Questionnaire 2006 - Entreprises et TIC

M@RSOUIN

Môle Armoricain de Recherche sur la SOciété de l'information et des Usages d'INternet

Région BRETAGNE

LES CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE BRETAGNE

RÉPONSE AVANT LE 30 AVRIL 2006

En ligne sur: http://www.marsouin.org

Fax: 02 29 00 10 97
Tél: 02 29 00 15 62

M@rsouin
GET/ENST - CS 83818
29238 Brest Cedex 3

enquête@marsouin.infini.fr

Votre établissement

Merci de corriger les informations erronées

SIRET

Nom

Statut

Activité (APE)

Effectif

Fonction du répondant: .....

A1. Quelles sont les fonctions présentes au sein de votre établissement : (Plusieurs réponses possibles)

- ❑ Production (biens / services)
- ❑ Commercialisation
- ❑ Achat, approvisionnement
- ❑ Études, R&D
- ❑ services 'auxiliaires' (transport, informatique, administration générale...)

A2. Dans votre établissement, quelle est la répartition par niveau de qualification des salariés ?

niveau Bac + 4 : _ _ %
niveau Bac : _ _ %
CAP / BEP / sans diplôme : _ _ %
= 100 %

L'entreprise

A3. Nombre de sites sur lesquels l'entreprise est présente : _ _ _ _

A4. Nombre total de salariés (environ): _ _ _ _

A5. Activité principale exercée par l'entreprise: ❑❑❑❑ (code APE : ex : 151C)

A6. Code postal du siège ❑ ou ❑ étranger

A7. En 2005, quel était le CA total de votre entreprise ? _ _ _ _ _ _ _ _ K€

dont part à l'export: ❑ %

Le groupe

A8. Votre entreprise appartient à...

	oui	non
Un réseau (d'enseignes, franchise, groupement de coopératives …)	❑	❑
Un groupe	❑	❑

(si votre entreprise appartient à un groupe)

A9. Nombre de salariés du groupe (environ): _ _ _ _ _ _ _ _

A10. Votre groupe est-il ?

- ❑ Régional
- ❑ National
- ❑ International

A11. Quelle est la situation de votre entreprise dans le groupe ?

- ❑ Tête du groupe / holding
- ❑ Filiale

B. ÉQUIPEMENT ET USAGES DE L'ÉTABLISSEMENT

*Les termes techniques repérés par * sont explicités dans le glossaire*

B1. Est-il possible de se connecter à l'ADSL sur le lieu où est installé votre établissement?

- ❑ oui, à un débit inférieur à 2Mégabits/sec
- ❑ oui à un débit de 2Mégabits/sec et plus
- ❑ non
- ❑ Ne sait pas

B2. Les ordinateurs de l'établissement sont-ils reliés entre eux par un réseau * (avec ou sans fil) ?

- ❑ Oui tous
- ❑ Oui en partie
- ❑ Un seul ordinateur
- ❑ Non
- ❑ Pas d'ordinateur *(aller question B16)*

B3. Votre établissement est connecté à Internet depuis...

- ❑ pas d'Internet
- ❑ - de 1 an
- ❑ de 1 à 3 ans
- ❑ de 3 à 5 ans
- ❑ de 5 à 10 ans
- ❑ 10 ans et plus
- ❑ Ne sait pas

(si vous n'avez pas Internet)

B4. Avez vous l'intention de vous connecter à Internet ?

- ❑ Oui dans les 12 prochains mois
- ❑ Oui plus tard
- ❑ Non
- ❑ Nsp

(aller à la question B10 Page suivante)

B5. La première connexion à Internet était-elle...

- ❑ Une décision propre à l'établissement
- ❑ Décidée par le siège de l'entreprise / le groupe
- ❑ Imposée par les partenaires (clients, fournisseurs)

B6. Aujourd'hui, quelles sont les connexions* utilisées dans votre établissement ?

- ❑ bas débit par modem téléphonique (analogique ou RNIS)
- ❑ ADSL / SDSL
- ❑ Câble
- ❑ Ligne spécialisée, louée
- ❑ Autre
- ❑ Ne sait pas

B7. Quel est le débit de ces connexions ?

