

SRP v2.0

Logiciel pour la permanence téléphonique
et les services associés

Le logiciel qui réponds à tous vos besoins

SR-TEL

1 bis rue Pierre et Marie Curie
92140 CLAMART

Tel : +33 (0)1 46 29 06 70

Fax : +33 (0)9 58 18 79 73

Mail : contact@srtel.fr

Web : www.srtel.fr

Présentation

SRP a été développé, à l'origine, sur mesure pour une société de permanence téléphonique, domiciliation et télé-secretariat. Il est maintenant enrichi et diversifié aux différents services que peuvent proposer ce type de sociétés.

Ainsi, vous pouvez avec le même logiciel, gérer, bien-entendu, la réponse aux appels de vos clients, mais aussi prendre en charge d'autres services, tels que :

- Vos domiciliations ; les documents en votre possession, des rappels lorsque certains documents sont bientôt périmés, etc.
- Les courses que vos faites pour vos clients
- Comptes de photocopies
- Envoi et réception de fax
- Réception de colis

Ensuite, grâce au module de facturation⁽³⁾, vous générez une seule et unique facture comportant les tarifs de chacun des services.

SRP permet à votre société d'être plus rapide au quotidien, donc plus rentable.

L'interface des agents

L'interface a été réalisée dans le but d'afficher le plus clairement possible, le maximum d'informations.

Des boutons de raccourcis sont également disponibles pour permettre à l'agent de répondre à ses appels en un minimum de clic de souris, donc un gain maximum de temps.

En haut de l'interface, deux tableaux : à gauche, tous les appels de l'agent et à droite, tous les autres appels, qu'ils soient en sonnerie ou mis en attente par un autre agent. Seules les communications en cours n'apparaissent pas. Ainsi, si un agent met, par exemple, en attente un appel, un autre agent peut directement donner suite à cet appel de manière transparente pour l'appelant.

Un simple double-clic sur un appel en sonnerie ou mis en attente, permet d'y répondre.

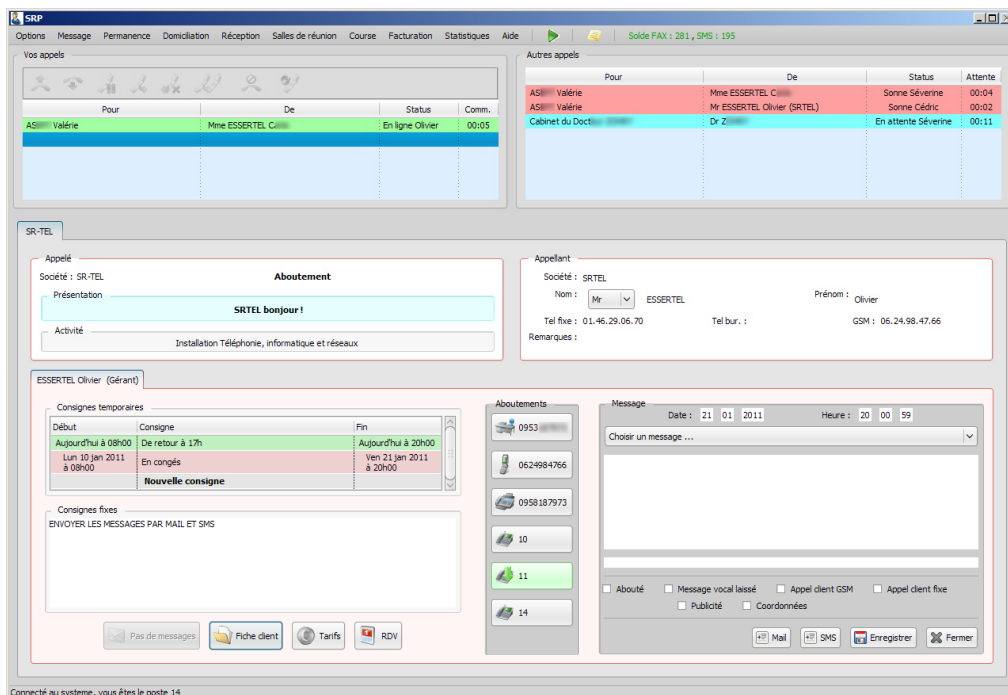
L'agent a à sa disposition 7 boutons d'interactivité avec ses appels :

- Répondre / reprendre
- Raccrocher
- Mettre en attente
- Initier un transfert externe
- Reprendre l'appelant du transfert
- Terminer le transfert
- Activer / désactiver le haut-parleur

Des couleurs permettent de visualiser rapidement l'état des communications : en ligne, en attente et en sonnerie.

Pour tout nouvel appel présenté ou pris par un agent, un onglet correspondant apparaît dans la partie basse de l'interface, ayant comme intitulé le nom du client.

