

مصطلحات الإدارة الإلكترونية ومعانيها وتعريفها

من جهود: أبو الحسن الشريف

المصطلح	المعنى	التعريف
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 كونها تشمل خدمة العملاء والزبائن والتعاون مع شركاء العمل داخل المنشأة وشركاء المنشأة خارج المنظمة
Brick-and-Mortar	منظمات تقليدية	هي شركات موجودة في السوق التقليدي فقط
Click-and-Mortar	منظمات (متاجر) جزئية	هي شركات تعمل بشكل جزئي حيث يوجد لها عمل في السوق التقليدي ولكنها أيضا تعمل في المتاجر الإلكترونية
Pure Online Organization	المتاجر الإلكترونية	هي شركات تعمل بشكل الكتروني فقط وليس لديها وجود في السوق التقليدي
Business to Business (B2B)	شركات تبيي على شركات اخرى مماثلة لها	
Business to Consumer (B2C)	شركات تبيع منتجاتها مستهلك	
Consumer to Business (C2B)	قيام الافراد بالبيع على الشركات	
Consumer to Consumer (C2C)	مستهلك يبيع لمستهلك آخر	
EG- E-Government	الحكومة الإلكترونية	هي الخدمات الإلكترونية التي تقدم للمواطنين عبر الانترنت
Business to Employee (B2E)	خدمات تقدمها الشركات لموظفيها من خلال استخدام تقنيات الانترنت المتنوعة	
Interconnection of networks	تداخل أو ترابط الشبكات	
Business Models	نماذج الاعمال	المقصود بها نموذج العمل في الانترنت
Transaction fees	رسوم العمليات	هي عمولة تحصل عليها الشركة مقابل بيعها لمنتج أو سلعة معينة تعتمد على قيمة هذه العملية
Subscription fees	رسوم الاشتراك	هي مبالغ يقوم العملاء بدفعها للموقع مقابل الاشتراك فيه
Advertising (Adv fees)	رسوم الاعلان	شركات تضع اعلانات لشركات اخرى في مواقعها مقابل مبالغ مالية تدفعها الشركات المعلن عنها
Sales	المبيعات	
Affiliation	التعاون (الانتماء)	المقصود بها التعاون مع الشركات الشركة تدع الزبائن ينتقلون الى موقع شركة اخرى من خلال رابط معين وتقوم الشركة الاخرى بدفع مبلغ لتلك الشركة التي وضعت الرابط
Business Environment	بيئة الأعمال	هي كافة الأنشطة والأعمال ذات الصلة بالبيئة الاجتماعية والاقتصادية والقانونية والسياسية والتقنية التي تؤثر على أنشطة منظمات الأعمال
Social Responsibility (SR)	المسؤولية الاجتماعية	
Total Quality Management (TQM)	الجودة الشاملة	تعني التحسين المستمر على المنتج
Data	البيانات	المادة الخام التي تعالج
Information	المعلومات	هي البيانات بعد معالجتها
Assets	الأصول	

