

A	
ACD (Automatic Call Distributor)	Distribue automatiquement les <b>appels entrants</b> aux <b>téléopérateurs</b> en fonction des flux et de la disponibilité des équipes. C'est la pièce maîtresse d'un <b>centre d'appels</b> .
ACK (acknowledgement)	Accusé de réception. Type de message envoyé pour indiquer qu'un bloc de données est parvenu sans erreur au destinataire
ADAP	Norme de gestion des profils d'accès permettant d'homogénéiser l'accès et la gestion des accès à différentes applications
Administrateur de la base de données	Responsable chargé de l'administration de la <b>base de données</b> , c'est à dire garant de son intégrité, de sa sécurité, de son évolution et du respect des procédures d'utilisation
Adresse DNS (Domain Name System) (système de nom par domaine)	DNS est un système d'annuaire et d'adressage sur l' <b>Internet</b> . Il s'agit d'un <b>protocole</b> assurant la conversion entre les noms <b>IP</b> et numéros <b>IP</b> des machines reliées à l' <b>Internet</b> . Ce système permet aussi l'accès aux informations et aux messages transitant sur l' <b>Internet</b> .
Adresse e-mail	Pour la messagerie électronique, c'est l'équivalent de l'adresse postale. Une adresse électronique identifie de manière unique la "boîte aux lettres électronique" d'un correspondant, ce qui permet à d'autres utilisateurs du <b>réseau</b> de lui envoyer des <i>messages</i> . Chaque abonné d'un service en ligne dispose de sa propre adresse e-mail.
Adresse IP (Internet Protocol)	Adresse affectée à chaque station connectée sur l' <b>Internet</b> et plus généralement à tout équipement informatique qui utilise le <b>protocole TCP/IP</b> (Transfer Control Program/Internet Protocol)
AFCEE (Association Française pour le Commerce et les Échanges Électroniques)	L'AFCEE, association à but non lucratif créée en 1996 à l'initiative du Club de l'Arche, d'Edifrance, de Mercatel et de l'AFTEL Multimédia qui ont décidé de fédérer leurs efforts pour la promotion du commerce électronique en France. Elle n'a pas vocation à se substituer à l'action propre de chacune de ses associations fondatrices, mais se situe dans le prolongement des actions entreprises par chacune d'elles et se propose de sensibiliser les décideurs, de repérer et faire connaître les lignes de force d'une "nouvelle donne" en favorisant l'échange entre les

	acteurs les plus avancés sur la voie de l'expérimentation.
Affaire	Voir <b>Opportunité commerciale</b>
Agent	Personne dont la tâche est de répondre à des appels et de fournir des informations, ou d'effectuer des appels pour donner ou recueillir des informations, ou vendre un produit ou un service. Appelé aussi <b>téléacteur ou téléopérateur</b> . Parfois connu sous le nom de représentant du service client ou de conseiller téléphonique.
Agent logique	Agent indépendant du terminal sur lequel il s'est connecté
Agents intelligents	Interfaces avec les ordinateurs et les <b>réseaux</b> , prenant en charge sur commande des processus répétitifs. Parfois de formes humanisées, ces programmes experts jouent le rôle d'assistance électronique permanente à l'ensemble des fonctions accessibles par <b>réseau</b> . Quelquefois dotés de la parole et d'expressions quasi humaines, représentées sous la forme d'icônes explicites. Ils peuvent prendre en charge des réservations d'hôtel ou de transport, en tenant compte des habitudes et de l'agenda de leur commanditaire, envoyer des télécopies, rechercher des informations... La satisfaction ou le mécontentement exprimé par leur patron en fonction d'un service mettra en œuvre des corrections comportementales par apprentissage.
AHT (Average Hold Time)	Durée moyenne de mise en garde d'un appel
Algorithme de codage de la Voix (ADPCM)	Norme de codage numérique de signaux vocaux analogiques
Alliance stratégique	Partenariat avec une autre entreprise ou une autre division de l'entreprise, qui a pour but de proposer au client des produits et des services qui sortent du domaine de compétence de l'unité concernée. Bien que la majorité des alliances se forme entre sociétés non concurrentes, il peut s'avérer nécessaire de fonder une alliance avec un concurrent pour préserver la relation privilégiée entretenue avec la clientèle.
Any to Any	Maillage généralisé des <b>postes clients</b> et des serveurs, permettant, dans une architecture <b>client/serveur</b> , l'accès à l'ensemble des ressources mises sur le <b>réseau</b> à partir d'un poste banalisé
API (Application Programming Interface)	Outil de développement d'interface d'alimentation de données dans une application donnée à partir d'un fichier ou d'une <b>base de données</b> externes

---

Appels entrants	Caractérise un appel reçu par une organisation, particulièrement par un <b>agent ou téléopérateur</b>
Appels sortants	Caractérise un appel généralement effectué par un <b>agent</b>
Applet	Un applet est un petit programme <b>Java</b> , intégré tel quel dans une page HTML et qui accomplit une fonction. Ce programme tourne quelle que soit la plate-forme qui le prend en charge.
Application, applicatif	Désigne l'ensemble des ressources informatiques (matérielles, logicielles, humaines) employées dans un projet ou simplement le logiciel conçu pour une utilisation précise. Ex : application de gestion commerciale, application multimédia, etc. Synonyme : solution
Archie (serveurs)	Type de serveurs qui recensent les fichiers des sites publics du <b>FTP</b>
Archivage	Capacité à conserver de l'information structurée
ARP (Address Resolution Protocol)	Protocole qui établit la correspondance entre une <b>adresse IP</b> et une adresse physique (par exemple une adresse Ethernet)
ATM (Asynchronous Transfer Mode)/(Mode de transfert asynchrone)	Technique de <b>réseau</b> de transmission d'informations numérisées permettant de transmettre simultanément sur le même support et à de très hauts débits, différents types de contenus (vidéo, audio, données...). Cette technique permet l'utilisation optimale des capacités des lignes.
ATP (Available To Promise)	Date de disponibilité à la vente des produits fournie par le système de Supply Chain Management
Attachment	Document joint à un <b>courrier électronique</b>
Attrition	La perte de clients. C'est le contraire de la "rétention".
Audiotex	Diffusion d'informations enregistrées à un appelant
Authentification	Procédé matériel ou électronique visant à établir de manière formelle et intangible l'identification des parties à un échange ou une transaction électronique. Ce procédé implique que les parties confirment et valident leur identification par des moyens techniques, tels le mot de passe, le code secret ou encore la signature électronique. L'authentification est également une opération

---

	d'habilitation et de reconnaissance d'une carte à mémoire par un serveur de sécurité.
Authentification du locuteur	Reconnaissance d'un locuteur par son empreinte vocale
Automatisation de la Force de Vente (Sales Force Automation ou SFA)	Démarche consistant à équiper les vendeurs d'une <b>base de données</b> commerciale, d'outils de gestion de l'action commerciale et de supports d'aide à la vente
<b>B</b>	
B to B (business to business)	Se dit d'une transaction commerciale entre professionnels
B to C (business to customer)	Se dit d'une transaction commerciale entre une entreprise et un client final (client individuel ou consommateur)
Backbone	<b>Réseau</b> ayant généralement un débit élevé qui sert à raccorder entre eux plusieurs sous- <b>réseaux</b> . On l'appelle aussi "arête principale" ou "épine dorsale".
Back-Office	Recouvre les domaines de l'entreprise qui ne concernent pas directement la relation client par opposition au <b>Front-Office</b>
Backup	Sauvegarde
Bande passante	La bande passante désigne le débit maximum supporté par une ligne de communication exprimé en nombre de bits que l'on peut transmettre, en une seconde, sur une liaison. La bande passante exprime en quelque sorte la "grosseur" du tuyau utilisé pour la réalisation des échanges.
Base de données	Stockage organisé de données
Base de données nomade	Base de données installée sur un poste nomade
Base de données relationnelle	<b>Base de données</b> s'appuyant sur un modèle relationnel. Les données sont stockées dans des tables sous forme de lignes et de colonnes. SQLBase, Oracle et Sybase sont des exemples de SGBDR (Système de Gestion de Base de Données Relationnelle).
Base de données serveur	Base de données installée sur un serveur
BBS (Bulletin Board System)/(système de panneau d'annonces)	Micro-serveur d'information privé offrant des fonctionnalités d'annuaire de messagerie et de news. Il s'agit de services télématiques de forum et de messagerie souvent gratuits et bénévoles diffusant à leur abonnés (d'une poignée à plusieurs milliers de personnes), une variétés de services.