Le fait de cliquer sur un nouvel appel, ou en cours, fera apparaître automatique le bon onglet.



Dans cet onglet « d'appel », les principales informations nécessaires pour répondre aux appels :

- Comment se présenter à l'appelant
- Un rappel sur l'activité de votre client
- Les informations sur l'appelant, si il a déjà appelé

Pour chaque contact de la société⁽²⁾, vous avez accès aux consignes que chacun vous a laissés, ainsi qu'une visualisation rapide des messages en attente. Si besoin, pour certains de vos clients⁽²⁾, un bouton d'accès direct au planning de rendez-vous, vers la fiche de renseignements de votre client et un dernier avec les tarifs de ses prestations.

Enfin, une zone de prise de message, individuelle ou non suivant le besoin de votre client avec un accès à une liste de messages préenregistrés pour un gain de temps maximum et la possibilité de modifier l'horodatage du message.

Une classification des messages est également possible, faite par l'agent, elle permet d'en ressortir des statistiques et permet également de calculer les factures de vos clients⁽²⁾.

A tout moment, quelque soit l'endroit où se trouve l'agent, un simple clic-droit sur un champ comportant un numéro de téléphone permet d'appeler celui-ci.

Des boutons « d'aboutement rapide » sont également disponibles⁽²⁾ : un simple clic met votre appel en attente et débute un deuxième appel vers le numéro choisi. Ensuite, les boutons d'interactivité téléphonique vous permettent de gérer la suite de l'appel.

Vous avez la possibilité des créer des boutons d'aboutement externes, mais aussi interne, si votre client utilise un bureau de votre société équipé d'un ou plusieurs téléphones.

Vous pouvez ainsi visualiser l'état des postes, directement à partir de la remontée de fiche, aucun besoin de regarder votre téléphone !

Des icônes et couleurs différentes vous indiquent précisément si le poste est en ligne interne, externe, en cours de communication, etc...

Le moteur de distribution

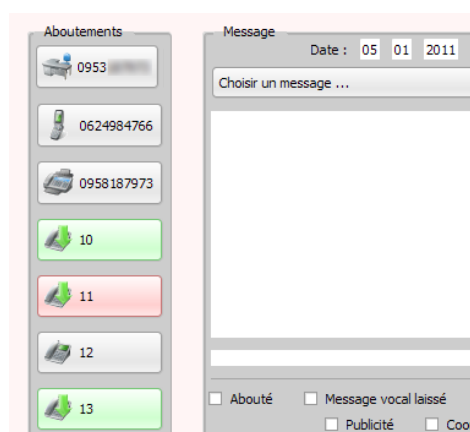
SRP intègre un moteur intelligent de distribution des appels :

Il mettra en relation, de préférence, un appelant avec son dernier interlocuteur⁽¹⁾, permettant ainsi d'être réellement invisible sur le fait d'être un télé-secretariat.

Si l'interlocuteur « privilégié » est déjà en communication, l'appel sera alors redirigé vers une autre personne, le choix se fera sur la personne ayant répondu au moins d'appels.

Vous pouvez, au travers d'un menu de paramétrage, appliquer des préférences de choix d'interlocuteur répondant par rapport au client appelé, ainsi, par exemple, si l'un de vos clients est anglais, vous pouvez préférer faire aboutir en priorité, tous ses appels vers un agent anglophone. Il y a plusieurs niveaux de priorité entre vos agents ainsi qu'un niveau interdisant la distribution.

Vous pouvez également définir des horaires de réponse pour chacun de vos clients et ainsi, ne pas réceptionner les appels à certains moments. Ces appels apparaîtront quand même dans le logiciel, mais porteront une mention « ne pas répondre » et ne seront pas distribués aux agents.



⁽¹⁾Sous réserves que l'appelant ne masque pas sont numéro

⁽²⁾En fonction des personnalisations effectuées

⁽³⁾Le module de facturation est en cours de refonte, et sera à nouveau disponible fin 2011