- ❑ moins de 512 Kilobits/s
- ❑ de 512 Kb/s à 2 mégabits/s
- ❑ de 2 à 5 mégabits/s
- ❑ 5 mégabits et +
- ❑ Ne sait pas

B8. Depuis quand avez-vous la connexion actuelle (celle de plus haut débit si plusieurs)?

- ❑ Moins d'un an
- ❑ de 1 à 3 ans
- ❑ 3 ans et plus
- ❑ Ne sait pas

B9. Avez-vous l'intention de vous équiper d'une connexion plus performante dans les 12 prochains mois ?

- ❑ Oui
- ❑ Vous le souhaiteriez mais non disponible ou trop cher
- ❑ Non
- ❑ Ne sait pas

B. ÉQUIPEMENT ET USAGES DE L'ÉTABLISSEMENT (suite)

B10. Quelle est la part du personnel qui utilise au moins une fois par semaine...

☐ % Un ordinateur ☐ % Internet ☐ % Le courrier électronique*

B10bis . Quelle est la part du personnel commercial qui utilise au moins une fois par semaine...

☐ % Un ordinateur ☐ % Internet ☐ % Le courrier électronique

❑ Pas de personnel commercial

B11. Votre établissement possède-t-il une adresse de courrier électronique pour le contacter?

❑ Oui ❑ Non

B12. Dans votre établissement utilise-t-on ?

❑ Un intranet* (réseau interne à l'entreprise)

❑ Un extranet* (site Web accessible avec authentification pour offrir des services spécifiques)

❑ D'autres réseaux informatiques externes (EDI* hors Internet, Web EDI...)

B13. Avez-vous ...

❑ Un service de téléphonie sur Internet ou voix sur IP* du type skype …

❑ Une solution de connexion sans fil (WIFI*)

❑ Une flotte* de téléphones mobiles

❑ Des outils nomades* (PDA …)

❑ Un call center / centre d'appels*

❑ Un service de visioconférence*

B14. Quelles solutions informatiques possède votre établissement ?

	non	oui		
		intégrés à un PGI/ERP*	intégrés autres solutions	non intégrés
- Suite bureautique* (traitement de texte / tableur ...)	❑	❑	❑	❑
- Logiciels de gestion de paye et RH	❑	❑	❑	❑
- Logiciels de gestion comptable ou financière	❑	❑	❑	❑
- Logiciels de gestion commerciale	❑	❑	❑	❑
- Logiciels de gestion de la production	❑	❑	❑	❑
- Logiciels décisionels*, d'analyse de données (datamining*, datawarehouse*)	❑	❑	❑	❑
- Logiciels de travail collaboratif*, partage d'info à distance (groupware*)	❑	❑	❑	❑
- Logiciels de définition et de suivi des processus (Workflow*)	❑	❑	❑	❑
- Logiciels métiers spécifiques à votre activité (bâtiment, transports, automobile...)	❑	❑	❑	❑

B15. Parmi ces usages d'Internet, quels sont ceux qui font partie des habitudes de votre établissement ?

❑ Faire des déclarations sociales et fiscales en ligne

❑ Utiliser des sites d'appels d'offres publics en ligne

❑ Réaliser des commandes et paiement en ligne

❑ Réserver en ligne (transports, hôtels...)

❑ Consulter des comptes et/ou réaliser des opérations bancaires

❑ Recruter via des annonces ou des CV en ligne

❑ Rechercher des informations sur l'environnement de l'entreprise (veille technologique, veille concurrentielle…)

❑ Rechercher des informations sur la réglementation

❑ Accéder au système informatique de l'extérieur (télétravail, voyages, domicile..)

❑ Se former en ligne

B16. Votre entreprise (et non pas votre établissement) a-t-elle un site Web ?

❑ Oui, c'est un site propre à l'entreprise et à ses établissements

adresse: http:// _

(Votre entreprise n'a pas de site web spécifique)

❑ C'est un site partagé, commun aux différentes entreprises du groupe ou du réseau

adresse: http://

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

❑ Non

❑ Ne sait pas

B16bis. Avez-vous l'intention de vous doter d'un site Web spécifique à votre entreprise ?

❑ Oui dans les 12 prochains mois

❑ Oui plus tard

❑ Non

❑ Ne sait pas

(allez question B20)

B17. Depuis quand votre entreprise dispose-t-elle d'un site ?