	Certains de ces lieux d'échanges offrent des accès à <b>Internet</b> .
BCC (Blind Courtesy Copy)	Envoi d'une copie du message à un tiers. Le principal destinataire n'en est pas informé.
Bit	Unité élémentaire d'information codée sous la forme de 0 ou 1. Il faut huit bits pour former un octet. Un octet permet de représenter un caractère.
Browser	Voir <b>Navigateur</b>
Business Intelligence	Terme générique regroupant l'ensemble des actions de l'analyse de la connaissance à la prise de décision. On y inclus les outils de datamining, les requêteurs, les datawarehouse, les EIS, les SIAD.
C	
Call Center	Voir <b>Centre d'appels</b>
Campagne Marketing	Ensemble d'actions visant à atteindre un objectif de marketing opérationnel (ex : qualification de données clients, prospection appliqué à une cible, en s'appuyant sur un médium (pub, mailing, contact téléphonique, événement ...) et/ou un <b>script</b>
Canal de réponse	Voir <b>Supports de réponse</b>
CAO (Conception Assistée par Ordinateur)	Utilisation de programmes et de stations de travail dans la conception de modèles
CAR (Courtesy Amount Recognition)	Système de reconnaissance du montant dans le cadre numérique d'un chèque
Carnet d'Affaires (visualisation graphique)	Représentation graphique des étapes du processus de vente sous forme d'un entonnoir. Théoriquement, au début du processus de vente, de nombreuses opportunités, non qualifiées, se trouvent dans la partie large de l'entonnoir. Le nombre d'opportunités diminue graduellement jusqu'à l'extrémité étroite dans laquelle figure un nombre plus restreint de ventes conclues.
Carte vocale	Carte d'interface qui gère la connexion entre l'entrée voix et l'ordinateur
Cartes géographiques digitalisées	Cartes géographiques numérisées destinées à être analysées sur ordinateur. Existente en deux types : vectorielles, les tracés y sont déterminés par leurs coordonnées, ou "bitmap", obtenues par un groupe de points.
Cartes informatiques	Composants matériels (plaque avec circuits imprimés et puces) qui se connectent à l'ordinateur pour lui apporter des fonctions précises. Ex : carte mère (supporte le processeur central et la mémoire),

---

	carte de communication (pour communiquer avec les <b>réseaux</b> , gérer un <b>modem</b> , etc.), carte graphique (améliore l'affichage à l'écran), carte vidéo (idem pour les images animées), carte son...
Cascade de la distribution	Une cascade des différents types de relations à l'intérieur du canal de distribution. Ces relations commencent avec le produit d'origine ou le fournisseur de service, puis partent en cascade à travers le distributeur, le détaillant ou le concessionnaire, jusqu'au client final. Chaque "niveau" de la cascade peut être considéré comme une base de clientèle caractérisée par son propre éventail unique de besoins et son système de différenciation des valeurs.
CAV (Courtesy Amount Verification)	Vérification croisée du montant d'un chèque (via CAR) avec d'autres éléments type : montant manuscrit, ticket, talon de règlement
CCO (Customer-Centric Organization)	Organisation plaçant le client au coeur de ses préoccupations
CD-ROM & CO (Compact Disc Read Only Memory)	Un disque compact pouvant contenir 650 <b>Mo</b> de données, accessibles seulement en lecture. Le plus connu de la famille des CD informatiques, car le plus répandu (1 million de lecteurs installés en France) grâce au multimédia. A de nombreux cousins : CD-A (version audio), CD-I (Compact Disc Interactive, inventé par Philips et consultable directement sur un téléviseur via un lecteur spécial), CD-Photo (catalogue d'images fixes, inventé par Kodak), CD-Rom XA (extension plus multimédia), <b>WORM</b> (Write Once Read Many). Devrait être détrôné par la génération <b>DVD</b> .
CEFACT (United Nations Centre for Facilitation of Procedures and Practices for Administration, Commerce and Transport)	Le CEFACT (Centre des Nations Unies pour la facilitation des procédures et des pratiques dans l'administration, le commerce et le transport) a remplacé à Genève le WP.4 et son Groupe d'experts n°1. Le CEFACT regroupe des groupes de travail dont le principal est l'EWG, <b>EDIFACT</b> Working Group, qui maintient le standard <b>EDIFACT-ONU</b> .
CEN (Comité européen de normalisation)	Organisme créé en 1973 par les pays membres de l'Union européenne et de l'Association européenne de libre échange (AELE). Il a le même domaine d'activité que l'ISO et fonctionne en collaboration avec le CENELEC. Il établit des normes européennes (European Norm, EN) qui s'appuient sur les normes internationales quand elles existent.

CENELEC (Comité européen de normalisation électrotechnique)	Organisme créé en 1973 par les pays membres de l'Union européenne et de l'Association européenne de libre échange (AELE). Il a le même domaine d'activité que la Commission électrotechnique internationale CEI et fonctionne en collaboration avec le CEN.
Centre d'appels (Call center)	Plateau téléphonique, intégrant les technologies informatiques dans une démarche d'émission ou de réception d'appels. Exemples d'applications : service client, télévente, <b>hot-line</b>
CGI (Common Gateway Interface)	Protocole définissant les échanges entre une page <b>HTML</b> et des applications fonctionnant sur ordinateur, par exemple, les bases de données. Les scripts peuvent être modifiés et réutilisés selon le type de transfert de données requis.
Champ	Partie d'un <b>enregistrement</b> correspondant à une information simple qui peut être de type alphanumérique ou numérique.
Chat	Voir <b>IRC</b>
Chiffrement	Voir <b>Cryptage</b> .
Client léger (Thin client)	Voir <b>Poste Client</b>
Clients les plus précieux	Les clients qui ont la valeur actualisée la plus élevée pour l'entreprise. Ce sont les clients avec lesquels l'entreprise fait le plus fort chiffre d'affaires, qui dégagent les marges les plus élevées, qui collaborent le plus volontiers et qui sont les plus fidèles.
Clients non rentables	Ils sont au niveau le plus bas dans la hiérarchie de la clientèle : ils coûtent plus cher à servir qu'ils ne rapporteront jamais. Ce groupe illustre à l'envers le Principe de Pareto : 20% des clients (appartenant à la tranche inférieure) représente 80% des pertes, des ennuis, des appels de recouvrement, etc.
Client-serveur	Expression décrivant la relation qui existe entre un ordinateur client et un ordinateur serveur au niveau des applications mises en <b>réseau</b> . Le système client est en général l'ordinateur de bureau d'un collaborateur. Le serveur est le plus souvent un ordinateur de plus grande puissance qui peut stocker de gros volumes de données et servir à exécuter des programmes importants.
CNIL (Commission nationale de l'informatique)	Créée en 1974, elle a pour but de permettre à

---

et des libertés)	quiconque se sachant répertorié dans un fichier informatique, de vérifier et de modifier la qualité des informations le concernant. Elle vérifie également le cadre dans lequel ces fichiers sont ou seront traités afin de garantir le respect de la personne humaine.
.Com	Suffixe d'adresse <b>Internet</b> . Dans l'exemple "jdurand@société.com", le suffixe "com" signifie que l'entité qui a délivré cette adresse est une compagnie privée et non un établissement ou un organisme administratif.
Commerce électronique	Regroupe essentiellement le commerce sur Internet. Ce commerce concerne tout autant le B to C que le B to B. La multiplicité, la diversité des offres et la facilité avec laquelle les transactions peuvent être effectuées sur le réseau des réseaux pousse un très large nombre d'entreprises à utiliser ce média. Il facilite d'autant le cross selling et l'up selling tout en limitant les coûts de prospection et de traitement des commandes.
Communication	<p><b>Protocole de - :</b> Ensemble des opérations "d'habillage" (signal de début et de fin, longueur, vitesse de transmission, calculs de sécurité...) effectuées sur un message afin de le rendre transmissible par un <b>réseau</b> en respectant les normes de transmission.</p> <p><b>Module de - :</b> Module logiciel assurant l'envoi sur les <b>réseaux</b> de l'information traduite et mise en forme, en appliquant un <b>protocole</b> de communication. D'autres fonctions sont généralement assurées telles que la connexion automatique au <b>réseau</b>, le routage et la récupération des messages, leur archivage et leur suivi, ainsi que la sauvegarde des fichiers et l'historique des erreurs.</p>
Commutation de paquets	Technique consistant à transmettre des informations en les découpant en blocs de dimension contrôlée (paquets), chaque paquet étant muni d'informations lui permettant d'être véhiculé à travers le <b>réseau</b> jusqu'au destinataire. C'est la technique de commutation utilisée en France par le <b>réseau</b> Transpac. Le paquet consiste en une suite de bits comportant des données et des signaux de



	commande, transmis et commutés comme un tout.
Comptage	Opération sur un fichier ou une <b>base de données</b> consistant à mesurer le nombre d' <b>enregistrements</b> correspondants à un ou plusieurs critères
Cookies	Les cookies sont des fichiers envoyés sur le disque dur des personnes qui visitent un site <b>Web</b> . Le plus souvent, ces fichiers, qui contiennent un identifiant unique, sont diffusés à l'insu du visiteur et viennent s'installer automatiquement dans un répertoire du <b>navigateur</b> prévu à cet effet. Lorsque l'utilisateur se rend une deuxième fois sur le même site, il est reconnu par l'éditeur grâce à l'identifiant unique. L'éditeur ne peut déterminer l'identité du visiteur, mais il sait quand et à quelle heure, celui-ci s'est déjà connecté à son site. Il peut ainsi tenter d'établir un profil du visiteur en le suivant dans sa navigation et déterminer quelles pages ont été visitées ou quelles sont celles consultées régulièrement par le visiteur. Il est également possible de personnaliser le site en fonction du visiteur. Le terme cookies pourrait être traduit en français par "fichier local de personnalisation".
Courrier électronique	Voir <b>E-Mail</b> .
CRM (Customer Relationship Management)	Customer Relationship Management : Gestion de la Relation Client. Stratégie, organisation et technologies plaçant les valeurs du client au cœur des préoccupations de l'entreprise. Ensemble d'applications interconnectées pour conquérir et fidéliser les clients qui couvrent les processus Vente, Marketing et Support Client
Cross-Selling (vente croisée)	Concept marketing visant à vendre des produits d'une gamme différente, fournisseur différent en complément d'une offre déjà réalisée
Cryptage	Procédé visant à transformer, à l'aide de conventions secrètes, des informations ou des signaux clairs en informations ou signaux inintelligibles pour des tiers. Le procédé peut également permettre de réaliser l'opération inverse, grâce à des matériels ou logiciels conçus à cet effet (art. 28 de la loi du 29 décembre 1990). Ce processus utilise généralement des algorithmes cryptographiques. Encore peu employé en

