

المصطلح	المعنى	تعريف ومعلومات
Internet	الإنترنت	هو ثورة تقنية هائلة وفرت للناس أشياء لم يكونوا يحلمون بها في يوم من الأيام ، حيث وفرت أشياء كالأيميل والشبكات الاجتماعية مثل تويتر والفيس بوك
Interconnection of networks	تداخل الشبكات	هو أصل كلمة انترنت ويعني أن الانترنت عبارة عن مجموعة من الشبكات المترابطة والمتداخلة ، مرتبطة في قواعد بيانات يوجد فيها معلومات
E-Commerce	التجارة الإلكترونية	هي العملية التي يتم فيها البيع أو الشراء وتبادل المعلومات والسلع والخدمات من خلال شبكات الحاسب الآلي
E-Business	إدارة الأعمال الإلكترونية	هي مفهوم أوسع من مفهوم التجارة الإلكترونية ، حيث أنه لا يشمل فقط البيع والشراء للسلع والخدمات ولكن أيضاً يشمل خدمة العملاء والزبائن والتعاون مع شركاء العمل داخل المنشأة ، والعمل مع شركاء المنشأة خارج المنظمة ، وكذلك يشمل كافة الأعمال والمهام الداخلية داخل المنشأة مثل / HR ، شؤون الموظفين ، المحاسبة ، المالية ، الإنتاج والتشويق داخل المنشأة
Brick – and – Mortar	-	هي شركات موجودة في السوق التقليدي وهو المكان الذي يلتقي فيه البائع والمشتري لتبادل المنتج بمال أو تبادل المنتج بمنتج أو خدمة أو معلومات
Click – and – Mortar	-	هي شركات تعمل بشكل جزئي ، حيث يوجد لديها عمل في السوق التقليدي ولكنها أيضاً تعمل في المتاجر الإلكترونية . وهي أكثر أنواع الشركات وجوداً . مثل : شركة sony ، بيسي كولا
Pure Online Organization	-	هي شركات تعمل بشكل إلكتروني فقط ، وليس لديها وجود في السوق التقليدي والسوق الإلكتروني المكان الذي يلتقي فيه البائع والمشتري ولكن يتم اللقاء عبر الانترنت عبر البيئة الافتراضية لتبادل المنتج بمال أو تبادل المنتج بمنتج أو خدمة أو معلومة
B2B – Business to Business	شركة لشركة	هي شركات تبيع على شركات أخرى مماثلة لها
B2C – Business to Consumer	شركة لعميل	هي شركات تبيع منتجاتها على مستهلك ، مثل شركات تبيع لأشخاص على الانترنت (أفراد لا يمثلون شركات)
C2B – Consumer to Business	عميل لشركة	هي قيام الأفراد بالبيع على الشركات . وهي عكس (B2C)
C2C – Consumer to Consumer	عميل لعميل	وتعني أن مستهلك يبيع لمستهلك آخر ، فرد يبيع لفرد ، وهذا النوع موجود بكثرة على الانترنت وهي على شكل أفراد
EG – E- Government	الحكومة الإلكترونية	وتعني الخدمات الحكومية التي تقدم للمواطنين عن طريق الانترنت
B2E – Business to Employee	شركة لموظفيها	وهي خدمات تقدمها الشركات لموظفيها من خلال استخدام تقنيات الانترنت المتنوعة
Business Models	نماذج الأعمال	المقصود بها نموذج العمل في الانترنت أو نماذج شركات التجارة الإلكترونية
Transaction fees	رسوم العمليات	هي رسوم (العمولة) لعمليات معينة يأخذها الموقع أو الشركة عند تنفيذ هذه العمليات أو الخدمات ، هي عمولة تحصل عليها الشركة مقابل بيعها لمنتج أو سلعة معينة تعتمد على قيمة هذه العملية أو المنتج المباع
Subscription fees	رسوم الاشتراك	وهي مبالغ يقوم العملاء أو الزبائن بدفعها للموقع مقابل الاشتراك فيه
Adv fees - Advertising	رسوم الإعلان	وهي شركات تضع إعلانات لشركات أخرى في مواقعها مقابل مبالغ مالية تدفعها تلك الشركات المعلن عنها
