à organiser la relation entre l'entreprise et ses clients de façon à : · garantir une satisfaction croissante du client via une attention et une réactivité renforcées. · permettre à l'entreprise de meilleures performances commerciales par une fidélisation et une optimisation de ses efforts commerciaux.

Groupware

Technologie permettant aux différents membres d'une organisation de travailler ensemble en mettant en commun sur les réseaux informatisés des documents de travail ou des supports d'étude. Voir aussi Knowledge Management.

GSM

Global System for Mobile Communication. Ce système, surtout répandu en Europe, représente la 2ème génération de mobiles. Conçu à l'origine pour la voix, il n'est pas adapté aux données: le débit est limité à 9,6 Kbit/s

Help Desk

Centre d'appels dédié au support technique, en général aux usagers des infrastructures technologiques à l'interne. Il fonctionne en appels entrants. Il se présente sous une forme pyramidale avec un traitement des requêtes par paliers selon le niveau plus ou moins basique de la demande.

Hub

L'hub est le point névralgique où se rejoignent et sont connectés de multiples communications.

IETF

Internet Engineering Task Force. Organisme normalisateur des protocoles de domaine Internet. A l'origine impartial, il apparaît de plus en plus comme un lobby à la solde des vendeurs IP leaders.

infogérance

Une entreprise confie tout ou partie de son informatique à un prestataire qui, dans le cadre d'un contrat forfaitaire de plusieurs années, en prend la responsabilité opérationnelle et la fait évoluer. Dans bien des cas, elle s'apparente à l'externalisation, sans la rigueur contractuelle de l'infogérance. Celle-ci est souvent assurée par des SSII.

Intranet

L'intranet est le réseau d'une entreprise fondé sur le protocole IP. L'intranet n'est pas circonscrit au réseau local et peut emprunter le réseau public pour relier des sites distants. Les premières applications à s'appuyer sur un intranet furent la messagerie et la mise en commun de documents au travers d'une interface HTML

IP

Internet Protocol. Protocole réseau à base de paquets. L'IP s'est imposé comme le protocole unificateur: la tendance est à l'utilisation de ce protocole dans les réseaux étendus.

ISP

Internet Service Provider. Equivalent de FAI (fournisseur d'accès à Internet). Généralement les ISP proposent l'accès au web mais aussi l'hébergement de sites voire leur développement.

KM

Knowledge Management ou gestion des connaissances: ensemble d'outils technologique et méthodologique, visant à partager structurer, valoriser et rendre accessible l'information sous une forme cohérente et utile au sein d'une entreprise.

Knowledge Management

Ensemble d'outils technologique et méthodologique, visant à partager structurer, valoriser et rendre accessible l'information sous une forme cohérente et utile au sein d'une entreprise.

life time value

Valeur d'un client calculée à partir de son comportement et ses habitudes d'achat au regard de ses préférences futures sur une longue période. L'intérêt de l'analyse peut être de repérer des clients encore peu rentables qui ont le potentiel de le devenir.

location d'application

La location d'applications consiste, pour une entreprise, à payer pour utiliser à distance une application hébergée chez un prestataire de services. Cette pratique s'adresse principalement aux PME. Application Service Provider: prestataires louant des applications.

location d'applications

La location d'applications consiste, pour une entreprise, à payer pour utiliser à distance une application hébergée chez un prestataires de services. Cette pratique s'adresse principalement aux PME. Application Service Provider: prestataires louant des applications.

Mailing-list

Ces listes se composent d'un ensemble d'adresses électroniques ayant un dénominateur commun (centre d'intérêt, profession, statut...). Elles permettent d'adresser régulièrement des informations ou promotions et contribuent à la fidélisation des internautes sur un site.

messagerie unifiée

Les solutions de messagerie unifiée assurent une vision globale de tous les messages, électroniques ou vocaux. Cette unification est pas supplémentaire vers la réconciliation voix-données. A partir d'une seule interface, l'utilisateur peut écouter ses messages vocaux, lire ses e-mails ou envoyer une télécopie.

