

GLOSSAIRE*

Pour vous aider à vous familiariser avec le thème de cette conférence, nous vous proposons quelques définitions de termes liés aux sujets abordés cet après-midi.

Bulk mail : Voir **Spam**

Cookie : Les cookies sont de petits fichiers de texte qui vous sont transmis par certains sites lorsque vous les consultez. Ces fichiers contiennent des informations auxquelles le site peut accéder : liste des pages consultées, date de consultation d'une page particulière, ainsi que les pages examinées et le temps consacré à ces pages lors de votre dernière visite sur ce site. Lorsque vous revenez ensuite sur le site en question, le cookie est transmis au serveur Web et est souvent utilisé pour vous transmettre une page Web personnalisée en fonction de votre accès précédent.

CRM (Customer Relationship Management) : Ce concept d'origine américaine témoigne de la volonté des entreprises de recentrer leur activité autour du client et de focaliser leur stratégie sur lui. Cela recouvre l'ensemble des fonctions de l'entreprise visant à conquérir et à conserver sa clientèle et regroupe la gestion des opérations de marketing, l'aide à la vente, le service client, etc.

Directive communautaire : Acte pris par une institution communautaire et s'imposant aux États membres quant aux buts à atteindre, leur laissant le choix sur la forme et les moyens à utiliser pour l'appliquer. Cela signifie qu'une directive doit être

transcrite en droit interne dans un certain délai, prévu dans la directive.

E-Mail Campaign Management System (ECMS) : Voir **Gestionnaire de campagnes E-Mail**.

Gestionnaire de campagnes E-Mail : Système permettant de structurer et de mettre sous contrôle l'émission en masse d'E-Mails.

Hits (requêtes) : Nombre de fichiers demandés lors du chargement d'une page dans un navigateur. Un serveur Web enregistre le nombre de hits mais ce chiffre ne peut être assimilé à l'audience d'un site (le chargement d'une page avec 4 images donnera 5 hits).

HTML (HyperText Mark-up Language) : Il s'agit d'un langage de description de page dont les deux caractéristiques principales sont (1) la navigation hypertextuelle grâce aux liens, (2) le multimédia (intégration de textes, d'images, et de sons). Le navigateur lit la page HTML, interprète les balises et les liens et l'affiche sur votre écran.

Jurisprudence : Ensemble des décisions de justice qui interprètent, précisent le sens des textes de droit et, le cas échéant, complètent les lois et les règlements en cas de vide juridique.

Liste de diffusion : Ces listes se composent d'un ensemble d'adresses

L'E-Mail au service de la relation client

Comment communiquer légalement et efficacement avec sa clientèle et ses prospects ?

électroniques ayant un dénominateur commun (centre d'intérêt, profession, etc.). Elles permettent d'adresser régulièrement des informations ou des promotions et contribuent à la fidélisation des abonnés.

Mailing-list : Voir **liste de diffusion**.

Opt-in : Mécanisme par lequel un internaute sollicite de manière préalable l'envoi de messages, souvent publicitaires, provenant d'un expéditeur particulier.

Opt-out : Système sous lequel l'envoi d'E-Mails publicitaires est autorisé sans l'accord préalable du destinataire, mais en lui laissant, en théorie, la possibilité de s'opposer à de futurs envois.

Permission marketing : Principe qui consiste à envoyer des messages commerciaux uniquement aux personnes ayant fait une démarche d'abonnement volontaire et ayant déclaré être d'accord pour recevoir ces

messages. Utilisé dans le langage de l'Internet uniquement.

Pollupostage : Voir **Spam**

Règlement communautaire : Acte adopté par les institutions communautaires, directement et immédiatement applicables dans le droit des Etats membres. Il fixe un objectif à atteindre et les moyens d'y parvenir.

Spam : Message publicitaire envoyé par E-Mail à de nombreuses personnes, sans que celles-ci n'aient au préalable donné leur accord.

Tracking : Méthode qui consiste à contrôler le retour d'un E-Mailing en insérant dans la lettre un lien vers une page créée pour l'occasion et accessible uniquement depuis la lettre mail. On peut ainsi mesurer le taux de connexion suite à une opération de marketing direct internet.

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

- Glossaire du FORUM TELECOM
- http://www.hp-expo.com/be/fre/products/glossary_c.html
- <http://www.commercial-database.fr/fr/glossaire>
- <http://www.cimbat.com/ressources/glossaire.html>
- http://www.emailingbooster.com/emarketing_glossaire.asp
- <http://aidaindustrie-demo.ineris.fr/glossaire/glossaire.htm>