

# 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 exemple : 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...