---

	informatique de gestion, le cryptage reste l'un des moyens de confidentialité les plus sûrs. Voir également <b>chiffrement, DES, RSA</b> .
C-SET (Chip - Electronic Secure Transaction)	C'est une extension de la norme <b>SET</b> . Développée par le GIE Cartes Bancaires, dont le rôle consiste à définir les règles d'utilisation de la carte bancaire pour la France, cette extension comporte un ensemble de spécifications destinées à organiser et à standardiser le paiement en ligne en France. Voir <b>SET</b> .
CST (Computer Supported Telephony)	Téléphonie gérée par informatique. Voir <b>CTI</b>
CSTA (Computer-Supported Telephony Applications)	Applications de téléphonie gérée par informatique. Norme issue de l' <b>ECMA</b> et destinée aux commandes échangées entre un <b>PABX</b> et un ordinateur hôte. Equivalent à la norme américaine ANSI SCAI
CTI (Computer Telephony Integration)	Couplage Téléphone Informatique. Association d'un appel à des données issues d'une <b>base de données</b> afin d'assister la gestion d'un appel entrant. Dans le cas d'appels sortants, utilisation d'une <b>base de données</b> pour sélectionner et présenter à un <b>agent</b> des appels sortants. Voir également <b>Numéroteur prévisionnel</b> .
CTP (Capable to Promise )	Date de possibilité de livraison
Customer Care	Ensemble des moyens qui permettent d'augmenter la connaissance client ainsi que sa satisfaction globale vis à vis des produits et services qui lui sont proposés
Cyberespace	Terme inventé par le romancier William Gibson. Il désigne l'ensemble des mondes virtuels constitués par les <b>réseaux</b> informatiques mondiaux.
Cybermarché	Le marché dans le commerce électronique
Cycle de Vente	Ensemble des étapes et actions qui conduisent l'entreprise de l'opportunité de vente à la conclusion de vente
<b>D</b>	
Datamart	Ensemble de données limité à un domaine fonctionnel de l'entreprise. Un datamart peut être un composant du datawarehouse.
Datamining	Après les outils de requêtes (constat), de pilotage (analyse), le datamining (exploration) constitue la dernière brique d'un dispositif d'aide à la décision. Le data mining permet de découvrir des corrélations insoupçonnées au cœur des bases de

	données.
Datagramme	Terme désignant un bloc ou paquet d'informations dans un <b>réseau</b> fonctionnant en mode paquet. Le datagramme possède un en-tête dans lequel figurent l'adresse de la machine destinataire et un numéro d'ordre utilisé pour reconstituer le message.
Datawarehouse	Entrepôt de données : base agrégée d'informations détaillées qui permet à différents utilisateurs dans l'entreprise d'accéder à des vues communes ou individualisées de l'activité.
Dataweb	Les éditeurs <b>d'applicatifs</b> exploitant les bases de données proposent des versions <b>Web</b> . Dès lors, par rapport aux versions <b>client-serveur</b> , plus besoin d'un logiciel client installé sur le micro de l'utilisateur pour tirer parti d'une <b>base de données</b> , il suffit d'un simple <b>navigateur</b> interfacé avec un <b>serveur Web</b> décisionnel. En outre, ces serveurs <b>Web</b> permettent de publier des informations décisionnelles sur des sites <b>Web</b> .
DDE (Dynamic Data Exchange)	<b>Protocole</b> d'échange de données entre applications Windows
Dédoublonnage	Traitement informatique consistant à repérer puis éliminer les doubles <b>enregistrements</b> à l'intérieur d'un même fichier
Déduplication	Traitement informatique consistant à repérer puis éliminer les doubles <b>enregistrements</b> à l'intérieur d'un même fichier
DES (Data Encryption Standard)	Algorithme de <b>chiffrement</b> ou de <b>cryptage</b>
Dialup (connexion en)	Type de connexion temporaire à l' <b>Internet</b> qui nécessite un modem et une ligne téléphonique ordinaire (par exemple, pour le <b>courrier électronique</b> ) ainsi que les <b>protocoles</b> SLip ou PPP
Direction d'appel	Terme utilisé par certains fournisseurs pour décrire <b>le routage dynamique intelligent</b>
Directory	Répertoire
Distributeur automatique d'appels	Voir <b>ACD</b>
DNS (Domain Name Server)	Ordinateur dont le rôle est de convertir les noms de domaines lisibles par l'homme par les adresses entières numériques <b>IP</b> auxquelles ils correspondent. Exemple : www.afcee.asso.fr = 195.22.234.1
Domaine	C'est une région de l' <b>Internet</b> . Dans l'adresse de

---

	<p>l'ordinateur-hôte, elle est représentée par une abréviation. Par exemple "http://www.edirance.asso.fr" est l'adresse WWW de l'association edifrance et "fr" désigne la région France. Le nom de domaine permet de référencer un site <b>Web</b> et d'accéder ainsi aux informations et aux services de ce site. L'adressage fonctionne sous l'égide de l'<b>Internet</b> Assigned Number Authority (IANA) qui agit par l'intermédiaire de trois organismes, eux-mêmes en liaison avec les fournisseurs d'accès au <b>réseau</b>. La gestion des bases de données-annuaires est confiée au Network Information Center (NIC). Devant l'expansion des sites et des utilisateurs, l'adressage des services ne suffit plus à assurer la promotion d'un site. On a donc recours au référencement du service dans les annuaires thématiques ou généralistes, grâce à l'inscription sur des moteurs de recherche <b>Internet</b>.</p>
DON (Disque Optique Numérique)	Support d'information numérique
DTMF (Dual Tone Multifrequency)	Multifréquence en code. Méthode de signalisation entre un téléphone et un commutateur dans laquelle l'activation de chaque touche du téléphone est transmise en tant que combinaison de deux fréquences.
Durée de connexion	Durée au cours de laquelle un utilisateur est connecté à un autre utilisateur ou à un système. Cette durée comprend le temps nécessaire à la mise en place de l' <b>appel</b> et à sa clôture.
DVD (Digital Versatile Disc)	Successeur annoncé du <b>CD-Rom</b> . Sa capacité de stockage peut atteindre jusqu'à 15,9 Go (de 7 à 24 fois plus que le <b>CD-rom</b> ). Il se décline en DVD-Rom, Vidéo et Audio. La lecture du DVD s'effectue grâce à un lecteur spécifique.
E	
EBES (European Board for EDI Standardization)	Conseil européen pour la normalisation <b>EDI</b> . Depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 1997, l'EBES est revenu au champ de l'ancien WEEB (Western European <b>EDIfact</b> Board) à savoir la coordination européenne au processus <b>EDIFACT-ONU</b> .
Ebone (réseau)	L'un des deux principaux <b>réseaux IP</b> européens de dimension continentale (avec Europanet), qui fournit notamment l'accès à l' <b>Internet</b> aux universités françaises (via un intermédiaire, RENATER)

Ecash	Système de paiement électronique sécurisé permettant les transactions commerciales sur l' <b>Internet</b>
ECM (Enterprise Customer Management)	Stratégies, organisations et applications interconnectées pour conquérir et fidéliser les clients qui couvrent les processus Vente, Marketing et Support Client
ECMA (European Computer Manufacturers Association)	Association européenne des constructeurs informatiques. Groupe de normalisation comprenant des constructeurs d'équipements informatiques et de <b>PABX</b> .
E-Collaboration	Collaboration avec des partenaires ( <b>Co-vente, Co-marketing</b> ) au moyen de la technologie <b>Internet</b>
E-COMM	Ce consortium regroupe les Français BNP, Société Générale, Crédit Lyonnais, France Telecom et Gemplus afin de définir un système de paiement électronique conforme à la norme <b>SET</b> .
E-Commerce	Voir <b>Commerce Electronique</b>
ECR (Efficient Consumer Response)	Traduit en français par "Efficacité et Réactivité au service du Consommateur", l'ECR est une stratégie Industrie/Commerce dans laquelle fournisseurs et distributeurs travaillent ensemble pour apporter une meilleure satisfaction au consommateur final. Les deux axes de ce système sont un échange d'information de qualité s'appuyant sur le principe du zéro-papier et un flux de marchandises sans rupture. Celui-ci, appliqué depuis la chaîne de fabrication jusqu'à la ligne de caisse du point de vente, doit minimiser les ruptures, les pertes et toutes les non-valeurs dans la relation entre les partenaires commerciaux.
E-CRM	Gestion des relations clients via le <b>Web</b>
EDI (Echange de Données Informatisées)	Permet aux entreprises de transmettre des informations normalisées (à la norme <b>EDifact</b> ) en toute sécurité au sein d'un <b>réseau</b> fermé. Les stocks, la production, la commande, la facturation ou encore la logistique sont concernés. Les gains sont nombreux : rapidité, réactivité et limitation du risque d'erreur.
EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport)/(Échange de Données Informatisé pour l'Administration, le Commerce et le	Règles des Nations Unies concernant l'échange de données informatisé pour l'administration, le commerce et le transport. Elles se composent d'un ensemble de normes et de directives approuvées à l'échelon international pour l'échange électronique