Middleware

couche logicielle intermédiaire permettant d'ajouter des fonctions CTI à des applications existantes sans avoir besoin de les modifier.

midmarket

Le midmarket, terme américain, désigne les entreprises de taille moyenne. Tissu dense et dynamique de l'économie française, il comprend les sociétés recensant généralement entre 500 et 2000 salariés.

NTIC

Ce sigle désigne les Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication. Elles concernent notamment les applications " off line " telles que le CD-Rom ou l'hypertexte, et les applications " on line " ou " en réseau, qui utilisent le réseau téléphonique ou informatique (visioconférence, mail, groupware...) et Internet.

One click away

Ce terme américain désigne la facilité avec laquelle le cyber-consommateur peut " zapper " d'un site marchand à l'autre en 1 ou 2 clics de souris.

Outils de constitution

ETL (Extraction, Transformation, Loading), ces outils permettent d'extraire les données de base de production, de les transformer et de les charger.

Outils décisionnels

(= outils intelligents) : ensemble d'outils technologiques permettant d'extraire, de stocker et d'analyser un ensemble vaste de données afin de déterminer des actions adéquates et ciblées sur un marché. Une infrastructure " intelligente " intègre notamment la maîtrise de l'amont et des opérations (fournisseurs), le suivi et le pilotage des activités, enfin la connaissance et la satisfaction du client.

Outsourcing

C'est l'externalisation d'une activité en dehors de l'entreprise. Encore appelée sous-traitance. Ce procédé vise à bénéficier de l'expertise d'un professionnel dans le domaine que l'on souhaite sous-traiter et de déléster l'entreprise de la gestion et des coûts de mise en place/maintenance de l'activité.

PABX

Private Automatic Branch Exchange C'est l'autocommutateur servant à connecter les utilisateurs entre eux ou avec d'autres correspondant via le réseau téléphonique. Il est le premier filtre entre l'appelant et le centre d'appels.

PCBX

Le PABX peut être remplacé dans certains cas par un PCBX, serveur sous Windows sur lequel on ajoute des cartes de communications. Cette solution a au moins l'avantage d'être plus économique que la première, néanmoins il s'adresse à des structures plus petites (PME...), il est moins puissant.

PDA

PDA(personal digital assistant) ou assistant personnel est un agenda électronique ou organisateur. Ces appareils électroniques tiennent dans la main et rendent de multiples services. Les PDA sont dotés de fonctions de communication sans fil.

Personnalisation

Sur un site web, stratégie consistant à proposer à l'internaute un environnement de navigation familier et adapté à ses besoins (personnalisation à l'accueil, d'environnement, ou outils personnalisés). L'utilisation d'identifiants, de cookies et de mots de passe peuvent permettre cette personnalisation.

PGI

PGI, Progiciel de Gestion Intégré ou Entreprise Resource Planning (ERP): véritable plate-forme de back-office (voir définition), ces puissants logiciels permettent de gérer les flux d'informations des activités financières, de logistique ou de ressources humaines principalement des sociétés "grands comptes". Les leaders sur ce marché sont l'américain Oracle et l'allemand SAP.

Pop Up

procédé utilisé sur les sites web visant à faire apparaître une information sur une fenêtre indépendante directement à l'écran (par ex la fiche d'un client sur l'écran d'un téléopérateur en centre d'appel).

Portail

Un portail n'est autre qu'un site web répertoriant de nombreux autres sites et destinés à servir de points d'entrée sur Internet et à générer un trafic maximal. A côté de ces portails "généralistes" (dominés par les moteurs de recherche) se développent des portails à thème "spécialistes". Leurs activités s'étendent souvent au-delà du point d'entrée. Ils offrent de multiples services supplémentaires.

Predictive dialer

Dans le cadre d'émissions d'appels, ces systèmes permettent dans un centre d'appels de composer automatiquement les numéros de téléphone de manière anticipée. Permet d'accroître la productivité des appels pour les opérateurs.

profiling

En Français: personnalisation. Sur un site web, stratégie consistant à proposer à l'internaute un environnement de navigation familier et adapté à ses besoins (personnalisation à l'accueil, d'environnement, ou outils personnalisés). L'utilisation d'identifiants, de cookies et de mots de passe va permettre cette personnalisation.

