

GLOSSAIRE*

Pour vous aider à vous familiariser avec le thème de cette conférence, nous vous proposons quelques définitions de termes liés au domaine abordé.

Cette fiche est aussi disponible en ligne à l'adresse suivante :
<http://www.forumtelecom.org/pv/030313g.pdf>

ADRESSE IP

Numéro unique de la forme XXX.XXX.XXX.XXX (XXX étant un nombre entier compris entre 0 et 255) qui identifie chaque ordinateur connecté à Internet ou à tout autre réseau utilisant le protocole TCP/IP. Indispensable aux échanges d'informations entre les différentes machines, l'adresse IP peut être fixe, c'est-à-dire attribuée pour une durée indéterminée à un même ordinateur, ou bien dynamique, c'est-à-dire attribuée à chaque nouvelle connexion (cas de la majorité des contrats de base d'accès à Internet).

ADSL (ASYMETRIC DIGITAL SUBSCRIBER LINE)

Technologie qui permet une connexion digitale one to one, sur paire de fils de cuivre, à haut débit (jusqu'à 8 Mbits en réception et 640 Kbits en émission). Cette technologie permet d'utiliser le poste téléphonique et, en même temps, être connecté à Internet.

ANTIVIRUS

Les antivirus détectent les virus cachés au sein des exécutables,

des documents, des fichiers attachés au courrier électronique.

APPLET

Programme informatique écrit en langage Java, téléchargé par un browser pour exécution grâce à un interpréteur Java intégré au navigateur.

ARCHITECTURE CLIENT/SERVEUR

Organisation du système informatique dans lequel les données sont centralisées sur un ordinateur serveur et les fonctions d'interrogation et d'affichage sont apportées par un logiciel installé sur le micro-ordinateur du poste de travail de l'utilisateur.

BASE DE DONNÉES (DATABASE)

Ensemble structuré de fichiers informatiques contenant un ensemble cohérent de données (d'une entreprise par exemple).

BROWSER (NAVIGATEUR)

Logiciel utilisé pour afficher des pages Web et naviguer dans la hiérarchie des documents. Exemples : Netscape's Navigator, Microsoft's Internet Explorer.

CALL CENTER (CENTRE D'APPELS)

Unité organisationnelle assurant des transactions par téléphone. Les télé-opérateurs soit répondent aux appels déviés de sociétés (appels entrants/inbound), soit font des études de marché, prospection, etc. pour diverses entreprises (appels sortants/outbound).

CMS (CONTENT MANAGEMENT SYSTEM)

Système de gestion de contenu.

COOKIES

Traces de données que les serveurs web enregistrent sur les ordinateurs clients afin d'y stocker des informations sur l'utilisateur et de "reconnaître" cet utilisateur lors de sa prochaine visite sur le même site web. Parfois utilisés pour sauvegarder l'état d'un caddie dans une application de commerce électronique.

CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) OU GRC (Gestion Relation Client)

Gérer sa relation client consiste à mettre en place une application informatique qui prenne en charge la planification et le contrôle des activités avant et après vente dans une organisation. Cela comprend généralement : 1/ l'automatisation de la force de vente (constitution de fichiers de prospects, planification et suivi des contacts, relances, etc.); 2/ organisation du support à la clientèle (réception des requêtes dans des centres d'appels, suivi des réclamations, etc.); 3/ gestion des profils clients (relances à dates anniversaires par exemple, proposition de nouveaux services en fonction des informations recueillies). La gestion de la relation client

s'effectue aujourd'hui avec le courrier traditionnel, l'e-mail, le Web, le téléphone, le fax. On dit qu'elle est multicanal.

CSS (CUSTOMER SUPPORT AND SERVICES)

Service et support clients.

DMZ

Zone démilitarisée est un « lieu » à accès restreint pour le public, utilisée par l'entreprise pour fournir des services aux utilisateurs d'Internet. La DMZ est sécurisée en ce sens que seules certaines opérations bien contrôlées sont autorisées à partir de l'extérieur (accès Web, postage de mails par exemple).

EAI (ENTERPRISE APPLICATION INTEGRATION)

L'EAI désigne à la fois les solutions et les méthodes destinées à assurer l'intégration des différentes composantes du système d'information. Il s'agit de gagner en souplesse et de baisser les coûts de maintenance des interfaces inter-applicatives. Les chantiers d'EAI sont souvent un préalable nécessaire à des projets e-business.