---

Transport)	de données structurées entre systèmes informatiques indépendants, en particulier celles concernant le commerce des biens et services.
Edifrance	Créée en janvier 1990, l'association <b>Edifrance</b> a pour mission de promouvoir la démarche <b>EDI</b> et d'illustrer sa contribution fondamentale à la compétitivité des entreprises. Pôle national où convergent l'ensemble des initiatives en matière de sensibilisation et d'assistance aux entreprises, <b>Edifrance</b> a pour vocation de réunir et de coordonner tous les utilisateurs, fournisseurs, associations professionnelles, intéressés ou impliqués dans la mise en place de la stratégie <b>EDI</b> aux plans national et international.
EDT	Échange de données techniques. Ensemble de prescriptions permettant l'échange de données industrielles, géographiques et médicales.
EFI (Échanges de formulaires informatisés)	L'EFI, échange de formulaire informatisé, est une forme simplifiée de l' <b>EDI</b> qui permet à un utilisateur d'émettre ou de recevoir des documents électroniques structurés en mettant à sa disposition des grilles de lecture ou de saisie, simples, appelées formulaires. Cette application concerne les grands donneurs d'ordres dans leurs relations avec de petits ou moyens fournisseurs ou sous-traitants, l'Administration dans ses relations avec ses administrés, entreprises ou particuliers, ainsi que les PME et très petites entreprises dans leurs relations entre elles.
Eleveur	Commercial possédant une liste fermée de clients de l'entreprise (excluant les prospects et généralement les Grands Comptes). Son rôle est de faire fructifier ses comptes déjà clients.
E-mail (Electronic Mail)	Le terme général "e-mail", contraction de Electronic mail ( <b>courrier électronique</b> ) désigne à la fois l'application de <b>courrier électronique</b> qui permet d'expédier électroniquement des <i>messages</i> à une adresse d'un <b>réseau</b> local ou global (par exemple <b>Internet</b> ) et l' <b>adresse électronique</b> d'une boîte aux lettres. Le <b>courrier électronique</b> est l'un des services de base offert par tous les fournisseurs d'accès à <b>l'Internet</b> . La Délégation générale à la langue française (DGLF) recommande l'utilisation

	des mots "courriel" ou "mél".
Encyclopédie marketing	Informations réunies sur les produits et services de l'entreprise, outils de d'aide à la vente ( <b>cotation</b> , élaboration de documents commerciaux...) servant de référence aux services commerciaux et marketing et d'aide à la vente pour les commerciaux
Enregistrement	- Ensemble de champs en relation. Dans une <b>base de données relationnelle</b> un enregistrement est une ligne. Dans une fiche, un enregistrement est l'ensemble des champs affichés. - Ensemble de <b>champs</b> , d'information se rapportant à un même individu, à un même « objet », repéré par un identifiant
Entreprise virtuelle	Association de la technologie, de l'expertise et des <b>réseaux</b> avec peu ou pas d'infrastructure.
ERM (Enterprise Relation Management)	Ensemble de pratiques visant la gestion des relations entre une entreprise et ses tiers (clients, fournisseurs, partenaires...)
ERP (Enterprise Ressource Planning)	Progiciel de gestion intégrée des domaines de <b>back-office</b> (Finance, GRH, Approvisionnements, Production, Logistique...)
Ethernet	Type de <b>réseau</b> local très répandu, mis au point à l'origine par Xerox ; ce nom est également donné au <b>protocole</b> de communication employé sur ce <b>réseau</b> .
ETSI (European Telecommunications Standards Instiute)	Institut de normalisation européen créé en 1988 et intervenant dans les domaines des <b>réseaux</b> , terminaux et services de télécommunication. Cet institut à son siège à Sophia Antipolis. Il est chargé des travaux de la Conférence européenne des administrations des Postes et Télécommunications (CEPT).
Europenet (réseau)	L'un des deux principaux <b>réseaux IP</b> européens de dimension continentale (avec Ebone)
Extraction	Sélection suivant certains critères à partir d'un ou plusieurs fichiers en vue d'une exploitation statistique ou opérationnelle.
Extranet	Extension des applications <b>Intranet</b> aux ressources du <b>réseau Internet</b> . Il peut s'agir de tout ou partie de la messagerie, des sites <b>Web</b> , des news, voire d'applications informatiques. Une entreprise met en œuvre un <b>Extranet</b> pour, par exemple, donner

	accès à ses clients ou à ses partenaires, à certaines bases de données internes.
F	
FAQ (Frequently Asked Question)	Traduit en français par "Foire aux questions", ce terme désignait à l'origine le document contenant les réponses aux questions les plus fréquemment posées dans un serveur de news. Le FAQ est un document qui regroupe les questions et les réponses les plus courantes associées à un sujet.
Firewall (mur pare-feu)	Ce terme désigne un ensemble de matériels et logiciels informatiques chargés de protéger le <b>réseau</b> informatique interne de l'entreprise ( <b>Intranet</b> ) contre les intrusions du monde extérieur par le biais du <b>réseau Internet</b> . Ces écrans de sécurité (en français pare-feu) protègent le <b>réseau</b> interne contre toute intrusion.
Flame	Voir <b>Torpille</b>
Forum	C'est l'une des applications du <b>groupware</b> . A la différence de la messagerie, le forum cherche à structurer les échanges. A chaque forum va correspondre une problématique. Les contributions des participants vont se superposer les unes aux autres sur un mode question-réponse tout en étant visibles par tout le monde. Permet des conférences en ligne. Voir aussi <b>Newsgroup</b> et <b>groupe de discussion</b> .
Forward (mail)	Faire suivre le <b>courrier électronique</b>
Fournisseur de services d'accès	Entité (souvent une société commerciale) qui permet à ses clients d'accéder à l' <b>Internet</b> , lui fournit et lui permet d'utiliser tout ou partie des services disponibles sur ce <b>réseau</b> (accès, assistance, <b>courrier électronique</b> , <b>newsgroups</b> , hébergement de bases de données...). Le fournisseur de services d'accès ou provider dispose d'un ou de plusieurs ordinateurs reliés en permanence au <b>réseau Internet</b> via une liaison spécialisée et peut donc offrir une liaison rapide avec l'hôte qui lui est le plus proche.
Freeware	Application disponible gratuitement
Front Office	Recouvre tout ce qui met l'entreprise en relation avec ses clients, par opposition au <b>Back Office</b> . Ensemble d'applications interconnectées pour



	conquérir et fidéliser les clients qui couvrent les processus Vente, Marketing et Support Client
FTP (File Transfer Protocol)	Protocole <b>TCP/IP</b> permettant aux ordinateurs d'échanger n'importe quel type de fichier qui peut être un document ou une application. Il permet de transmettre des fichiers très volumineux, par exemple, une séquence vidéo.
G	
Galerie commerciale virtuelle, galerie marchande électronique	La galerie commerciale virtuelle est un <b>serveur Web</b> qui référence, contre rémunération, des sites commerciaux adhérents par des liens <b>hypertextes</b> . A l'intérieur de la galerie, les sites sont souvent organisés en fonction de leurs spécialités et une indexation par mot-clé assiste l'utilisateur dans sa recherche.
Gateway	Equipement capable d'effectuer une conversion de certains <b>protocoles</b> de communication
Géomarketing	Maillage d'informations géographiques et socio-économiques, démographiques ou comportementales. La mise en œuvre du géomarketing nécessite des cartes, des BDD, et des logiciels SIG ( <b>Système d'Information Géographique</b> ). Exemples d'application : politique d'implantation idéale des points de vente, ciblage des campagnes de Marketing Direct.
Gestion des stocks par le fournisseur	<b>Processus</b> selon lequel l'entreprise vendeuse gère elle-même l'inventaire des produits que ses clients ont acheté chez elle. La GSF inclut le plus souvent une prestation selon laquelle le stock du client est automatiquement reconstitué par le fournisseur sans que soit nécessaire un bon de commande ou un traitement supplémentaire.
Gigabytes	Milliards d'octets
GPS (Global Positionning system)	Appareil de positionnement géographique par satellite
Gros Système	ou système central. Gros ordinateur servant à héberger l'informatique centrale d'une grosse entreprise. Par opposition, on parle de mini-ordinateur gérant de 2 à 100 postes et de micro-ordinateur, au départ conçu pour une utilisation personnelle (PC) ou monoposte.
Groupe de discussion	Newsgroup en anglais. Discussions en ligne, auxquelles il est possible participer par

	l'intermédiaire du <b>courrier électronique</b> .
Groupware	Désigne les solutions informatiques destinées au travail de groupe. On peut recenser comme exemples d'application le partage de fichiers, l'utilisation de messageries, les agendas électroniques, les outils d'audioconférence ou de vidéoconférence, la gestion des forums ou la mise à disposition de bases de données partagées.
GSM (Global System for Mobile communications)	C'est la norme pour des téléphones mobiles numériques adoptés en Europe et en Australie.
<b>H</b>	
Hacker	Terme désignant une personne qui s'introduit illégalement dans un système informatique, dans un but ludique ou malveillant
Header (= "en tête")	Indications techniques qui s'affichent en haut de chaque message reçu. Elles sont nécessaires au <b>réseau</b> pour délivrer le message à bon port.
Homepage	Page d'accueil d'un site web
Hot-line/Help desk	Ligne téléphonique réservée, uniquement utilisée pour conseiller ou dépanner à distance l'utilisateur d'une application. Certains Help Desk s'appuient également sur une messagerie. D'autres sur des applications de gestion des réclamations et demandes, permettent d'enregistrer, spécifier et documenter l' <b>appel</b> .
HTML (HyperText Markup Language)	Langage de description de documents et de présentation permettant de créer des pages <b>Web</b> . Il permet d'indiquer la police de caractère, la taille de ceux-ci, la mise en page, d'insérer des images ou des liens <b>hypertextes</b> .
HTTP (Hypertext Transfer Protocol)	Protocole de communication utilisé entre les clients et les serveurs du <b>WWW</b>
Hypertexte	Procédé établissant la liaison de certains objets (mots, phrases, icônes...) vers d'autres objets, ou fichiers. Ainsi, un mot affiché en surbrillance ou en couleur sur une page <b>Web</b> (ou dans un autre document, par exemple, les fichiers d'aide Windows) permet de passer à un autre document lorsqu'il est sélectionné ou cliqué. Le document lié peut être un fichier à transférer, un son, une