Scoring

Importée des Etats-Unis, cette méthode statistique consiste à attribuer une "note" à un client afin d'évaluer son potentiel commercial ou son niveau de risque (dans le cadre d'un dossier de crédit par ex). L'évaluation s'effectue par la combinaison de plusieurs critères qui aboutit à une grille de notation.

Script

Discours, argumentaire normalisé permettant à un téléacteur de mener un entretien avec un appelant ou un appelé selon certaines réponses et question standardisés permettant d'optimiser le contact.

SFA

Sales Force Automation ou automatisation des forces de vente.

SIAD

Terme désignant les systèmes d'aide à la décision dans les frontaux d'analyse marketing.

SIG

Système d'Information Géographique.

smart card

Carte intelligente

SMS

Short Message Service. Ce système permet d'envoyer des messages courts sur un téléphone portable (limités à un certain nombre de caractères en fonction des opérateurs) depuis Internet ou un autre téléphone portable.

Spam

Spamming : équivalent électronique de la pratique consistant à transmettre des messages publicitaires non demandés, appelé aussi pourriel.

Stratégie one to one

Cette stratégie vise à donner au client ou au prospect, le sentiment d'être reconnu en tant qu'individu et de resserrer le lien avec l'entreprise. Cette politique a pour effet d'augmenter la satisfaction et la fidélisation des clients ; elle donne à l'entreprise, par l'échange régulier d'informations, une meilleure connaissance de ses clients. Enfin elle permet d'optimiser les coûts dans le cadre de campagnes marketing par ex.

SVI

Serveur Vocal Interactif. Cet outil vocal utilisé dans les centres d'appels, permet d'identifier les appelants, de les aiguiller vers des services automatiques (de type consultation des comptes bancaires, horaires SNCF...) ou des agents compétents. Permet de désengorger le centre notamment au niveau des demandes basiques des appelants.

TAO

Téléphonie Assistée par Ordinateur Voir CTI

Tracking

Action qui consiste à suivre le cheminement d'un internaute sur un ou plusieurs sites au travers des liens afin d'analyser son comportement.

UIT

Union Internationale des Télécommunications. Organisation qui aide à établir les règlements et les standards pour les technologies des télécoms. L'UIT est une institution spécialisée des Nations Unies.

VARs

Acronyme de Value-Added Reseller. Dans le domaine de l'ASP, les VARs constituent l'interface finale avec le client.

WAP

Symbole de l'Internet mobile des pays occidentaux, le WAP est l'abréviation de Wireless Application Protocol. Ce protocole est destiné aux nouvelles générations de téléphones portables GSM. Il est développé par Ericsson, Nokia et Motorola. Il permet à ces terminaux d'accéder aux services Internet. Il inclut un micronavigateur, et spécifie les couches de transport et de sécurité.

Web Call back

Le web call back ou fonction rappel permet à un internaute de laisser son numéro de téléphone sur Internet pour se faire rappeler immédiatement ou en différé.

web call center

Centre d'appels étendu aux demandes de contacts émanant du web, qui peuvent prendre la forme de courrier électronique, de sollicitation de rappels en voix sur IP ou d'établissement d'une session de chat. Techniquement, la réalisation d'un web call center passe par la mise en oeuvre de composants serveurs et clients, complémentaires du middleware CTI créant un lien avec la téléphonie, le site Internet ou l'e-mail.

Web Call through

Technologie permettant à un internaute sur un site de commerce électronique d'entrer en relation avec un téléopérateur (touche "push and talk") en restant connecté au site. Il peut ainsi être renseigné en direct, guidé sur le site et acheter.

Workflow

Selon la définition de la WMC (Workflow Management Coalition), automatisation de tout ou partie d'un processus d'entreprise au cours duquel l'information circule d'une activité à l'autre c'est à dire d'un participant (ou d'un groupe de participants) à l'autre, pour action, en fonction d'un ensemble de règles de gestion.

XML

L'Extensible Mark-up Language est un standard international développé par le World Wide Web Consortium. Il permet l'échange de données structurées et complexes entre différents clients et systèmes utilisateurs.