Sales	المبيعات	-
Customers	الزبائن	-
Seller	الباعة	-
Affiliation	التعاون مع الشركات	فالشركة تدع الزبائن ينتقلون إلى موقع شركة أخرى من خلال رابط معين تقوم الشركة الأخرى بدفع مبلغ مالي لتلك الشركة التي وضعت الرابط
Business Environment	بيئة الأعمال	هي كافة الأنشطة والأعمال ذات الصلة بالبيئة الاجتماعية والاقتصادية والقانونية والسياسية والبيئة التقنية التي تؤثر على أنشطة منظمات الأعمال
Social Responsibility (SR)	المسؤولية الاجتماعية	على المنظمة أن تشعر بمسئوليتها تجاه المجتمع الذي وجدت فيه هذه المنظمة
Total Quality Management (TQM)	إدارة الجودة الشاملة	تعني التحسين المستمر على المنتج
Data	البيانات	هي المادة الخام التي تعالج

المعلومات	هي البيانات بعد معالجتها	Information
المنتجات الرقمية	وهي المنتجات التي تستطيع الحصول عليها من خلال الانترنت online مثل / كتاب ، خريطة ، محاضرة	Digital Products
نموذج البيع المباشر	مؤسسه هو السيد ديل ويعني هذا المفهوم أن العلاقة بين الزبون والشركة تكون مباشرة بدون واسطة بينهما	Direct Sales Model
الواجهة	هي الشاشة التي يتعامل معها الزبون أو العميل حتى يتم عملية الشراء	Front – end
العمليات الخلفية	هي العمليات التي تتم بدون أن يراها العميل عن طريق الشركة البائعة للمنتج حتى تتم عملية الشراء وإيصال المنتج للعميل	Back – end
الوسيط	هو الشخص الذي يكون بين البائع والمشتري حتى ينقل المعلومات ويسهل عملية الشراء ويحفز البائع على البيع ويشجع المشتري على الشراء لإتمام عملية البيع والشراء	Agent
المتجر الإلكتروني	هو موقع إلكتروني لشركة واحدة يوجد فيه منتجات وخدمات معروضة للبيع	Storefront
محرك البحث	وهو برنامج صغير يستخدمه المشتري للبحث في الكتالوج عن المنتج المطلوب	Search Engine
سلة التسوق	من مكونات المتجر الإلكتروني يتم جمع المنتجات المراد شراؤها فيها قبل الدفع والشحن	Shopping Cart
منطقة الدفع المالي	هي صفحة خاصة في الموقع لتوضيح طريقة الدفع بعد اختيار المشتريات	Payment Area
منطقة شحن وإيصال المنتج	هي خيارات توضح طريقة إيصال المشتريات المادية ، أما المشتريات (المنتجات الرقمية) لا تحتاج إلى شحن وإيصال	Shipping Area
خدمة العملاء	وتشمل إعطاء معلومات عن المنتج وتسجيل المنتج والضمان والمساعدة بعد شراء المنتج	Customer Service
المجمع التجاري الإلكتروني	هو عبارة عن مركز تسوق إلكتروني يوجد فيه العديد من المتاجر الإلكترونية ، قد يصل عددها إلى عشرات الآلاف	E-Mall
الأسواق الخاصة	هي شركة تفتح سوق لا يمكن للجميع الدخول فيه هو فقط مفتوح لمجموعة معينة من العملاء أو الزبائن أو الشركات التي تعمل مع هذه الشركة في نفس المجال أو الصناعة ، مثل : صناعة الحديد ، النفط والبتروك .	Private Markets
الأسواق العامة	هي أسواق ربما تكون مفتوحة فيها باعة ومشترون تدار من قبل طرف آخر	Public Markets
التجمع	هو عبارة عن مجموعة من الشركات عددها قليل ، تعمل في سوق أنشأته لها ، وهذا السوق يدخل فيه بعض الشركاء والموردين داخل سوق محمي يتعاملون فيه مع بعضهم هي صفحة أو موقع على الانترنت يكون عادة إذا كان الشخص معرف على الموقع فيعطيه مجموعة من الخدمات والمعلومات من خلال صفحة واحدة	Consortia