❑ < 2 ans ❑ 2 à < 5 ans ❑ 5 ans et plus ❑ Ne sait pas

B18. En moyenne quelle est sa fréquence de mise à jour ?

❑ Quotidienne

❑ Hebdomadaire ou mensuelle

❑ Trimestrielle ou plus espacée

❑ Jamais

❑ Ne sait pas

B19. Quelles sont les fonctionnalités du site ?

❑ Présentation de l'entreprise

❑ Catalogue offres produits / services / prix

❑ Moteur de recherche interne au site

❑ Commandes et réservations en ligne

❑ Suivi les des commandes (facture, gestion des stocks)

❑ Paiement en ligne (sécurisée ou non)

❑ Diffusion et/ou recueil d'offres d'emploi

❑ Accès à un service après vente et FAQ

❑ Recueil d'informations sur les visiteurs (fréquentation, profil…)

❑ Abonnement newsletter

B20. Quelles adresses électroniques sont indiquées sur les brochures commerciales, cartes de visite... de votre entreprise ?

❑ courrier électronique ❑ site Web

C. USAGES AVEC LES PARTENAIRES

Relation de coopération

Définition : une relation de coopération est une relation privilégiée avec un partenaire (client, sous-traitant, fournisseur, organisme de recherche, etc.) impliquant un partage d'informations, de connaissances ou de compétences.

Exemples : réponse commune à un appel d'offre, relations de sous-traitance, développement d'un produit commun, mise en place d'une structure commune (production, distribution, R&D, etc.)

Sont exclues : toutes les relations de type prestations de services standards ou fournitures de biens sur catalogue

Considérons maintenant la relation de coopération la plus importante, en terme de partage d'informations, pour votre établissement

C0. Décrivez la nature de cette relation:

.....

Si pas de relation aller à la question C16

C1. Quelle est la nature de votre partenaire?

- ❑ Client
- ❑ Fournisseur
- ❑ Prestataire de services
- ❑ Concurrent / entreprise de votre activité
- ❑ Institut de recherche
- ❑ Autre institution publique
- ❑ Autre(précisez): .....

C2. Appartient-il...

	Oui	Non
- Au même réseau (d'enseignes, franchise, groupement de coopératives …)	❑	❑
- Au même groupe	❑	❑

C3. Où est localisé ce partenaire?

- ❑ Même zone d'activité
- ❑ Échelon local
- ❑ Échelon régional
- ❑ Échelon national
- ❑ Échelon international

C4. Quels critères ont contribué au choix de ce partenaire?

	Beaucoup	Un peu	Pas du tout
- L'appartenance au même groupe	❑	❑	❑
- L'appartenance au même réseau de franchise	❑	❑	❑
- L'appartenance au même réseau relationnel	❑	❑	❑
- La proximité géographique	❑	❑	❑

C5. Sur quelle fonction de votre établissement porte cette relation de coopération?

- ❑ Production
- ❑ Commercialisation
- ❑ Approvisionnement
- ❑ Étude, recherche et développement
- ❑ Services auxiliaires

C6. En quelle année a-t-elle débuté ? Année : _ _ _ _

C7. Quelle est la durée prévue de cette coopération?

Nombre d'années ☐

- ❑ Illimitée / Non fixée
- ❑ Ne sait pas

C8. Cette coopération est-elle contractualisée?

❑Oui ❑Non mais prévu ❑Non

C9. Dans cette relation vous accédez / partagez...

	Beaucoup	Un peu	Pas du tout
- des informations liées à votre activité	❑	❑	❑
- un savoir scientifique fondamental	❑	❑	❑
- un savoir-faire pratique	❑	❑	❑
- une compétence ou expertise particulière	❑	❑	❑

C10. Les vecteurs de ces échanges sont:

	Beaucoup	Un peu	Pas du tout
- Des documents / fichiers	❑	❑	❑
- Des échanges oraux	❑	❑	❑

C11. Dans cette relation quelle est l'importance de ces outils pour échanger avec votre partenaire?

	Outil principal	Secondaire	Le moins important
- Les TIC (courriel, visio-conférence, outils de travail collaboratif, etc.)	❑	❑	❑
- Les technologies traditionnelles (téléphone, minitel, courrier, fax)	❑	❑	❑
- Les rencontres physiques	❑	❑	❑

C12. Quelle est la fréquence d'utilisation de ces outils?