E-MAIL (COURRIER ELECTRONIQUE)

Un e-mail est un message électronique délivré via l'Internet à une ou plusieurs personne(s) disposant d'une boîte aux lettres électronique sur l'Internet

ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

Système intégré, l'ERP optimise les processus de gestion d'une entreprise en fédérant toutes les applications, de la comptabilité, à la gestion des ressources humaines, en passant par le management de projets et la logistique. Les

ressources sont partagées et les différents services de l'entreprise ont accès aux bases de données actualisées en temps réel.

EXTRANET

La partie du réseau d'entreprise qui contient des serveurs à usage externe, contenant des informations comme : la présentation de l'entreprise (sa carte de visite), son catalogue de produits, les bases de données contenant l'état des stocks, etc.

FIREWALL (PARE-FEU, COUPE-FEU)

Passerelle (gateway) sécurisée limitant l'accès à un réseau d'ordinateurs tel qu'un Intranet. Composé d'un programme et de hardware (ordinateur et/ou routeur), il va interdire (ou limiter) certaines actions suivant les paramètres qu'il aura reçus.

GRH (GESTION DES RESSOURCES HUMAINES)

HOMEPAGE

Page de présentation (d'accueil) d'un site web. Les pages d'accueil contiennent généralement des liens qui renvoient à d'autres emplacements du site propre ou de sites externes. Certains sites web de grandes tailles peuvent posséder plusieurs pages d'accueil.

HOSTING

Stockage de pages Web ou de messages E-mail sur un serveur, en vue de leur diffusion sur Internet ou de leur conservation.

HOUSING

Prise en charge externalisée des serveurs achetés par l'entreprise selon ses propres choix techniques. L'hébergeur fournit de l'espace dans ses baies de serveurs, l'interopérabilité avec son infrastructure ainsi que la connectivité sur ses lignes à haut débit. Dans ce cas, les interventions et les accords sur la qualité de service s'étendent rarement sur le plan applicatif.

HTML (HYPERTEXT MARKUP LANGUAGE)

Langage de description de pages dont les deux caractéristiques principales sont (1) la navigation hypertextuelle grâce aux liens, (2) le multimédia (intégration de textes, d'images, et de sons). Ce code est utilisé sur les pages Web pour signaler au browser comment afficher le texte. Le navigateur lit la page HTML, interprète les balises et les liens puis l'affiche sur votre écran. Différents marqueurs (ou tags) délimitent des blocs de texte (p.ex. indiquent un texte en caractères gras ; <P> marque un paragraphe).

HTTP (HYPERTEXT TRANSFER PROTOCOL)

Protocole utilisé pour transférer de l'information à travers le World Wide Web. Cela indique que l'information est encodée en HTML.

HUB

Le HUB est un relais au niveau de la couche physique (voir aussi routeur et switch) qui permet de réaliser un réseau en étoile. Chaque ordinateur

est connecté au HUB avec un câblage 10Base-T. La combinaison des HUB et des Switch permet de gérer la charge d'un gros réseau.

HYPERTEXTE

Se dit d'un système de présentation d'informations où chaque document proposé est lié à d'autres via des liens hypertextes.

INTERNET

Réseau de réseaux d'ordinateurs. Tout ordinateur peut rejoindre le réseau Internet et échanger des informations pour peu qu'il soit physiquement connecté de manière appropriée et qu'il utilise le protocole TCP/IP.

INTRANET

Réseau local à une entreprise ou à une communauté d'intérêt utilisant la technologie Internet. La partie sécurisé d'un réseau d'entreprise utilisé pour partager et/ou diffuser des informations à usage interne à l'aide du Web, mail, etc.

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Gestion des activités concernant l'acquisition, le traitement et le développement de l'information, des connaissances et des compétences au sein d'une entreprise.

IP (INTERNET PROTOCOL)

Protocole utilisé sur le réseau Internet, basé sur la transmission par paquets.

LAN (Local Area Network)

Réseau télématique limité géographiquement (immeuble, entreprise), mis en place par des utilisateurs et non soumis aux obligations requises pour les

infrastructures sur le domaine public.

LIGNES LOUÉES (LEASED LINES)

Connexion permanente entre deux points, proposée par un opérateur télécom.

MODEM (MODULATEUR-DÉMODULATEUR)

Appareil (device) qui connecte un ordinateur au réseau téléphonique afin d'accéder à des ordinateurs distants et/ou aux services en ligne (Internet). Le modem transforme l'information binaire (suite de 1 et 0) en information analogique (signal électrique) pour quelle soit véhiculée par le réseau téléphonique classique. Un modem se connecte à un ordinateur via une interface appelée « port série ».