البوابة	-	Portal
المنافسة	المستهلك يريد سلعة مختلفة عن الآخرين لا توجد عند غيره ، سلعة فريدة ومتميزة تشعره بالرضا والتميز عن غيره من المستهلكين	Competition
الاختلاف	الانترنت أعطى المستهلك القدرة على أن يبني المنتج حسب حاجته الشخصية وهي أن يكون هناك قدرة للعميل لبناء منتج حسب ما لديه من رغبات واحتياجات وأن لا يكون المنتج مبني أو جاهز بلا قدرة على التعديل والاضافات من العميل	Differencetion
التخصيص	علاقة الشركة مع العملاء ، تحتاج إلى إدارة وبناء علاقات مع العملاء من خلال تقديم المساعدة لهم وتقديم المعلومات وكل ما هو جديد في الشركة .	Customization - Personalization
إدارة علاقات العملاء	أسلوب تتخذه بعض الشركات حتى تطمئن المستهلك بجودة المنتج المقدم له	Customer Relationship Management - CRM
ماتراه هو ما ستأخذه	وهو عبارة عن نظام لعرض المنتجات ومعلومات وصور وكل ما يتعلق بالمنتجات	WYSIWYG - What You See Is What You Get
الكتالوج الإلكتروني	الكتالوج التقليدي الموجود في السابق قبل ظهور الكتالوج الإلكتروني	E- catalog
الكتالوج الورقي	وهي أن يقوم البائع بعرض منتج أو سلعة أو خدمة ويقوم المشترون المحتملون بتقديم عروض شراء ، ومع مرور الوقت يرتفع سعر المنتج للأعلى	Catalog Paper
المزادات التقليدية	هي نفس المزادات التقليدية لكن تعمل على الانترنت online	Auctions
المزادات الإلكترونية	وهو أن يقوم البائع بعرض منتج واحد في وقت المزاد وتتم المنافسة بين المشترون المحتملون عليه حتى يباع بأعلى سعر ومن ثم يقوم بعرض منتج آخر بعد بيع المنتج الأول	E-Auctions
المزاد الإنجليزي	هي نفس المزاد الإنجليزي لكن الفرق بينهما هو أن Auction Yankee يكون المزاد على نفس الفئة وبكميات كبيرة ، مثل / سيارات فقط ، حاسبات آلية فقط	English Auction
مزاد اليانكي		Yankee Auction

forward Auctions	المزاد المتجه إلى الأمام	والمقصود به أن السعر يرتفع مع مرور الوقت
Reveres Auctions	المزاد المتجه للخلف	والمقصود به أن السعر يتناقص مع مرور الوقت
M-Commerce	التجارة الإلكترونية بواسطة الجوال	الجوال هو أبسط وأسهل طريقة للتجارة الإلكترونية بسبب تواجده لدى الجميع من أفراد المجتمع
Direct Marketing	التسويق المباشر	التسويق من الشركة للعميل بدون وسيط
Cookie	الكوكيز	هو ملف يتابع تحركات الزائر على الموقع أثناء تواجده في الموقع فقط ، شبيهه بال Profile
Re-engineering	الهندرة - إعادة الهندسة	تقوم بالتخلص من المهام التي لا فائدة لها لإتمام العملية بأقل الخطوات الممكنة ، بحيث إن التخلص من هذه الخطوات لا يؤثر في العملية
Business Process Re-engineering BPR	إعادة هندسة عمليات الأعمال	قام بالتخلص من الإدارة الوسطى بغرض تقليل التكلفة من حيث عدد الرواتب الموظفين ، وتصغير حجم المنظمات
Downsizing	التقليص	تصغير حجم المنظمات بتقليص الهياكل التنظيمية
Ordering System	نظمة أخذ الطلب	تطورت مع التطور في الأعمال الإلكترونية
Learning Organizations \ Knowledge	المنظمات المعرفية المتعلمة	المقصود بها أنها تأخذ بالجديد والحديث وتوظيف الأفراد أصحاب المهارات وخصوصاً في مجالات الحاسب الآلي ، وموظفين لديهم ثقافة ويقدمون الجديد ولديهم القدرة لتعلم كل ما هو جديد وحديث