	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Moins souvent	Jamais
- Rencontres physiques	❑	❑	❑	❑	❑
-Téléphone	❑	❑	❑	❑	❑
-Courrier / fax	❑	❑	❑	❑	❑
- Messagerie électronique	❑	❑	❑	❑	❑
- Visio-conférence	❑	❑	❑	❑	❑
- Outils de travail collaboratif (base de données partagées, partage de fichiers, forums, etc.)	❑	❑	❑	❑	❑
- Outils de gestion des collaborations (agendas partagés, listes de diffusion, outils de gestion des tâches, etc.)	❑	❑	❑	❑	❑

C13. Avez-vous rencontré ces difficultés dans les échanges avec ce partenaire?

	Beaucoup	Un peu	Pas du tout
- Absence de culture/code/langage commun	❑	❑	❑
- Éloignement géographique	❑	❑	❑
- Manque de compatibilité entre les équipements technologiques	❑	❑	❑
- Divergence dans le mode d'organisation	❑	❑	❑

C14. Actuellement, avec combien de partenaires avez vous des relations de coopération ? ☐

C15. Combien des ces partenaires sont situés :

- à l'échelon local ☐
- à l'échelon national ☐
- à l'échelon régional ☐
- à l'échelon international ☐

Les fournisseurs: si votre établissement n'a pas de fournisseurs, allez à la question C19

C16. Où se situent les principaux fournisseurs de votre établissement ?

- ❑ Dans un rayon de moins de 5km (zone d'activité)
- ❑ Dans un rayon de moins de 50km (bassin d'emploi)
- ❑ Dans un rayon de 50 à 200 km
- ❑ Partout en France
- ❑ À l'étranger

C17. Quelle est la part dans vos achats de votre fournisseur le plus important ? ____ % ❑ Pas de fournisseur principal

C18. Avec certains de ses fournisseurs, votre établissement utilise-t-il les dispositifs suivants ?

- ❑ Passation de commandes via Internet
- ❑ Passation de commandes via des réseaux autres qu'Internet (EDI hors Internet, etc.)
- ❑ Achat de biens ou services via une place de marché électronique*
- ❑ Paiement des fournisseurs en ligne pour des commandes via Internet

Les clients: si votre établissement n'a pas de fournisseurs, allez à la question C28

C19. Votre clientèle est composée plutôt de…

	Clientèle principale	Clientèle secondaire
- Particuliers	❑	❑
- TPE/PME	❑	❑
- Grandes entreprises	❑	❑
- Administrations	❑	❑

C20. Où se situent les principaux clients de votre établissement ?

- ❑ Dans un rayon de moins de 5km (zone d'activité)
- ❑ Dans un rayon de moins de 50km (bassin d'emploi)
- ❑ Dans un rayon de 50 à 200 km
- ❑ Partout en France
- ❑ À l'étranger

C21. Quelle est la part, dans le CA, de votre client le plus important ? ____ % ❑ Pas de client principal

C22. Comment votre établissement envoie-t-il ses devis ?
(plusieurs réponses possibles)

❑ Par courrier ❑ Par fax ❑ Par courrier électronique

C23. Avec certains de ses clients, votre établissement utilise-t-il les dispositifs suivants ?

- ❑ Gestion informatique intégrée de la relation client (CRM)
- ❑ Catalogues de biens ou services avec les tarifs ou barèmes sur le site Web
- ❑ Club " clients " , forum sur le site Web, FAQ*
- ❑ Réception de commandes via Internet
- ❑ Réception de commandes via des réseaux informatiques autres qu'Internet (EDI hors Internet, etc.)
- ❑ Vente de biens ou services via une place de marché électronique
- ❑ Paiement des clients en ligne pour des commandes reçues par Internet

voir partie VENTE EN LIGNE

LA VENTE EN LIGNE

C24. Depuis quand faites-vous de la vente en ligne ?

- ❑ moins de 2 ans
- ❑ Oui depuis 2 à 4 ans
- ❑ plus de 4 ans
- ❑ Ne sait pas

C25. Diriez-vous que la vente en ligne est, pour votre entreprise, un canal de vente…

- ❑ En régression
- ❑ En hausse
- ❑ Stable
- ❑ Ne sait pas

C26. Quelle est la part du CA réalisée via le Web ?