Transmission des messages et rendez-vous

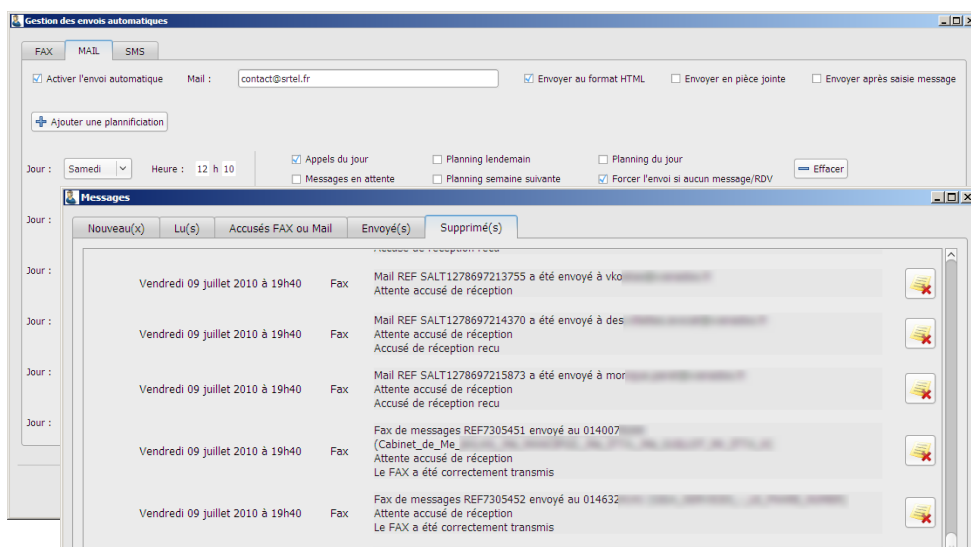
Les messages saisis par les agents peuvent être transmis rapidement à vos clients lorsqu'ils vous appellent : le nombre de messages non-transmis s'affiche automatiquement à l'ouverture de la fiche de l'appel, un simple clic sur le bouton de messages fait apparaître la liste.

Les aboutements réalisés peuvent aussi apparaître dans la liste. Il est possible d'affiner l'affichage.

Lorsque vous programmez un envoi par mail, vous pouvez choisir entre un format texte, PDF ou HTML.

Vous pouvez programmer 5 « type » d'envoi :

- Les appels du jour (messages + appels)
- Les messages en attente (nouveaux)
- Planning du jour
- Planning de RDV du lendemain
- Planning de RDV de la semaine suivante



Pour chaque message, toutes les informations nécessaires sont disponibles ; société, genre, nom, prénom et téléphones de l'appelant, le destinataire de l'appel lorsque le message est pour une personne en particulier, ainsi que le message, et pour finir, le nom de l'agent qui a été en charge de l'appel. Une fois que le message est transmis, la date et l'heure de la réception du message est enregistrée, si le message a été transmis par téléphone, le nom de l'agent l'ayant donné sera affiché.

Plusieurs moyens sont mis à disposition de votre client pour obtenir ses messages :

- Orale, en vous appelant directement
- Par FAX, en envoi manuel ou automatique
- Par Mail, en envoi manuel ou automatique
- Par consultation sur le site WEB client
- Par SMS
- Imprimé et remis en main propre

L'envoi automatique par FAX ou par mail vous permet de vous affranchir de la gestion quotidienne de la transmission des messages.

Pour chaque client, ainsi que pour chaque contact d'un client, vous pouvez planifier à l'infini, jour et heure de l'envoi automatique de ses messages.

Il est également possible d'activer un envoi systématique par mail ou par SMS des messages dès qu'ils ont été saisis.

Messagerie interne

Un système de messagerie interne est également intégré. Un avertissement visuel apparaît dès qu'il y a un nouveau message interne.

Il est possible d'envoyer un message à une, plusieurs personnes ou à tous les agents. A l'image d'une messagerie E-mail, chaque agent a accès à :

- Ses nouveaux messages
- Ses messages lus
- Aux messages communs
- Aux accusés de réception
- Ses messages envoyés
- Ses messages supprimés.

Il est également possible de mentionner l'urgence d'un message grâce à une icône spécifique apparaissant devant le message.

La boîte « commune » permet de diffuser un message à tout le monde. La première personne ayant pris connaissance du message changera automatiquement le statut de celui-ci en « lu », ainsi, vous éviterez que deux, ou plus, agents exécutent la même demande.

Enfin, vous pouvez programmer un envoi différé d'un message : très pratique pour réaliser des rappels ou pour laisser des consignes ultérieures.

Recherche de messages

Des messages peuvent être recherchés sur les critères suivants :

- Par période, entre deux dates définies
- Par société destinatrice
- Par contact destinataire
- Par société, nom ou prénom de l'appelant
- Par mots clés contenus dans le message

Les messages trouvés peuvent être sélectionnés individuellement puis, imprimés, faxés envoyés par mail ou par SMS, par simple appui sur le bouton correspondant.

Vous pouvez également utiliser les boutons de présélection : « appels du jour » ou « messages en attente » afin d'obtenir satisfaction de votre recherche en un minimum de temps.