MRP (MANUFACTURING RESSOURCE PLANNING)

Progiciels intégrés de Gestion (PGI) spécialisés dans le domaine manufacturiers. Grands logiciels modulaires traitant tous les aspects de la gestion d'entreprise (commandes, facturation, réapprovisionnements, stocks, gestion de production, gestion de personnel, ...). Plutôt plus anciens que les ERP.

RÉSEAU

Ensemble de machines interconnectées pouvant dialoguer entre elles en utilisant des protocoles.

ROUTEUR

Relais au niveau de la couche réseau (voir aussi switch et hub). Unité d'interconnexion de deux (ou plusieurs) réseaux.

SCADA (SYSTEM CONTROL AND DATA ACQUISITION)

Terme anglais désignant les logiciels de supervision.

SCM (SUPPLY CHAIN MANAGEMENT)

Grands logiciels modulaires des flux entre clients et fournisseurs et appliquant une stratégie prédéfinie (flux tendu, coût minimal, analyse de la valeur, ...)

SERVEUR (SERVER)

Ressource informatique logicielle ou matérielle capable de délivrer une information ou d'effectuer un traitement à la demande d'autres logiciels ou d'autres ordinateurs. Un serveur matériel (hardware) peut héberger plusieurs serveurs logiciels (exemple: un serveur matériel peut héberger un serveur Web et un serveur e-mail).

SFA (SALES FORCE AUTOMATION)

Automatisation des processus de ventes/prospection.

SITE WEB

Ensemble de pages d'informations ou de promotions organisées par une entreprise, une association, etc. qui sont reliées par des liens hypertextes.

SWITCH

Relais au niveau de la couche liaison des données (voir aussi HUB et routeur). Il sert à construire des réseaux complexes, à réduire la charge du réseau et à éviter les pannes par l'introduction des liaisons redondantes.

TCP/IP (TRANSMISSION CONTROL PROTOCOL/INTERNET PROTOCOL)

La série des protocoles Internet TCP/IP. Protocole commun à toutes les machines connectées à Internet, indépendant du logiciel comme du matériel. Il définit la manière dont l'information sera transmise.

URL (UNIFORM RESOURCE LOCATOR)

Définit une adresse Internet et un type de ressource (p.ex. ftp ://ftp.myfiles.co.uk est un serveur ftp et http ://www.myco.co.uk/pages.html est la référence à une page html).

VPN (VIRTUAL PRIVATE NETWORK) :

Ensemble de ressources de communication organisées et mises à disposition par un opérateur de réseau à un client pour qui il apparaît comme son réseau privé.

WAN (WIDE AREA NETWORK)

Réseau télématique privé couvrant des sites dispersés et non soumis aux obligations demandées aux réseaux sur le domaine public.

WORKFLOW

Techniques autorisant des groupes de personnes à travailler ensemble, dans des lieux et à des instants différents, sur les mêmes projets et de façon différente. Les logiciels de workflow permettent d'organiser le travail de l'entreprise tout au long de la chaîne de valeur en fédérant les documents numérisés et les données informatisées.

WWW (WORLD WIDE WEB)

Collection de pages HTML qui résident sur des serveurs Web à travers le monde.

XML (EXTENSIBLE MARKUP LANGUAGE)

Extension du HTML permettant de réaliser des mises en page plus précises et dynamiques. Le XML repose sur l'utilisation de feuilles

de styles afin de rendre indépendantes les données et leur mise en forme. Contrairement à HTML, XML est extensible. Les développeurs peuvent créer de nouvelles commandes.

Le FORUM TELECOM® est une initiative de la SPI+ bénéficiant du soutien financier de la Région wallonne et du FEDER.

* Ce glossaire à été réalisé sur base des sources suivantes :

- Glossaire du FORUM TELECOM
- Définitions fournies par les orateurs
- <http://www.secuser.com/glossaire/m.htm>
- <http://securit.free.fr/glossaire.htm>
- <http://www.symantec.com/region/fr/avcenter/glossaire.html>
- <http://www.icbo.ch/index.html?/security/glossaire.html>
- <http://home.datacomm.ch/oranewatches/winroute/418.htm>
- <http://www.atrid.fr/opensource/glossaire.html>
- <http://www.diamss.com/htm/fr/search/glossary/>
- <http://www.awt.be/cgi/lex/lex.aspx>
- <http://encyclopedie.journaldunet.com/php/commun/index.php>
- <http://www.ordinal.fr/html/glossaire.htm>