---

	animation ou une page <b>Web</b> .
I	
IAB (Internet Architecture Board) (Conseil d'Architecture de l'Internet)	Jusqu'en 1992, IAB signifiait <b>Internet</b> Activities Board (Conseil des activités de l' <b>Internet</b> ). Depuis 1993, IAB signifie <b>Internet</b> Architecture Board (Conseil d'architecture de l' <b>Internet</b> ). Organisme rattaché à l' <b>Internet</b> Society, il supervise les développements de l' <b>Internet</b> et est chargé d'évaluer les documents définis par l'IETF.
ICR (Intelligent Character Recognition)	Système de reconnaissance de caractères (typographiques ou manuscrits)
ID	Nom d'identification de l'utilisateur
Identification de l'appelant	Identification de l'appelant sur un <b>réseau</b> numérique à intégration de services, ou <b>RNIS</b>
IETF (Internet Engineering Task Force)	Dans le cadre de l' <b>Internet</b> Society, Comité exécutif regroupant des ingénieurs et des chercheurs du monde entier, chargés de la normalisation des standards proposés par les utilisateurs et qui seront ultérieurement introduits sur <b>Internet</b> . Leurs buts sont de définir les standards de l' <b>Internet</b> , de faire évoluer les <b>réseaux</b> internationaux et de comprendre les besoins futurs de l'utilisateur.
IFR (Intelligent Formulary recognition)	Système de reconnaissance automatique de formulaires (commandes, factures,...)
Image MAP	Image fractionnée autorisant l'accès à des URL après avoir cliqué dessus.
Infocentre	Voir <b>Datawarehouse</b>
Intégrité des données	Garanti du respect de la conservation de la cohérence et de l'existence entre les données d'une base d'information
Interconnexions	Les interconnexions entre les différents fournisseurs d'accès à l' <b>Internet</b> sont gérées par des organismes intervenant dans une zone géographique déterminée (Asie, Europe...). Ces <b>réseaux</b> supranationaux sont eux-mêmes interconnectés à l'échelle planétaire, soit directement, soit par des "méga-nœuds" de connexion appelés Global <b>Internet</b> Exchange (GIX).
Intéressement	Rémunération variable selon des critères et des objectifs
Interface de programmation	Voir <b>API</b>

---

Interface graphique GUI (Graphical User Interface)	Logiciel qui vient compléter le système d'exploitation pour le rendre plus convivial grâce à des aides graphiques (menus déroulants, icônes, boutons, etc.) au lieu de codes informatiques
Internet	Acronyme de l'expression anglophone INTERNational NETwork ( <b>réseau</b> international). L' <b>Internet</b> est un <b>réseau</b> constitué d'une fédération de <b>réseaux</b> d'ordinateurs qui utilisent le même <b>protocole</b> de communication ( <b>TCP/IP</b> ) et fonctionnent comme un <b>réseau</b> virtuel unique et coopératif. Il regroupe plus de 40 000 <b>réseaux</b> dans le monde et constitue sans doute le plus grand <b>réseau</b> mondial d'équipements informatiques hétérogènes. Tout ordinateur supportant un logiciel conforme saura communiquer, sur divers types de liaisons, avec un autre. Par ailleurs, <b>Internet</b> utilise un système international d'adresses qui permet d'envoyer un message ou un fichier à un correspondant en tout point du monde. Ces caractéristiques permettent une communication généralisée.
Internet Society	Organisation internationale non gouvernementale qui travaille en faveur d'une plus grande coopération et coordination concernant l' <b>Internet</b> et toutes les technologies qui y sont liées
Interopérabilité	Aptitude des équipements terminaux (informatiques et de télécommunication) à fonctionner d'une part, avec le <b>réseau</b> et d'autre part, avec les autres équipements terminaux permettant d'accéder à un même service
Intranet	<b>Réseau</b> interne d'une entreprise utilisant les technologies <b>Internet</b> . En effet l' <b>Internet</b> n'est pas seulement un moyen de communication rapide avec le monde entier ; il permet aussi d'optimiser la communication interne et donc le fonctionnement d'une entreprise. Il utilise les principes de fonctionnement et les outils de l' <b>Internet</b> ( <b>courrier électronique</b> , news, pages <b>Web</b> , ...) derrière la protection de <b>firewall</b> . L' <b>Intranet</b> permet la mise en valeur du "capital d'information" de l'entreprise ; il s'agit d'un outil du <b>groupware</b> .
IP (Internet Protocol)	Le " <b>protocole Internet</b> " (abréviation " <b>IP</b> ") est un élément essentiel de la famille de <b>protocoles</b>

---

	<b>TCP/IP. IP</b> n'a ni connexion ni sécurité. Son rôle est d'ouvrir les paquets de données transmis sur le <b>réseau</b> et de les refermer lorsqu'ils parviennent à leur destination. Il est aussi responsable de l'adressage, qu'il effectue sur la base de l'adresse source et de l'adresse cible (voir <b>adresse IP</b> ).
IR (Internet Registry)	Organisme chargé de gérer l'attribution des adresses sur l' <b>Internet</b> (par l'intermédiaire d'autres sociétés telles que l'APNIC pour l'Asie, l'Internic pour les Etats-Unis, etc.)
IRC (Internet Relay Chat)	Système permettant de s'entretenir en temps réel avec des personnes connectées au même moment
IRL (In Real Life)	Le sigle IRL est ajouté à un message lorsqu'on veut indiquer que l'action évoquée doit se produire dans la réalité, et pas seulement dans le cyberspace (ex: "Must meet you IRL").
IRM (Internet Relationship Management)	Ensemble de pratiques visant la gestion des relations entre une entreprise et ses tiers (clients, fournisseurs, partenaires...) au moyen des technologies <b>Internet</b> .
J	
Java	Langage de développement permettant de doter les documents <b>HTML</b> de nouvelles fonctionnalités : animations interactives, applications intégrées, modèles 3D... Ce langage "orienté objet", comprend des éléments spécialement conçus pour la création d'applications <b>multimédia</b> .
JPEG (Joint Photographic Expert Group)/(Groupe commun d'experts en photographie)	Standard de compression d'images numériques permettant de réduire le temps nécessaire pour transférer une image d'un ordinateur à un autre
K	
Kiosque-micro	Système permettant à partir d'un micro-ordinateur et d'une ligne téléphonique d'accéder à des services classiques du Minitel, mais aussi à de nouveaux services
L	
LAN (Local Area Network)	<b>Réseau</b> informatique de faible dimension (moins d'un kilomètre de rayon)
Langage naturel	Possibilité de s'adresser à un ordinateur en utilisant

---

	des mots et syntaxes du langage courant
Lien hypertexte	Mot ou bouton surligné permettant de passer d'une page à l'autre sur un même site ou vers un autre site
Ligne dédiée	Ligne réservée à une connexion électronique. Son usage donne lieu à une facturation forfaitaire, indépendante de la durée et de la distance de la connexion. Les universités, organismes et entreprises sont généralement connectés à l' <b>Internet</b> via ce type de ligne.
Liste de diffusion	Dans les groupes de discussion fonctionnant par <b>courrier électronique</b> , système permettant de diffuser un message, un article, une question, etc. à un grand nombre de personnes préalablement inscrites sur une liste. Permet de faire parvenir aux personnes intéressées un grand nombre de messages ou d'informations sur les sujets de leur choix.
Load Balancing	Répartition des charges entre les serveurs afin d'optimiser les temps de réponses
Login name	Nom par lequel un utilisateur s'identifie auprès d'un serveur au moment de la connexion (ne pas confondre avec le username, qui n'est valable que sur un <b>réseau</b> local)
M	
Mainframe	Voir <b>Gros système</b>
Marketing One-to-One	Il ne s'agit plus de se concentrer sur un seul produit et de le vendre au maximum de consommateurs qui ont précisément ce besoin. Le spécialiste du marketing One-to-One se concentre sur un seul consommateur à la fois pour lui vendre le maximum de produits possible, tout au long de la durée de vie et de la relation commerciale. Le spécialiste One-to-One établit des liens avec un client et recherche des produits qui correspondent précisément à ce client individuel.
Marketing Relationnel	Approche du marketing consistant, à partir de l'identification d'un client ou d'un prospect, à construire des stratégies appropriées (fidélisation, acquisition, etc) et d'apprécier leurs résultats en fonction de la valeur à long terme du client.
Matrice de segmentation des clients	Matrice positionnant les clients selon différents critères (valeur pour l'entreprise, comportement d'achat...)

Mémoire vive	Voir <b>RAM/ROM</b>
Menu déroulant	Liste des valeurs proposées pour un champ donné. Souvent liste fermée.
Message vocal	Message vocale déposé à partir d'un téléphone. Les messages peuvent être laissés par des appelants, des abonnés, des systèmes ou des administrateurs système.
Messagerie vocale	Système destiné à enregistrer, consulter et distribuer des messages vocaux.
Méthode de vente	Méthodologie visant à structurer la démarche commerciale
Middleware	Couche logicielle intermédiaire entre les applications et le réseau permettant le dialogue entre application hétérogènes.
MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions)/(Extensions polyvalentes au courrier Internet)	La norme MIME, extension de <b>SMTP</b> , permet d'inclure directement n'importe quel fichier binaire qui se trouve dans la messagerie <b>e-mail</b> de l' <b>Internet</b> (texte, image, son, vidéo). Un logiciel de messagerie MIME permet d'envoyer et de recevoir des messages électroniques qui contiennent ces types de documents. Le récepteur peut ainsi les ouvrir sous forme de document ou les exécuter en tant que programmes. Ce <b>protocole</b> est indépendant du support de transmission et donc du <b>réseau</b> utilisé.
Miroir	Serveur qui, régulièrement, recopie intégralement ou partiellement le contenu d'un autre serveur
MMX	Dernier microprocesseur PC d'Intel, conçu pour optimiser le traitement des données multimédia
MO (Méga Octets)	Unité de mesure des mémoires informatiques. En système binaire, un octet égale 8 bits et représente un caractère. 1 Mo correspond à un millions d'octets. En anglais on parle de bytes et donc de Mb.
Modem (modulateur-démodulateur)	Appareil capable de convertir un signal numérique en signal analogique à modulation de fréquence (et vice-versa). Il permet aux ordinateurs de communiquer par l'intermédiaire du <b>réseau</b> téléphonique. Se présente sous forme interne, externe ou en carte PCMCIA
Modérateur	Personne filtrant les articles adressés à un groupe de discussion.