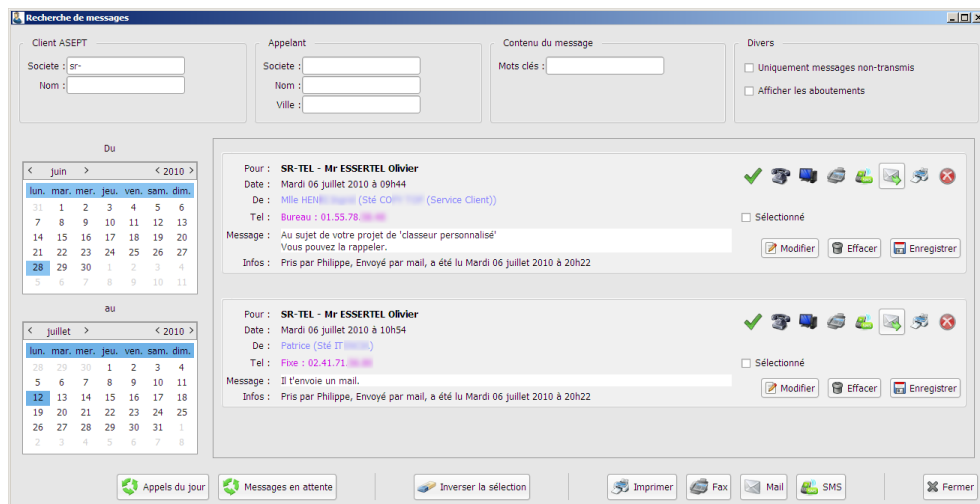
Vous pouvez également préciser si vous souhaitez un envoi même lorsqu'il n'y a aucun message, appel ou rendez-vous.

Pour chaque envoi de mail, fax ou SMS, un accusé de réception est généré :

- Pour les envois automatiques programmés, l'accusé est transmis à tous les agents, ainsi, si une erreur se produit, le premier agent disponible pour gérer le problème.
- Pour les envois manuels, l'accusé est transmis à l'envoyeur.

Ces accusés sont envoyés au travers d'un système de messagerie interne.

Il est également possible d'activer, pour chaque client individuellement, un envoi de SMS de rappel aux patients, la veille, de chaque des rendez-vous.



⁽¹⁾Sous réserves que l'appelant ne masque pas son numéro

⁽²⁾En fonction des personnalisations effectuées

Planning des rendez-vous

Destiné à vos clients médecins, mais aussi à d'autres clients, tel que les artisans ou les sociétés de service à domicile, il vous permet de saisir leurs rendez-vous, qu'ils soient chez eux ou à l'extérieur.

Il peut être affiché sous forme journalière ou hebdomadaire, vous pouvez à tout moment changer d'affichage en fonction de vos besoins.

Les zones de rendez-vous peuvent être créées et modifiées à tout moment, aussi bien par vous-même que par votre client.

Plusieurs types de zones sont préenregistrées, telles que « rendez-vous cabinet », « visite à domicile », « réservé urgences » ou « rendez-vous bloqués ». Mais vous pouvez également créer et définir vous-même les intitulés des zones ainsi que la couleur associée.

Les nouveaux rendez-vous, dont vos clients ne sont pas informés, apparaissent en rouge, permettant ainsi de repérer d'un coup d'œil les rendez-vous à lui transmettre⁽¹⁾.

Le planning vous indique également les jours fériés et fermés automatiquement la prise de rendez-vous ces jours-là, mais vous pouvez, bien entendu, les rouvrir à nouveau si besoin.

Il permet également d'afficher une consigne relative à une journée particulière, ces consignes sont modifiables par tous les agents.

Les rendez-vous peuvent être annulés, rétablis ou déplacés d'un simple clic-droit.

En faisant une sélection multiple, vous pouvez également agir sur plusieurs rendez-vous à la fois : annuler ou déplacer en bloc.

En fonction des types de zone, vous pouvez préciser les champs de saisie que vous souhaitez faire apparaître, ainsi, vous ne prenez que les informations nécessaires.

Un même planning peut-être ouvert par plusieurs agents ou par l'accès WEB client, il est donc partagé : une protection vous permet d'éviter la prise de rendez-vous au même moment par plusieurs agents, en grisant les zones en cours de saisie.

*Labo	MATTHIEU
VILI Indrine	GLEZOT
LAC Madani	MOREAU
MALLET	
POINTIS	10 h 45
PRUNIER	Marie est en train de prendre un rendez-vous

Vous pouvez visualiser qui est en train de prendre un rendez-vous.

Lorsque vous saisissez un nouveau rendez-vous, dès que vous commencez à taper un nom ou une société, le système recherche dans la base une correspondance. Si un rendez-vous avait déjà été saisi auparavant, vous récupérez tous les informations d'un simple clic, ainsi de la date de son dernier ou son prochain rendez-vous.

Accès WEB

S'il le désire, votre client peut obtenir un accès à son planning par Internet, via un simple navigateur. Aucune installation de logiciel n'est nécessaire à votre client.