- ❑ Moins de 10%
- ❑ Entre 10 à 33%
- ❑ 34 à 66%
- ❑ Plus de 66%

C27. Vos trois principales motivations à la vente en ligne...

- ❑ Raccourcir les délais de livraison
- ❑ Personnaliser les produits / services
- ❑ Diminuer les frais de promotion
- ❑ Utiliser les informations sur les visites du site
- ❑ Développer un nouveau canal de distribution / vente
- ❑ Supprimer des intermédiaires
- ❑ Être accessible 24h/24
- ❑ Améliorer la qualité des services et/ou la fidélisation de clients
- ❑ Lancer de nouveaux produits services
- ❑ Étendre le marché géographiquement

C28. Votre ou vos principaux concurrents ont-ils un site Web de vente en ligne ? ❑ Oui ❑ Non ❑ Ne sait pas

D. VOS ATTENTES EN MATIÈRE DE TIC

D1. Diriez-vous que l'investissement de votre établissement dans les TIC (informatique, Internet, téléphonie) est ..

- ❑ supérieur à la moyenne de votre secteur
- ❑ Dans la moyenne
- ❑ Inférieur à la moyenne

D2. Y a-t-il une réflexion en cours sur la refonte du système d'information de l 'entreprise?

❑ Oui ❑ Non

D3. Qui représente plutôt l'élément moteur de l'usage des TIC?

- ❑ Le PDG / Directeur / Gérant
- ❑ Le responsable de la communication
- ❑ Le responsable informatique
- ❑ Le siège de l'entreprise
- ❑ Le siège du groupe
- ❑ Pas d'élément moteur

D4. Pour votre établissement, que diriez de l'impact des TIC sur:

	Très positif	Faiblement positif	Pas d'impact	Négatif
- les délais	❑	❑	❑	❑
- les coûts	❑	❑	❑	❑
- la circulation de l'information dans l'établissement	❑	❑	❑	❑
- la circulation de l'information avec les partenaires	❑	❑	❑	❑
- la veille concurrentielle et technologique	❑	❑	❑	❑
- le chiffre d'affaires	❑	❑	❑	❑
- le développement de nouveaux services	❑	❑	❑	❑
- L'introduction de nouveaux procédés	❑	❑	❑	❑

D. VOS ATTENTES EN MATIÈRE DE TIC (suite)

RECOURS AUX PRESTATAIRES

D5. Les fonctions suivantes sont-elles confiées à un prestataire extérieur à votre entreprise…

	non	oui	n° du département du principal prestataire (ou nom du pays étranger)
- maintenance du matériel informatique	❑	❑	_ _ _ _ _ _ _ _
- maintenance du réseau informatique	❑	❑	_ _ _ _ _ _ _ _
- maintenance des applicatifs informatiques	❑	❑	_ _ _ _ _ _ _ _
- hébergement du site internet (Web)	❑	❑	_ _ _ _ _ _ _ _
- mise à jour régulière du site internet (Web)	❑	❑	_ _ _ _ _ _ _ _

D6. Pour les services suivants avez-vous eu recours à un prestataire extérieur dans les 3 dernières années ...

	non	oui	n° du département du principal prestataire (ou nom du pays étranger)
- conception et/ou installation d'un réseau informatique	❑	❑	_ _ _ _ _ _ _ _
- formation informatique ou aux TIC	❑	❑	_ _ _ _ _ _ _ _
- développement de logiciels spécifiques	❑	❑	_ _ _ _ _ _ _ _
- conception ou refonte de votre site internet	❑	❑	_ _ _ _ _ _ _ _

(Vous avez eu recours à un prestataire exterieur)

D7. Quels sont les deux critères principaux qui ont présidé au choix du prestataire exterieur (principal prestataire si plusieurs) ?