Tele-Commuting	العمل من خلال المنزل	Tele المقصود بها العمل من خلال المنزل Commuting الانتقال من مكان الإقامة أو السكن إلى مكان آخر لغرض العمل
Electronic Retailing - E-Tailing	تجارة التجزئة الإلكترونية	المقصود بها في الأسواق التقليدية : هو الشخص أو الشركة التي تتعامل في النهاية مع المستهلك (تبيع للمستهلك مباشرة) ، أو هو الوسيط الذي يكون بين المصنع والمستهلك النهائي فهو يشتري السلعة من المصنع ومن ثم يبيعهها على المستهلك النهائي مباشرة . أما تجارة التجزئة الإلكترونية فهي تبيع online ، هذا هو الفرق بينهما
Entertainment	وسائل الترفيه	من المنتجات المطلوبة الكترونياً
Travel	السفريات	من أكثر وأكبر المنتجات المطلوبة الكترونياً
Digital Format	صيغة رقمية	القدرة على تحويل بعض السلع إلى سلع رقمية
Inexpensive Products	منتجات رخيصة	غالباً الأسعار على الانترنت أقل من السوق التقليدي ،
Consumer Behavior	سلوك المستهلك	مهم في التجارة الإلكترونية ويتكون نموذج سلوك المستهلك من سمات المستهلك وخصائص بيئة المستهلك وخصائص المنتج والمنتج ونظم التجارة الإلكترونية
Evaluation	التقييم	قد يقيم المستهلك المنتج مع أكثر من منتج آخر
Initiator	المبادر	هو الذي يقترح عملية الشراء
Influential	المؤثر	وهو ذلك الشخص الذي لديه نصيحة أو رأي أو حجة من الممكن أن تؤثر على الشخص المشتري وتشجيعه على الشراء
Decide	المقرر	وهو ذلك الشخص الذي يصنع أو يحدد قرار الشراء أو جزء منه أو يقرر عدم الشراء ، وقراره يكون حاسم .
Buyer	المشتري	هو الشخص الذي يقوم بعملية شراء المنتج أو السلعة ويدفع قيمتها
User	المستخدم	هو ذلك الشخص الذي يقوم باستخدام المنتج أو السلعة أو الخدمة
Mass Marketing	التسويق الشامل / الواسع	يركز على شمولية الحملة التسويقية وليس على شيء معين
Market segmentation	تجزئة السوق	يقوم هذا المفهوم على تجزئة أو تقسيم السوق الشامل إلى أجزاء حسب تصنيفات مختلفة كالعمر والجنس وغيرها
One TO One Marketing	التسويق الأحادي	وهو نوع حديث يعتمد على الفرد ، ومعرفة سلوك المستهلك الإلكتروني
Consumer Loyalty	ولاء المستهلك	هو أن يستمر العميل بالشراء من نفس الشركة ، وعدم تغييرها إلى شركة أخرى تباع نفس المنتج
Satisfaction	رضا المستهلك	الولاء يبني على درجة الرضا ، فكلما كانت درجة الرضا عالية كلما كانت درجة الولاء أكبر
E-Trust	الثقة الإلكترونية	المستهلك يثق بالشركة وبمنتجاتها وبالأمن

أهداف هذا المفهوم تنصب في أنه يجب على الشركة جمع معلومات كبيرة عن العملاء والمنافسين والمنتج والسوق والتقنية الإلكترونية لدى المنافسين وغيرها	بحوث السوق	Market Research
وسيلة لقياس مدى نجاح خدمة العميل تقوم على قياس سرعة الاستجابة لطلباته	زمن الاستجابة	Response Time
من وسائل قياس مدى نجاح خدمة العميل	الأمان	Security
وسيلة مهمة تستخدم بشكل كبير في التسويق لكي تكون وسيلة للتواصل مع العميل وإيصال الرسالة له وبأي شكل كانت سواء كانت إعلان مقروء أو مكتوب أو فيديو صوت أو صورة	الإعلان الإلكتروني	Web Advertising