Un serveur dédié chez un hébergeur Internet est synchronisé avec votre base de données, tout cela, en temps réel. Il n'y a aucun délai.

Votre client peut également s'y connecter à partir de plusieurs points, l'interface WEB gère parfaitement les connexions multiples, tout en affichant les zones en cours de saisies.

L'accès Internet permet à votre client de :

- Lire et accuser réception de ses messages
- Accéder à l'historique des messages
- Effectuer une recherche de message
- Accéder à son planning
- Ajouter, modifier ou effacer un RDV
- Effectuer une recherche de RDV
- Modifier les zones de RDV

Tous les messages et rendez-vous sont stockés et conservés. Le client garde un accès permanent aux historiques, sans limitations dans le temps.

Enfin, lorsqu'un nouveau rendez-vous est saisi par votre client, quand il commence à taper un nom ou un prénom, l'interface recherche automatique les coordonnées complètes parmi les anciens rendez-vous, afin d'accélérer leur saisie.

⁽¹⁾Dans le cas où il y a transmission des rendez-vous par téléphone

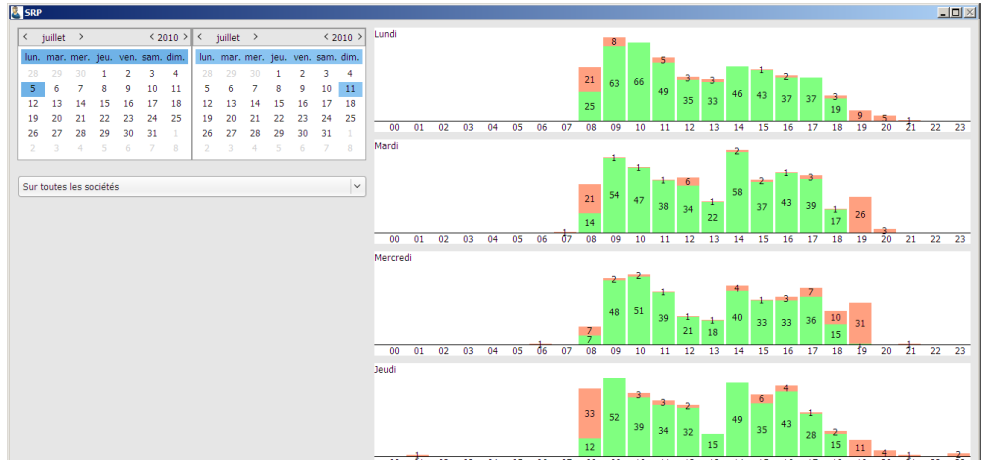
Courbes de réponse

Grâce aux courbes, vous pouvez analyser :

- Votre taux de réponse et de perte d'appel
- Les périodes creuses et pleines

Vous pouvez également choisir une période donnée, ainsi vous pouvez obtenir des statistiques précises, par exemple, pour comparer les taux d'appel entre une période de vacances et une période normale.

Enfin, vous pouvez affiner vos statistiques sur un client en particulier, par exemple, pour justifier d'une bonne qualité de service, ou dans le cas contraire, faire le nécessaire pour renforcer votre équipe aux moments difficiles.



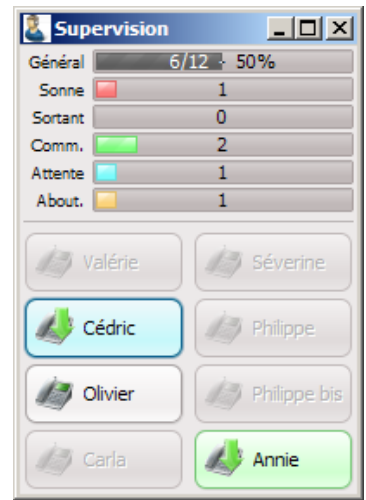
Société	Appels reçus	Pubs	Appels GSM	Appels fixe	About GSM	About fixe	Coord.
A&A							
AGI							
Agv							
Agv							
ALF							
ARI							
Art							
Art							
Art							
ASJ				5			
ASJ							
ASJ							
ASJ							
ASJ							
ASJ							
ASJ							
ASJ							
ASJ							
ASJ							
Ass							
ATI							
BM							
BM							
Cal							
Cal							
Cal							
Cal							

Console de supervision

Supervisez très rapidement, l'ensemble des agents, comme l'ensemble des appels.

L'état d'occupation général permet de visualiser l'occupation en temps réel de toutes vos lignes, et donc la possibilité de dimensionner correctement vos abonnements téléphoniques.

En tant qu'agent de secours, plus besoin d'avoir la fenêtre principale active, la fenêtre de supervision vous dit tout !



