

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 جزئ ، 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 ويحفظ 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

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

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 الثمن	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