---

Moteur de recherche	Logiciel d'orientation sur l' <b>Internet</b> . En formulant sa demande par mots-clés, l'utilisateur obtient les adresses et les informations qu'il recherche. Les moteurs de recherche utilisent des agents intelligents, sorte de programmes informatiques paramétrés en vue d'accomplir une mission et de prendre une décision dans le respect des contraintes qui lui sont imposées par le paramétrage. Un moteur de recherche peut être capable de traiter les concepts, les métaphores, les associations d'idées.
MPC (Multimédia Personal Computer)	Les spécifications MPC déterminent les caractéristiques minimales que doit posséder un PC multimédia (Norme adoptée dès 1993 par une douzaine d'acteurs de l'informatique).
MPEG (Moving Picture Expert Group)	Norme élaborée par le groupe d'experts du même nom. Elle définit un procédé spécial de compression de données pour les images animées (vidéos, animations par ordinateur). Le procédé MPEG permet d'atteindre un taux de compression très élevé en ne conservant pratiquement que les éléments modifiés dans une séquence d'images.
Multimédia	Terme générique désignant l'ensemble des techniques, logiciels et méthodes permettant l'intégration de données de diverses origines associant plusieurs modes de représentation des informations, tels que le texte, le son, l'image
N	
Navigateur	<b>Web browser</b> en anglais. Logiciel permettant de consulter les informations qui se trouvent sur les pages du <b>World Wide Web</b> (texte, images, son et animations). Ces informations sont proposées sous différents formats ; le rôle du navigateur <b>Web</b> est d'unifier l'aspect de ces informations et la manière d'y accéder.
NDS (Numéro de Désignation Supplémentaire)	Numéro fourni par le <b>réseau</b> Numéris et identifiant le poste téléphonique appelant
Netiquette	Ensemble de règles de comportement à observer sur l' <b>Internet</b> , sur le Usenet ou dans un groupe de discussion particulier
Netsurfer	Internaute
Nettoyage de la base de données	Opération consistant à effacer de la <b>base de données</b> des informations périmées sans intérêt pour l'exploitation. Cette opération donne lieu à un

---



	transfert sur bande magnétique pour stockage (et récupération toujours possible pendant quelques années).
Newsgroup	Voir <b>Groupe de discussion</b>
NFS (Network File System)	Système élaboré par Sun Microsystems, qui a décidé de le mettre à la disposition de la communauté <b>Internet</b> afin d'en assurer une large diffusion
NIC (Network Information Center)	Les NIC gèrent une partie des adresses et des noms <b>IP</b> .
Noeud	Carrefour de liaisons entre les serveurs d'un ou de plusieurs <b>réseaux</b>
Nomade	Utilisateurs d'outils informatiques embarqués à l'extérieur de l'entreprise (commerciaux ou techniciens itinérants)
Normalisation d'adresse	Opération consistant à ajuster une adresse pour la mettre aux normes postes
Numérotation décimale	Méthode de signalisation entre un téléphone et un commutateur dans laquelle chaque chiffre émis par le téléphone est représenté par une série d'impulsions
Numéroteur avec visualisation préalable	Dispositif qui affiche une liste de clients potentiels sur l'écran d'un <b>agent</b> à partir de laquelle l'agent peut sélectionner un appel à effectuer
<b>O</b>	
ODBC (Open Data Base Connectivity)	Standard proposé par Microsoft et dont le but est de simplifier l'interface entre les applications clientes sous Windows et les bases de données du marché
Onglet	Dans une fiche (ou écran), étiquette permettant de naviguer entre différents groupes d'informations (pages), comme les informations sur l'adresse ou celles sur le contact dans une fiche Société
On-Lin/Off-Line	Le terme "On-line" qualifie un service ou un <b>réseau</b> accessible depuis un ordinateur équipé d'un <b>modem</b> . Par opposition, le "Off-line" désigne ce qui est déconnecté d'un <b>réseau</b> . Le CD-Rom est un support multimédia "off-line". Un site <b>Internet</b> est un support multimédia "on-line".
Opportunité commerciale	Ou affaire. Possibilité de vente caractérisée par une date potentielle de réalisation. Une opportunité peut être créée par les commerciaux, le marketing, ou les téléacteurs. Diverses informations sont associées à une opportunité, dont le nom du contact, les produits, un commercial, la source.
Origine de l'opportunité	Provenance de l'opportunité (publicité, téléservice,

	contact personnel...)
<b>P</b>	
PABX (Public Automatic Branch Exchange)	Nom du système américain d'autocommutation téléphonique
Paquet	Segment d'informations envoyé sur <b>Internet</b> ou sur d'autres types de <b>réseaux</b> . Un paquet contient toujours une adresse d'origine et une adresse de destination, ainsi que d'autres informations de services, en plus des données qu'il transporte. Désigne l'ensemble des données gérées en un envoi par le <b>protocole IP</b> . Le mot datagramme a la même signification.
Parc	Ensemble du matériel de la société ou des concurrents installé chez un prospect ou un client
Part de client	A la différence de la part de marché, "la part de client" représente le pourcentage de CA que détient l'entreprise sur le flux d'activité d'un client en particulier, au cours de la durée de vie de ce client dans l'entreprise.
Path	Adresse à taper ou parcours à suivre pour accéder à un fichier ; suite des répertoires et sous-répertoires par lesquels il faut passer pour parvenir à ce fichier.
Pay Per View	Système de péage pour l'accès à un programme de télévision ou la connexion au <b>réseau</b>
PGP (Pretty Good Privacy)	PGP (littéralement "plutôt bonne intimité") est un algorithme de cryptographie conçu par P. Zimmermann. Il permet le <b>chiffrement</b> des informations et des messages électroniques, afin de préserver leur totale confidentialité.
Plate-forme d'interconnexion	Assure le routage et l'interfaçage aux applications internes de même que l'interfaçage au <b>réseau</b> de télécommunication. Elle permet de relier une ou plusieurs applications internes au <b>réseau</b> extérieur. Elle utilise des routines sur mesure permettant le déchargement et le chargement vers et à partir des applications. Elle peut supporter différents logiciels de communication et générer automatiquement des accusés de réception.
Plug & Play	Concept du « branchez, et c'est prêt à fonctionner » des technologies informatiques récentes. Ces logiciels reconnaissent tout de suite n'importe quel périphérique connecté.
Plug-in	Élément logiciel greffé à un logiciel principal

---

Pont	Equipement effectuant une conversion de <b>protocoles</b> , par exemple pour raccorder des <b>réseaux</b> Ethernet et Token Ring
PoP (Point of Presence)	Point d'accès à l' <b>Internet</b> avec un numéro d'appel déployé par un prestataire d'accès <b>Internet</b> dans telle ou telle ville
POP (Post Office Protocol)	Protocole utilisé par les serveurs de messagerie <b>Internet</b> et permettant aux utilisateurs de micro-ordinateurs de relever leur courrier
Port	Chemin de communication entrant dans un système de traitement vocal, un équipement de commutation ou un ordinateur, ou en sortant.
Portefeuille	Un groupe de clients dont la responsabilité incombe à un commercial donné.
Porte-Monnaie Electronique	Système de paiement sécurisé via <b>Internet</b> par l'intermédiaire d'une carte à puce ou d'un logiciel installé directement chez le consommateur
Poste client	Poste individuel de l'architecture client/serveur. On distingue poste client nomade pour les utilisateurs nomades ou fixes pour les utilisateurs sédentaires. Le poste client nomade fonctionne en mode : - client/serveur connecté avec accès à la <b>base de données</b> centrale à distance - client/serveur déconnecté avec une <b>base de données</b> locale embarquée - thin client ou client léger avec accès à une <b>base de données</b> et au traitement centralisé à distance.
Poste client connecté	Voir <b>Poste client</b>
Poste client déconnecté	Voir <b>Poste client</b>
Potentiel d'un client	Potentiel d'achat d'un client ou prospect pour un produit donné
PPP (Point-to-Point Protocol)	Protocole le plus souvent employé pour connecter un ordinateur personnel à l' <b>Internet</b> par modem
Prescripteur	Acteur en situation d'influence sur le choix d'un service ou produit (relation non contractuelle)
PRM (Partnership Relationship Management)	Ensemble de pratiques visant la gestion des relations entre une entreprise et ses partenaires (co-marketing, co-vente...)