Historique

Enfin, l'historique enregistre tous les appels. Vous pouvez affiner l'affichage sur les critères suivants : Date, Appels entrant, sortants ou Appels répondus ou non ou les deux

Vos avez visibilité sur l'heure de l'appel, le numéro de l'appelant⁽¹⁾, son nom si il a été enregistré, le destinataire de l'appel, quel agent y a répondu, combien de temps l'appelant a attendu avant d'obtenir une réponse, la durée totale de la communication et pour fini, la durée totale de mise en attente.

Vous pouvez également rappeler un appelant ou un appelé en faisant un simple clic-droit sur la ligne voulue.

Compteurs

Les compteurs vous permettent d'avoir en un seul clic tous les totaux dont vous avez besoins.

Vous précisez la période de calcul et le logiciel vous donne tous les compteurs, par société ainsi que par contact (par exemple, lorsqu'il y a facturation séparée) :

- Appels reçus et répondus
- Appels de publicité et d'information
- Appels simples vers fixe et GSM
- Aboutement vers fixe et GSM
- Messages pris
- Rendez-vous pris et annulés
- Fax, mails et SMS

Date	heure	Numéro	Appelant	Appelé	Répondu par	Attente avant rep.	Durée comm.	Durée mise en att.
	08:44:05		Cabinet Medical PRE		Cédric	168	504	0
	08:49:20					2	19	0
	08:51:45	0634270000	Cabinet Medical PRE		Marie	7	18	0
	08:52:49	0147020000	Cabinet Medical PRE		Cédric	8	62	0
	08:54:17	0147020000	Cabinet Medical PRE		Carla	4	54	0
	08:55:32	0603160000	Cabinet Medical PRE		Marie	10	47	0
	08:55:33	0172440000	Cabinet de Maître LÉ		Cédric	12	25	0
	08:55:55	0620530000	T		Carla	3	64	0
	08:57:38	0146010000	Cabinet Medical PRE		Marie	6	58	27
	09:00:31	0143200000	Cabinet INCH		Cédric	6	7	0
	09:02:22		T		Carla	7	26	0
	09:02:25	0146440000	Cabinet du Dr MAGA		Marie	7	13	0
	09:03:39		Cabinet de Maître M		Cédric	8	17	0
	09:07:08	0624980000	SR-TEL		Carla	3	1992	0
	09:11:44	0141130000	Cabinet du Docteur		Marie	12	31	0
	09:11:57	0661850000	Cabinet du Docteur		Carla	10	33	0
	09:14:05		Cabinet du Docteur		Marie	10	83	0
	09:14:12	0147730000	Cabinet de Me KOSH		Carla	6	25	22
	09:16:45		Cabinet du Docteur		Cédric	9	48	0
	09:17:07	0961030000	Cabinet de Maître LÉ		Carla	6	11	0
	09:18:17	0130830000	Cabinet Medical PRE		Marie	9	32	0
	09:20:07	0675070000	Cabinet de Maître M		Cédric	8	72	0
	09:21:41	0158170000	Cabinet d'Optalmol		Marie	6	81	47
	09:21:46	0621580000	Cabinet du Docteur		Cédric	9	42	0
	09:22:35	0146970000	Cabinet de Me RICH		Carla	6	6	0

⁽¹⁾Sous réserves que l'appelant ne masque pas son numéro

Vos domiciliations

Entrez dans le logiciel les documents que vous avez besoin de maintenir à jour, saisissez la date des documents que vous ont fournis vos clients et le logiciel vous fait parvenir chaque jour, un compte-rendu par mail des documents bientôt obsolètes et ceux qui le sont déjà.

Vos salles de réunion

Configurez vos salles de réunion : surface, équipement, coûts, etc...

Besoin de réserver une salle ? Le planning de réservation des salles vous donne en un coup d'œil les salles disponibles

Vous avez la possibilité de visualiser les réservations d'une salle sur une semaine, ou bien de toutes les salles confondues

Vos courses

Vous ou votre prestataire fonctionne avec un système de bons ?

Configurez pour chaque ville de destination, un nombre de bon associé, et le logiciel calculera pour vous le coût de chaque course.

Les courses créées seront automatiquement insérées dans la facturation automatique⁽¹⁾.

Vos factures⁽¹⁾

Pour chaque client, personnalisez vous-même votre facture automatique !

Concevez vos facture, regroupez des comptages, choisissez la période de génération des factures, etc ...

Vous n'avez plus qu'à vous rendre dans la section concernée, choisir la date d'arrêt des comptes, et le logiciel vous génère toutes les factures.

Vous pouvez également, avant l'édition des factures, modifier simplement certains intitulés ou prix, ou ajouter vous-même des lignes dans votre facture.