	Proximité	coût	savoir-faire spécifique	délais d'intervention	prescription par un tiers	Autre
- maintenance du matériel informatique	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- maintenance du réseau informatique	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- maintenance des applicatifs informatiques	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- hébergement du site internet	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- mise à jour régulière du site internet	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- conception et/ou installation d'un réseau	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- formation	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- développement de logiciels spécifiques	❑	❑	❑	❑	❑	❑
- conception ou refonte du site web	❑	❑	❑	❑	❑	❑

D8. Pour votre établissement, pour chacun des services suivants, estimez-vous qu'un développement de l'offre dans votre région ou votre département soit …

	indispensable	souhaitable	inutile
- hébergement du site internet	❑	❑	❑
- mise à jour régulière du site internet	❑	❑	❑
- maintenance du réseau informatique	❑	❑	❑
- maintenance du matériel informatique	❑	❑	❑
- maintenance des applicatifs informatiques	❑	❑	❑
- conception ou refonte de site internet	❑	❑	❑
- développement de logiciels spécifiques	❑	❑	❑
- conception et/ou installation d'un réseau informatique	❑	❑	❑
- formation informatique ou aux TIC	❑	❑	❑

BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES

D9. Quelles sont les trois actions prioritaires que pourraient proposer aux entreprises la Région Bretagne et les Chambres de commerce et d'industrie de Bretagne ?

	en 1er	en 2nd	en 3ème
- une information sur les potentialités offertes par les TIC (informatique, internet, …) dans votre secteur	❑	❑	❑
- un accompagnement méthodologique personnalisé dans la stratégie de mise en œuvre des TIC	❑	❑	❑
- une aide pour identifier ou choisir des prestataires de services en TIC	❑	❑	❑
- une aide pour identifier ou choisir des solutions logicielles performantes	❑	❑	❑
- des formations pour dirigeants et salariés aux usages des TIC	❑	❑	❑
- une information sur les problèmes de sécurité informatique ou internet	❑	❑	❑
- des repères sur les usages des TIC pour la veille (sur les technologies, les marchés, la réglementation, …)	❑	❑	❑
- un accès facilité aux réseaux à haut débit	❑	❑	❑
- un espace de démonstration des savoirs-faires bretons des prestataires TIC en lien avec votre métier	❑	❑	❑

Pour recevoir la version électronique des résultats:

Courriel : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ @ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Pour toute remarque ou si vous désirez ajouter quelque chose:

Nous vous recontacterons : ❑

ou écrivez nous à enquete@marsouin.infini.fr

Merci de votre collaboration

GLOSSAIRE DES TERMES REPÉRÉS PAR LE SYMBOLE * DANS LE QUESTIONNAIRE

Réseau local d'entreprise (LAN)	Ensemble d'ordinateurs appartenant à un même établissement et reliés entre eux par un réseau dans une zone réduite (immeuble ou bâtiment). Les ordinateurs connectés en réseau communiquent ainsi entre eux.
Ligne téléphonique numérique RNIS	Ligne téléphonique spéciale transportant des données sous forme numérique avec un débit plus élevé que celui d'une ligne téléphonique traditionnelle. Elle permet de combiner les appels vocaux et les transferts de données d'images (cf. le service " Numéris " de France Télécom).
Connexion à haut débit ADSL / SDSL	Technologie accroissant sur des lignes téléphoniques classiques la largeur de bande disponible pour transporter des informations à une vitesse rapide. En font partie les technologies de l'ADSL, SDSL, IDSL, HDSL, RADSL, VDSL, dont les caractéristiques de vitesse et de distance varient. La capacité de transmission offerte permet l'accès rapide à Internet, la visio conférence, le télétravail, etc.
Autres connexions à haut-débit	Autres technologies permettant l'accès à l'Internet avec une grande capacité de transmission (fibre optique, câble ou boucle locale radio BLR, etc.).
Courrier électronique (mél, mail)	Application de messagerie électronique par l'internet ou par d'autres réseaux informatiques (par exemple X400) qui permet d'expédier électroniquement des messages à un adresse d'un réseau local ou global
Intranet	Réseau interne d'une entreprise, utilisant les mêmes techniques que l'Internet et permettant la communication au sein de l'entreprise. Il est souvent installé derrière un pare-feu (fire-wall) pour le contrôle de l'accès aux données.
Extranet	Extension protégée d'un intranet permettant à des partenaires d'affaires (fournisseurs, sous-traitants ..) d'avoir accès à certains éléments de l'intranet de l'entreprise et d'échanger de l'information.
Echange de données informatisé (EDI)	Technique remplaçant les échanges physiques de documents entre entreprises (commandes, factures, bons de livraison, etc.) par des échanges entre ordinateurs, connectés par liaisons spécialisées ou par un réseau (privatif) à valeur ajoutée (RVA). Les données sont structurées selon des normes techniques internationales de référence (exemple : Edifact).
Un service de téléphonie sur Internet ou voix sur IP	A la différence des téléphones analogiques filaires (RTC) distribués par les centraux téléphoniques, la VoIP (Voice Over IP ou Voix sur IP) permet d'étendre la téléphonie sur tout réseau numérique ou analogique acceptant le protocole TCP/IP (Ethernet, RNIS, PPP, etc.)
Centre d'appels téléphoniques call center	Centre doté d'une plate-forme téléphonique (couplage téléphonie, informatique, serveurs vocaux, …) capable de traiter un grand nombre d'appels téléphoniques entrants (de clients ou de prospects) et sortants (vente, sondage, prise de rendez-vous). Le centre d'appels peut-être interne ou externalisé.
Outils nomades	Outils et services de communication adaptés pour travailler depuis n'importe quel lieu géographique. Par exmple : les PDA (Pocket PC, Palm, Symbian OS), Smart Phones, Tablet PCs, PC portables et autres outils portables sans fil…
Visio conférence	Audio-conférence avec image animée
WIFI (Wireless Fidelity)	Réseau local de type Ethernet à accès sans fil qui permet d'obtenir des débits pouvant atteindre 2 mégabits par seconde (Mbit/s) dans une bande de fréquences de 2,4 gigahertz (GHz).
Flotte de mobiles	Parc de téléphones mobiles géré par l'établissement
Suite bureautique	Ensemble de logiciels informatiques qui comporte selon les éditions :Traitement de texte, Tableur grapheur ,Publication assistée par ordinateur (PAO) ,Base de données, Présentation multimédia, Création de site Web. Les suites les plus répandues sont :Microsoft Office de Microsoft, OpenOffice.org, StarOffice de Sun Microsystems.
Outils de travail collaboratif	Logiciels permettant à des utilisateurs connectés entre eux de travailler ensemble à distance. Ces logiciels de groupe de travail sont dénommés groupware ou product data management (PDM)
Outils décisionnels d'analyse des données	L'entrepôt de données ou datawarehouse est un système d'information indépendant de tout système de production, dont le rôle est de stocker des informations. Il est utilisé pour l'analyse et l'aide à la décision par l'intermédiaire d'outil de datamining. Le datamining ou outil d'analyse des données est une technique logicielle permettant de faire apparaître de nouvelles relations entre des données extraites des grandes bases de données. Il est utilisé pour l'aide à la décision.
Workflow	Technologie logicielle ayant pour objectif l'organisation des processus de fonctionnement d'une entreprise et leur mise en oeuvre. La gestion électronique de processus implique la modélisation des procédures de travail et la prise en compte de tous les aspects reliés au fonctionnement de l'entreprise (incluant les acteurs, les tâches et les documents).
Progiciel de gestion intégrée ou PGI (en Anglais ERP ou Enterprise Resources Planning)	Progiciel qui permet de gérer les processus d'une entreprise, en intégrant au moins trois fonctions de base (production - gestion commerciale - comptabilité - paie - approvisionnement), et de partager les informations entre les modules par le biais d'une base de données unique.
Site Web	Emplacement sur le www (abréviation de World Wide Web, service interactif proposé sur l'internet) identifié par une adresse Web, de type http:/insee.fr. Le serveur Web contient un ensemble de fichiers sur un sujet particulier, dont une page d'accueil (homepage). L'information est codée dans des langages spécifiques (HTML, XML, Java, …) consultables avec un navigateur tels que Netscape ou Internet Explorer. Le site Web permet à une entreprise de se faire connaître ainsi que ses produits, à des fins de communication, de marketing ou de transaction commerciale (ventes).
FAQ	Document régulièrement mis à jour, regroupant les réponses aux questions posées fréquemment (Frequently Asked Questions ou Foire Aux Questions)
Place de marché électronique	Espace virtuel de commerce B to B dont l' objectif est d'agréger offres et demandes, client et vendeurs. La Place de marché est souvent dédiée à un secteur d'activité particulier : pétrole, métallurgie, automobile...