Processus	Enchaînement d'opérations visant un objectif donné transversalement à une organisation
Proposition	Une proposition regroupe l'offre commerciale, le chiffrage et les conditions des produits/services proposés au client/prospect.
Prospect	Client potentiel « qualifié » destiné à être amené jusqu'à l'acte d'achat à travers les étapes du <b>processus de vente</b> représentées par le <b>Carnet d'Affaires</b>
Prospecteur	Commercial en charge de la visite de prospects
Protocole	Ensemble de conventions permettant le dialogue entre deux ordinateurs pour accomplir une tâche donnée
Proxy	Voir <b>serveur proxy</b>
Push/pull	La méthode "traditionnelle" de consultation d'un site <b>Web</b> consiste, pour l'utilisateur, à taper l'adresse du site qui l'intéresse sur le <b>réseau</b> et, à l'aide de son navigateur, à charger les pages recherchées afin de les afficher. Cette méthode, le "pull", consiste à aller chercher l'information ou à la tirer vers soi. La méthode du "push" fonctionne de façon inverse. En effet, plusieurs logiciels permettent désormais de déterminer le profil de l'utilisateur et de lui proposer un contenu correspondant précisément à ses goûts ou intérêts. Contrairement aux <b>cookies</b> , ces techniques ne violent pas la vie privée de l'utilisateur car elles répondent à un mode déclaratif et sont utilisées à son initiative. Elles permettent notamment d'établir un tableau de veille dans lequel l'utilisateur référence ses préoccupations particulières (suivi de résultats sportifs, cours des actions en Bourse...). Lorsqu'il interroge ce tableau, l'utilisateur voit automatiquement apparaître les informations relatives aux préoccupations qu'il a déclarées.
Q	
Qualification	Action d'ajuster ou d'enrichir des informations sur un prospect/client

R	
RAM/ROM (Random Access Memory/Read Only Memory)	RAM (mémoire vive). C'est la mémoire utilisée dynamiquement par les logiciels, qui s'efface lorsque vous éteignez l'ordinateur par opposition à la mémoire morte ou ROM enregistrée en permanence sur le disque dur.
RAO	Recherche Assistée par Ordinateur
Rappel	Appel d'un appelant soit à sa demande, soit par le biais du procédé <b>CTI</b> appliqué à un appel abandonné
Réalité virtuelle	Environnement simulé par un ordinateur, mais s'apparentant à la vie réelle
Reconnaissance de caractères par procédé optique	Procédé informatique permettant de reconnaître les caractères scannés
Reconnaissance vocale dépendante du locuteur	Reconnaissance de mots énoncés par un locuteur que le système a été entraîné à reconnaître
Reconnaissance vocale indépendante du locuteur	Reconnaissance de mots énoncés par n'importe quelle personne
Référentiel	Ensemble de tables de paramètres structurant les données
Relation d'apprentissage	Définition One to One : Une relation privilégiée qui se noue entre une entreprise et son client et qui se nourrit d'une remontée d'informations régulière et suivie de la part du client. L'entreprise est alors en mesure de satisfaire de plus en plus précisément les besoins individuels du client. Elle utilise la technologie de personnalisation de masse pour créer sur mesure un produit ou un service qui corresponde aux besoins réels du client. Lorsque le client et l'entreprise nouent une relation d'apprentissage, chaque nouveau cycle d'interaction suivi de personnalisation montre au client combien il lui est facile de traiter avec cette entreprise. En définitive, cela renforce la fidélité du client vis-à-vis de l'entreprise. Car si le client devait recréer une relation analogue avec une autre société, il devrait réapprendre au concurrent ce que cette entreprise connaît déjà. A mesure que la relation d'apprentissage s'intensifie, le client y trouve des avantages accrus, ce qui cimenter sa fidélité et protège par conséquent la marge de l'entreprise.
Répondeur Vocal Interactif	Voir <b>CTI</b>
Réseau	Dans le contexte informatique, c'est ce qui permet de relier plusieurs ordinateurs entre eux, leur

	permettant d'échanger des informations. Un <b>réseau</b> peut être de nature locale et connecter les ordinateurs d'un même immeuble. On parle alors de " <b>réseau</b> local", (Local Area Network ou <b>LAN</b> ). A l'inverse, un <b>réseau</b> reliant des systèmes situés en différents points du globe est qualifié de <b>réseau</b> "longue distance" (Wide Area Network ou <b>WAN</b> ).
Résiliation	Demande du client de suspendre ou de ne pas renouveler son contrat
RFC (Request For Comments)/(Appel aux commentaires)	Signifie littéralement "veuillez dire ce que vous en pensez". C'est ce que l'on demande en particulier avant d'imposer de nouvelles règles dans un <b>réseau</b> . Les RFC, à la fois demande d'information, mais aussi définition des standards de l' <b>Internet</b> , sont des fichiers textes disponibles gratuitement regroupant les standards et la documentation technique de l' <b>Internet</b> . Toute personne voulant développer une application dédiée à l' <b>Internet</b> peut aller chercher dans le RFC correspondant les informations nécessaires.
RFD (Request For Discussion)	Document préalable à la création d'un groupe de discussion, qui précise les intentions et motivations de l'initiateur et le contenu souhaité des débats
RFM (Récence, Fréquence, Montant)	Mode de sélection, voire de segmentation fondé sur une combinaison de 3 facteurs essentiels de la relation client/fournisseur (récence d'achat, fréquence d'achat, cumul des montants achetés)
RNIS/Numeris	<b>Réseau</b> Numérique à Intégration de Service ou <b>Numeris</b> (appellation commerciale), conçu par France Telecom, doté d'un système de codage numérique et d'un petit terminal lui permettant d'être plus rapide qu'une ligne téléphonique commuté ( <b>RTC</b> ). <b>Réseau</b> numérique destiné aux entreprises et aux particuliers pouvant acheminer simultanément la voix, des données et des images.
Routage dynamique intelligent (ou Routage d'appel intelligent ou routage conditionnel)	Routage d'un appel reposant sur la caractérisation de l'appel, l'état courant du système et les ressources disponibles
Routeur	Ordinateur chargé de gérer le <b>réseau Internet</b> et servant de nœud d'interconnexion. C'est le poste d'aiguillage des paquets ou <b>datagrammes</b> sur les lignes de transmission. Il assure la gestion des

	tables <b>d'adresses IP.</b>
RSA (Rivest, Shamir et Adleman)	Algorithme de <b>chiffrement</b> à clés publiques mis au point et baptisé du nom de ses inventeurs
RSVA/RVA	<b>Réseau</b> de services à valeur ajoutée - <b>réseau</b> à valeur ajoutée. Un RVA consiste en un <b>réseau</b> de télécommunication géré par un opérateur permettant de faire communiquer des applications et des matériels informatiques hétérogènes en apportant des fonctionnalités supplémentaires comme l'extraction, la traduction, le formatage ou le choix du <b>protocole</b> de communication.
RTC (Réseau Téléphonique Commuté)	<b>Réseau</b> par lequel transite la majorité des communications téléphoniques standards. Beaucoup plus lent que le <b>RNIS</b> pour le transport des données informatiques. Pour les grands communicants, France Télécom propose aussi son service transpac (transmission par paquets) sur abonnement
S	
Score	Taux de pertinence d'un document ouvert au cours d'une recherche sur <b>Internet</b> . Le premier document est toujours noté 1000 (ou le maximum) : c'est celui qui se rapproche le plus de la recherche en cours. Les suivants sont notés par rapport au premier. Le score peut être exprimé en chiffres ou sous forme de graphiques.
Scoring	Terme générique pour les opérations associant à un client ou un prospect un score. Le scoring peut être utilisé pour qualifier un questionnaire. L'atteinte d'un niveau de scoring déterminé au préalable peut entraîner une action commerciale.
Script d'appel	Ensemble de questions et de réponses possibles types utilisées par les télévendeurs pour obtenir des informations d'un contact ou d'un prospect
SCSA (Signal Computing System Architecture)	<b>Protocole</b> pour bus de téléphonie PC élaboré par Dialogic
SDA (Sélection Directe à l'arrivée)	Service offert par l'opérateur permettant de disposer de n° d'appels directs pour un certain nombre de services ou d'abonnés
Sédentaire	Utilisateur d'outils informatiques au sein du site de l'entreprise
Segment de marché	Un segment de marché correspond à un groupe déterminé de clients présentant des caractéristiques similaires

Serveur	Ordinateur fournissant des services à d'autres ordinateurs d'un <b>réseau</b> . Voir aussi client-serveur.
Serveur proxy	Logiciel serveur qui s'exécute sur un ordinateur hôte. Il gère le trafic <b>Internet</b> vers et depuis un <b>réseau</b> local et peut offrir d'autres fonctionnalités comme le cache de documents et le contrôle d'accès. Un serveur <b>proxy</b> améliore l'accès aux données car il peut fournir des données qui sont fréquemment demandées, comme une page <b>web</b> très fréquentée ; il peut aussi filtrer et rejeter les demandes qui ne conviennent pas à l'administrateur, comme des demandes d'accès non-autorisé à des fichiers propriétaires.
Serveur vocal interactif (SVI)	Réponse vocale combinée à des entrées effectuées par l'utilisateur (voix ou clavier) afin de sélectionner des options requises pour accéder à des données. Ces données sont enregistrées sur le système ou au sein d'une <b>base de données</b> informatique séparée.
Services de repérage	Utilisation d'un code, tel que le code régional, afin de repérer des informations locales dans une <b>base de données</b>
Services en ligne	<b>Internet</b> propose actuellement trois principales catégories de services qui sont la communication entre personnes ( <b>messagerie électronique, forum</b> , etc), l'accès à l'information ( <b>Web, FTP</b> , etc) et l'utilisation d'une informatique distribuée, c'est-à-dire la connexion en mode terminal sur un ordinateur distant (Telnet).
SET (Secure Electronic Transaction)	Norme de sécurisation des transactions sur <b>Internet</b> . Déterminé en commun par des partenaires tels que Visa, Mastercard, Microsoft, Netscape et IBM, cette norme fixe le cahier des charges des systèmes de paiement qui proposeraient des conditions de sécurité considérées comme satisfaisantes. <b>SET</b> prévoit concrètement l'utilisation d'un mode de sécurisation reposant sur une sécurité logicielle, sans toutefois rejeter l'usage de la carte à puce.
Shareware	Logiciel à coût partagé
SIG (Système d'Information Géographique)	Palette d'outils logiciels et matériels réalisant des analyse spatiales et affichant des images géographiques, telles que des cartes, au moyen