Répondeur client

Proposez à votre client un répondeur personnalisé pour les horaires de fermeture. Le répondeur est interrogeable à distance, mais vous pouvez également envoyer par mail, soit une notification de message, soit le message lui-même en pièce jointe, lisible de n'importe quel ordinateur, mais aussi par les Smartphones.

The image shows two overlapping windows from the SR-TEL software. The top window, titled 'Planning de réservation', displays a weekly calendar from December 20th to 26th, 2010. It shows reservations for 'SR-TEL' and 'ESSERTEL Olivier' in red and blue blocks. A tooltip with 'Modifier la réservation' and 'Annuler la réservation' is visible. The bottom window, titled 'Nouvelle course', is a form for creating a course. It includes fields for 'Calcul' (Number of vouchers, Price: 30,00 € HT), 'Demandeur' (Name: Mlle GERVAIS, Address: Meudon la Forêt), 'Départ' (Same as demandeur), and 'Arrivée' (Société: Hôtel de Ville de SCEAUX, Address: 122, rue Houdan). There are also checkboxes for course options like 'Course standard', 'Course en super exclu', etc.

SmartPhones

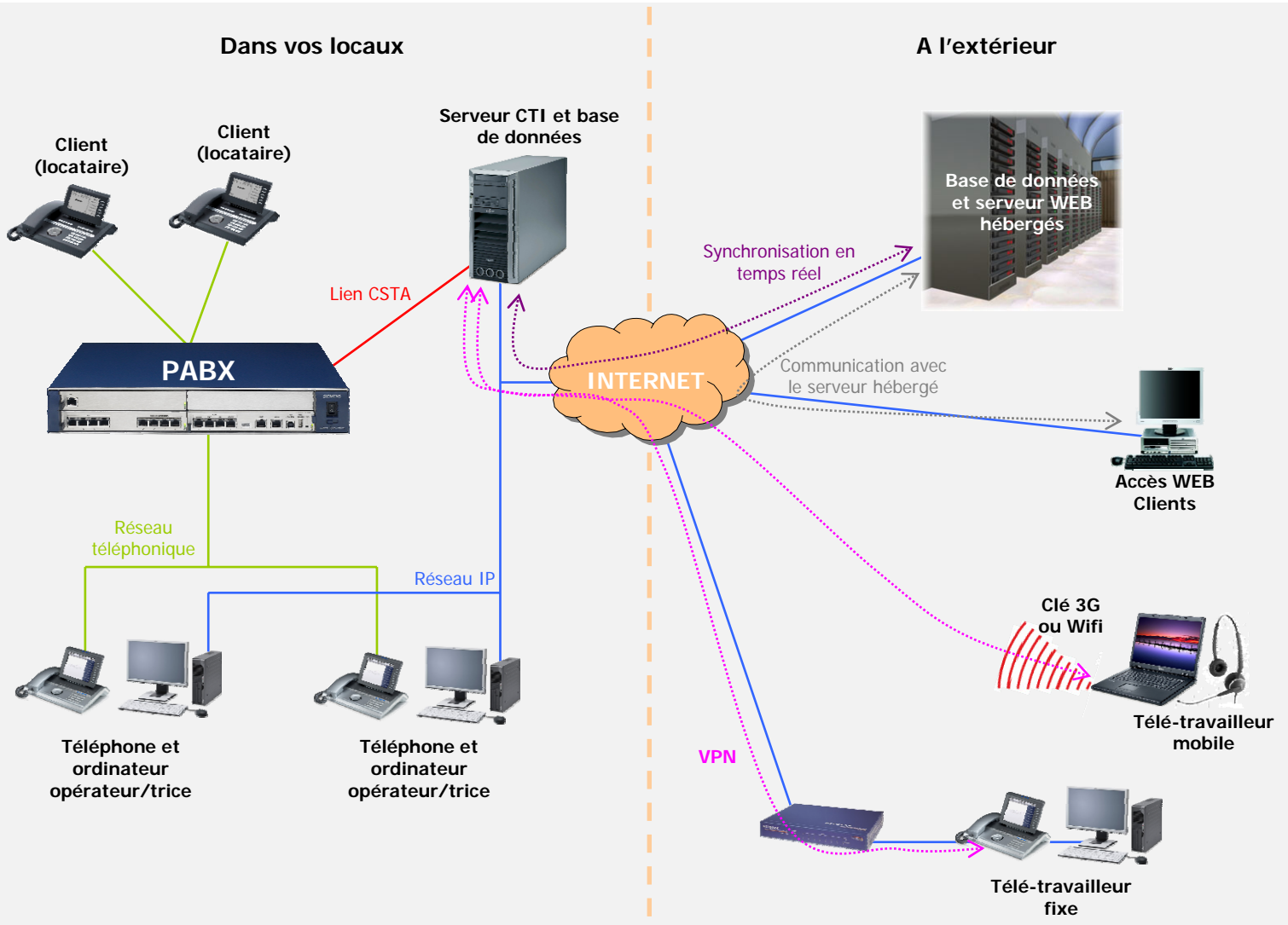
A partir de leur iPhone, BlackBerry ou autres Smartphones, vos clients ont accès à leurs nouveaux messages, et peuvent aussi vous transmettre des informations tels que leurs joignabilité (disponible, en réunion, etc...), vous informer d'un numéro temporaire pour les contacter, etc ...