حق الإنسان بأن يعيش في حدود لا يفضل أي جهة أو فرد أن يكسر هذه الحرية من خلال المعلومات	الخصوصية	privacy
هو شخص متمكن تقنياً في مجالات معينة تقنية في الحاسب الآلي ، لكنه لا يستخدم هذه المهارة إلا لإثبات أنه ماهر في هذه التقنية وليس لغرض السرقة والاختلاس والتدمير للمعلومات	الهacker	Hacker
وهو الشخص الذي يملك مهارة تقنية يقصد بها الدخول على قواعد البيانات وأجهزة الآخرين يقصد التدمير والسرقة والاختلاس والابتزاز ... الخ .	الكرراكر	Cracker
هي مصطلح تقني يقصد به الاحتيال بوضع موقع على الانترنت لإيهام العملاء والزبائن بأن هذا الموقع هو موقع الشركة التي تتعامل معها وهي ليس بذلك	الاحتيال	Phishing
وهو برنامج عند تشغيله بوضع عنوان موقع ما يقوم بإرسال ملايين الطلبات لسيرفر الموقع بالتالي لا يستطيع هذا الموقع تلبية الطلبات القادمة إليه ويمنعون من الخدمة .	تعطيل الخدمة	Denial of Service DOS
هو جهاز hardware أو software فيه برامج يحفظ الشركة من أي هجوم خارجي ولا يسمح بالدخول إلى قواعد البيانات والموارد الموجودة داخل الشركة إلا للأفراد المسموح لهم بذلك فقط ، وتستخدمه كثير من الشركات وهو من أفضل البرامج والتقنيات الناجحة	الجدار الناري	Firewall
يقصد به هنا مصدر البطاقة الائتمانية عادة ما يكون البنك (مؤسسة مالية كبيرة) ، المنظمة ، الشركة ، الجمعية ... الخ	المصدر	Issuer
يقصد به هنا مشتري السلعة	المستهلك	Customer
يقصد به هنا بائع السلعة	البائع	Seller
وهي غالباً ما تكون جهة حكومية تنظم عملية انتقال المال من حساب المشتري إلى حساب البائع ، وتنظيم العلاقة بينهما وتتحكم في عملية الدفع المالي بشكل كبير . مثل وزارة المالية ، مؤسسة النقد .. وغيرها من الهيئات المالية	المُشْرِع أو المنظم	Regulator
هي بطاقات تؤمن لحاملها أو صاحبها القدرة على شراء السلع والخدمات وتكون محددة بما يسمى بالحد الائتماني ، بحيث لا يستطيع تجاوزه في مدة محددة . من الممكن سداد المبلغ كاملاً أو تجزئته على شكل أقساط مع إضافة فوائد	بطاقة الائتمان	Credit Card
هي بطاقة مطلوب من صاحبها تسديد المبلغ كاملاً بدون أقساط ، مثل : أميركان اكسبريس American Express	بطاقة ائتم	Charge Card
هذا النوع من البطاقات يكون بخصم فوري للمبلغ لأي شيء يتم شراءه من حساب صاحب البطاقة (المشتري) ، أو خصم قيمة المشتريات من الحساب البنكي . مثل : البطاقات البنكية العادية	بطاقة الخصم الفوري	Debit Card
هو أحد مراحل الإستراتيجية ويعني وجود أساليب تقييم الخطة الإستراتيجية لتأكد من أنها تسير بشكل صحيح	تقييم	Estimate
هيا عناصر يجب أن تحويها الخطة الإستراتيجية للشركة	الرؤية	Vision
	الرسالة	Mission
	القيم	Values
	الأهداف	Goals
وهو تحليل مهم حيث يجب على المنظمات أن تتعرف على نقاط القوة ، نقاط الضعف ، الفرص التي أمامها والتهديدات التي قد تواجهها وكلمة SWOT اختصاراً ل Strengths نقاط القوة Weaknesses نقاط الضعف Opportunities الفرص Threats التهديدات وهو يقيس أين تتجه العناصر البيئية الخارجية مثل : الاقتصاد في البلد ، السياسات الحكومية ، المنافسة ، وغيرها	تحليل سووت	SWOT Analysis
	تحليل الاتجاهات	Analysis of trends

مع تمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح
أخوكم جمال