---



	d'une <b>base de données</b> géo-économique qui modélise la réalité. (exemples d'application : zone de chalandise d'un hypermarché, couverture d'un <b>réseau</b> hydrographique ou hertzien, durée d'un trajet...)
Signature électronique	Compression d'un message et <b>chiffrement</b> de cette compression avec un code secret propre au signataire du message
SIRET	Numéro d'identification national d'un établissement attribué par l'Insee
Site	Serveur offrant des services particuliers. Par exemple, <a href="http://www.culture.fr">http://www.culture.fr</a> , est le site du ministère français de la Culture.
SMTP (Simple Mail Transfer Protocol)	<b>Protocole</b> de transmission d'un message entre deux systèmes de mail (serveurs sur le <b>réseau IP</b> ). C'est la messagerie électronique, service majeur d' <b>Internet</b> . Le <b>protocole</b> de transmission "SMTP" est conforme aux normes internationales et sert à l'échange de messages sur l' <b>Internet</b> .
Spamming	Multipostage
SPIN	Méthode de vente adaptée au Business to Business Fondée sur la communication et des questions pour amener le client à acheter. Développée par Neil Rackham et the Huthwaite.  S : Questions sur la SITUATION P : Questions sur les PROBLEMES I : Questions sur l'INTENTION (ex : conséquences d'un non achat) N : Questions sur les besoins (NEEDS) (apports de la solution proposée)
SSL (Secure Socket Layer)	<b>Protocole</b> permettant d'assurer la sécurisation de la session de présentation au niveau de <b>TCP</b> , mais ne protégeant pas les applications. Ce <b>protocole</b> permet à l'acheteur "en ligne" de chiffrer les références de sa carte bancaire à partir de son <b>navigateur</b> , sans qu'il soit pour autant nécessaire pour lui de s'équiper d'un logiciel supplémentaire.
Standard automatique	Unité qui répond aux appels entrants au moyen d'un message vocal et qui les route au sein d'une structure arborescente, en fonction de chiffres saisis

	par l'appelant au moyen du clavier téléphonique
Supports de réponse	Le support de réponse est le mécanisme utilisé pour recevoir les réponses provenant du public visé. Il peut s'agir par exemple de coupons-réponses ou de numéros d'appels gratuits
Support promotionnel	Il s'agit d'éléments tels que des brochures marketing, des kits d'informations et des vidéos, pouvant être envoyés au public cible pour accompagner une campagne.
Support technique	Voir <b>Hot line/Help Desk</b>
Synchronisation de données	Processus de transfert des données entre le <b>client</b> et le <b>serveur</b> afin que les bases de données des deux systèmes contiennent les <b>enregistrements</b> les plus récents de façon cohérente et exhaustive
Synergiciel	Logiciel de travail en groupe comme Lotus Notes ou Microsoft Exchange
Système central	Voir <b>Gros système</b>
Système de Reconnaissance Vocale	Voir <b>CTI, VRU</b>
Système d'exploitation	Désigne le programme qui pilote l'ordinateur. Il fournit un environnement à l'utilisateur, gère le multitâche, les entrées et sorties, et les communications, fournit des outils à l'opérateur et au responsable d'exploitation. Pour les PC : Windows, MS-dos conçu par Microsoft, OS/2 (IBM), Unix. Pour les Macintosh : Mac OS
Système d'exploitation	Programme responsable du contrôle et de l'utilisation des ressources matérielles de l'ordinateur. C'est lui qui alloue la mémoire aux fichiers de travail, par exemple.
T	
Tâche	Toute activité devant être effectuée à une date prévue ultérieurement (ex : appel d'un contact, envoi d'une documentation). Brique élémentaire d'une activité. Elle peut être assurée par un être humain (employé, client ou fournisseur), ou être automatisée (programme).
TAS (Target Account Selling)	Méthode de vente
TCP/IP (Transmission Control Protocol)/(Internet Protocol)	Les deux principaux <b>protocoles</b> de communication entre ordinateurs sur <b>Internet</b> . Les différents <b>réseaux</b> présents sur <b>Internet</b> sont reliés par des ponts techniques et utilisent une même norme de communication, le <b>protocole TCP/IP</b> . TCP (Transfert Control Protocol) est un <b>protocole</b> de

	communication par paquets Il assure la communication de bout en bout entre les deux équipements. <b>IP (Internet Protocol)</b> représente le standard d'adressage. <b>IP</b> gère les adresses uniques de chaque station.
Teamselling	Travail en équipe multifonctionnelle orientée vers la vente et structurée autour d'un produit ou d'un secteur Acteurs susceptibles d'intervenir lors d'une action commerciale conjointe. Par exemple : chef de produit pour les opportunités complexes
Téléacteur	Ou téléopérateur. Voir <b>agent</b> .
Téléchargement	Action d'envoyer ou de recevoir (upload/download) tout type de données informatiques à partir d'un ordinateur connecté à un <b>réseau</b>
Télémarketing	Action marketing par le téléphone : Promotion des produits pas téléphone, Prospection, Qualification des prospects par téléphone
Téléétel	Téléétel est à la fois le nom commercial du système de vidéotex français, le nom du <b>réseau</b> qui permet à tout terminal vidéotex de bénéficier de services, et le nom de l'ensemble de ces services.
Télévendeur	Téléopérateur qui effectue de la vente.
Telnet	Programme permettant de s'installer chez n'importe quel hôte sur l' <b>Internet</b> pour y exploiter des programmes ou consulter des bases de données, voire les modifier. La seule condition est d'en avoir reçu l'autorisation. Le programme Telnet transforme pratiquement l'ordinateur du client en terminal de celui de l'hôte.
TES	Technology Enabling Selling : Ensemble d'applications interconnectées pour conquérir et fidéliser les clients qui couvrent les processus Vente, Marketing et Support Client
Text Mining	Fondé sur la même approche que du <b>Data mining</b> , le text mining identifie des corrélations, des associations de mots à partir de données textuelles. De plus en plus utilisé pour identifier la typologie des courriers clients ou des appels d'une <b>hot-line</b> .

Thin client	Ou client léger (Voir <b>Poste client</b> )
Torpille	Message critique, voire injurieux envoyé à un Internaute ou posté publiquement sur <b>un groupe de discussion</b> . Ces messages sont souvent la conséquence de provocations, d'erreurs ou de comportements violant la <b>Netiquette</b> d'un groupe. Il arrive souvent, sur le <b>Usenet</b> , qu'une torpille déclenche une guerre d'insultes (flame war).
Traitement de la parole	Terme général englobant plusieurs fonctions liées à la parole. Ces fonctions se divisent en deux catégories : le traitement des appels vocaux en tant que message et l'utilisation du téléphone en tant que terminal interactif pour accéder à des données ou à d'autres fonctions de messagerie.
Traitement numérique du signal	Numérisation et compression de messages vocaux
Tranche INSEE	Tranches d'effectifs définies par l'Insee
3 tiers	Modèle d'architecture s'inscrivant comme une évolution du modèle <b>client/serveur</b> , répartissant les données sur site central, la logique sur système intermédiaire, et la présentation sur le client.
U	
Up-Selling	Concept marketing visant à vendre des produits d'une gamme supérieure à celle déjà réalisée
Unix	Système d'exploitation puissant courant en milieu professionnel car il s'adapte à différents types d'ordinateurs.
URL (Uniform Resource Locator)	Syntaxe employée sur le WWW pour spécifier la localisation physique d'un fichier ou d'une ressource se trouvant sur l' <b>Internet</b>
Usenet	<b>Réseau</b> offrant un service de discussion asynchrone mondial appelé Usenet News
Uudecode (logiciel de décodage)	Programme permettant de décoder les fichiers codés par <b>uuencode</b> (voir ci-après)
Uuencode (logiciel de codage)	Programme permettant de coder des fichiers sous forme binaire pour transmettre sur l' <b>Internet</b> des données qui ne sont pas au format texte (par exemple, des images)
V	
Virus	Programme qui infecte les fichiers en y insérant une copie de lui-même. Lorsque ces fichiers sont exécutés ou chargés en mémoire, ils infectent

---

	d'autres fichiers, ce qui produit des dommages intentionnels, réparables ou non.
Visio/Téléconférence	Conférence qui réunit à distance des personnes ou des groupes de personnes au moyen d'un <b>réseau</b> de télévisions ou d'ordinateurs munis de caméras et reliés entre eux (visio-conférence) ou via un serveur téléphonique (téléconférence)
W	
Webmaster	Responsable d'un serveur du WWW
Windows	Système d'exploitation graphique de Microsoft pour les PC utilisant des fenêtres, des icônes et des menus déroulants
Workflow	Les applications de workflow font circuler, au sein de l'entreprise, les informations entre les personnes selon des <b>processus</b> de travail prédéfinis. Le Workflow est une assistance au travail partagé. Voir aussi <b>groupware</b> .
World Wide Web/WWW/Web/W3	World Wide <b>Web</b> , par abréviation, "WWW", " <b>Web</b> " ou "W3" signifie "toile d'araignée mondiale" et désigne un service interactif proposé sur l' <b>Internet</b> . Ce système hypermédia distribué en mode <b>client-serveur</b> met à disposition toutes sortes d'informations composées de textes, d'images, de sons et de séquences vidéo sous forme de documents hypertextes et permet de consulter ces informations disposées en pages <b>Web</b> à l'aide d'un logiciel de navigation.
Worm	Ver (Petit programme infectieux et autonome) Moteur de recherche autonome (WEB WORM).
X	
X.400	International Standard for message transmission. Norme pour les transferts de messages, conçue par l'UIT-T (ex : CCITT), existant en deux versions : 1984 et 1988 (qui comporte les systèmes de sécurité les plus perfectionnés). La norme X.400 définit un système de messagerie réparti entre plusieurs unités fonctionnelles abstraites : l'utilisateur, l'agent utilisateur (user agent) et l'agent de transfert de message (message transfer agent), ainsi que tous les <b>protocoles</b> qui les mettent en relation.