The image shows a computer interface for a client named 'ESSERTEL Olivier (Gérant)'. It displays the client's 'Etat de présence' as 'En déplacement' and 'joignable au 0123456789'. Below this, there are 'Consignes temporaires' with a 'Début' and 'Consigne' field, and a 'Nouvelle consigne' field.



⁽¹⁾Le module de facturation est en cours de refonte, et sera à nouveau disponible fin 2011

Exemple d'infrastructure



Ceci est un exemple de l'infrastructure la plus complète :

- Un central téléphonique (PABX) interconnecté en IP avec le serveur CTI (lien CSTA)
- Chaque agent (opérateur/opératrice) possède un ordinateur ainsi qu'un téléphone ou un logiciel de téléphonie sur PC
- Un serveur dans vos locaux contenant la base de données ainsi que le serveur CTI (coupable téléphonie-informatique)
- Un serveur hébergé sur Internet afin d'optimiser les accès des clients extérieurs
- Tous les clients WEB sont connectés au serveur hébergé pour une meilleure sécurité et afin de ne pas solliciter le serveur interne
- Un télétravailleur permanent, de chez lui, équipé d'un routeur VPN, d'un poste téléphonique et un PC pour répondre aux appels
- Un télétravailleur ponctuel, également de chez lui, qui réponds aux appels grâce à un softphone (téléphone sur PC) connecté en Wifi ou 3G

Options	Avantage avec l'option	Inconvénient sans l'option
CTI	Pilotage du téléphone, statistiques, etc...	Nombreuses manipulations manuelles
Serveur WEB hébergé sur Internet	Permet une sauvegarde en temps-réel	Accès plus lent pour les clients WEB
Le VPN pour télétravail	Travail à distance identique qu'au bureau	

Le **CTI**, permet un échange d'information entre le central téléphonique et le serveur. Ainsi, la base de données peut enregistrer toute les informations des appels : numéro de l'appelant, durée de communications, etc ... mais également en ressortir des statistiques les plus pointues (durées moyenne, taux d'occupation des agents, etc...)

Mais le CTI permet également de piloter le téléphone directement à partir de l'application, ainsi, si l'agent travaille avec un micro-casque, il/elle n'aura plus à utiliser son poste téléphonique

Caractéristiques techniques

Systèmes téléphoniques supportés pour le CTI

- Siemens :
 - HiPath 2000
 - HiPath 3000
 - HiPath OpenOffice
 - OpenScape Office MX

Environnement Serveur

- Système d'exploitation : Linux (Debian, OpenSuSE)
- Processeur : Nous consulter
- Mémoire : 1 Go RAM ou supérieur (recommandé)
- Disque dur : 50 Go ou supérieur (RAID recommandé)
- Lecteur DVD obligatoire (installation de l'OS)
- Carte réseau : 1x 100, 1x1000Mbps ou 2x 100Mbps (en fonction du nombre de clients)
- Accès à Internet (pour les services Web, Mail, FAX et SMS)

Environnement Opérateur / Opératrice

- Système d'exploitation : Windows 2000,XP, Vista, Seven ⁽¹⁾
- Processeur : MonoCore ou supérieur (recommandé)
- Mémoire : 1 Go RAM minimum
- Disque dur : 50 Mo libres
- Carte réseau : 100Mbps
- Ecran : Résolution 1280x1024 pixels ou supérieur (16/9 recommandé)

Environnement Client WEB

- Système d'exploitation : indifférent
- Navigateur : Internet Explorer, FireFox, Safari, etc ...
- Ecran : Résolution 1024x768 minimum

Services FAX et SMS :

- Par Internet, au travers de la société *draner.com*

Capacité de stockage : quasi-illimité

- 2 milliards d'entrées pour : liste des appels, messages, rendez-vous et envois de mail, sms et fax
- 8 millions d'entrées pour les autres tables (factures, client, contacts, etc...)
(Equivalent à environ 58 000 entrées par jour, ce, pendant 1 siècle)

SR-TEL

1 bis rue Pierre et Marie Curie
92140 CLAMART

Tel : +33 (0)1 46 29 06 70

Fax : +33 (0)9 58 18 79 73

Mail : contact@srtel.fr

Web : www.srtel.fr

⁽¹⁾ Environnement MAC (Apple) en cours de développement