وهي المنتجات التي تستطيع الحصول عليها من خلال الانترنت	المنتجات الرقمية	Digital Products
ويعني ان العلاقة بين الزبون والشركة تكون مباشرة بدون واسطة بينهما	نموذج البيع المباشر	Direct Sales Model
	المنظمات الرقمية	Digital Organization
هو المكان الذي يلتقي فيه البائع والمشتري عبر الانترنت لتبادل المنتج بمال او منتج او خدمة او معلومة	السوق الالكتروني	E-Market
	الزبائن	Customers
	الباعة	Seller
	المنتجات	Products
هي الشاشة التي يتعامل معها العميل حتى تتم عملية الشراء	الواجهة	Front-end
هي العمليات التي تتم دون ان يراها العميل عن طريق الشركة البائعة حتى تتم عملية الشراء وايصال المنتج للعميل	الخلفية	Back-end
هو موقع اكتروني لشركة واحده يوجد فيه منتجات وخدمات معروضه للبيع	المتجر الالكتروني	Storefront
هي جزء مهم في معظم المتاجر الالكترونية	سلة التسوق	Shopping Cart
هو برنامج حاسوبي يقوم بالدخول على قواعد البيانات الموجودة على الانترنت من اجل البحث عن معلومة ومن ثم يقوم باعادة المعلومة للمستخدم	محرك البحث	Search Engine
تشمل إعطاء معلومات عن المنتج وتسجيل المنتج والضمان والمساعدة بعد شراء المنتج	خدمات العملاء	Customer Service
هو عبارة عن مركز تسوق الكتروني يوجد فيه العديد من المتاجر الالكترونية	المجمع التجاري الالكتروني	E-Mall
ليس له طبيعة معينة فهو يبيع كافة انواع السلع والخدمات	المتجر/المركز العام	General
تمزج بين السوق التقليدي والالكتروني	المتاجر المزدوجة	Click-Mortar
شركة تفتح سوق لايمكن للجميع الدخول فيه فهو مفتوح فقط لمجموعة معينة من العملاء او الشركات التي تعمل مع هذه الشركة في نفس المجال	الاسواق الخاصة	Private Markets
هي أسواق ربما تكون مفتوحة فيها باعة ومشترون تدار من قبل طرف آخر	الأسواق العامة	Public Markets
عبارة عن شركات عددها قليل تعمل في سوق أنشأتها لها يدخل فيه بعض الشركاء والموردين داخل سوق محمي يتعاملون فيه مع بعضهم	التجمع	Consortia
هي صفحة او موقع على الانترنت إذا كان الشخص معرف لدى الموقع فأن الموقع يعطيه مجموعة من الخدمات والمعلومات من خلال صفحة واحده	البوابة	Portal
	المنافسة	Competition
	الاختلاف	Differencetion
هو ان يكون هناك قدرة للعميل لبناء منتج حسب مادية من رغبات واحتياجات وان لا يكون المنتج مبني او جاهز يباع للعميل	التخصيص	Customization
	الحاجة الشخصية	Personalization
المقصود بها علاقة الشركة مع العملاء وذلك من خلال تقديم المساعدة لهم وتقديم المعلومات وكل ما هو جديد في الشركة	ادارة علاقات العملاء	Customer Relationship Management (CRM)

احد عناصر المتجر الالكتروني ويعتبر العمود الفقري للتجارة الالكترونية وهو عبارة عن نظام لعرض المنتجات ومعلوماتها وصورها	الكتالوج الالكتروني	E-catalog
	الكتالوج الورقي	Catalog Paper
هي قيام البائع بعرض منتج او سلعة او خدمة ويقو المشترون المحتملون بتقديم عروض شراء ومع مرور الوقت يرتفع سعر المنتج للاعلى	المزادات	Auctions
هي نفس المزادات التقليدية لكن تعمل على الانترنت وظهر هذا المزاد مع ظهور الوسائط الالكترونية المتنوعة	المزادات الالكترونية	E-Auctions
	التسعير النشط	Dynamic Pricing
هو ان يقوم البائع بعرض منتج واحد في وقت المزاد وتتم المنافسة بين المشترون المحتملون حتى يتم البيع باعلى سعر ومن ثم يعرض منتج آخر	المزاد الانجليزي	English Auction
هو نفس المزاد الانجليزي ولكن يكون المزاد على نفس الفئة وبكميات كبيره		Yankee Auction
وتعتمد بشكل كبير على الجوال أو أي اجهزة متنقلة اخرى وهي نمط يعمل من خلال التجارة عن طريق الاجهزة اللاسلكية	التجارة الالكترونية المتنقلة	M-Commerce
	التسوق المباشر	Direct Marketing
هم ملف يتابع تحركات الزائر على الموقع اثناء تواجده في الموقع فقط وبالتالي يقوم بتوجيه حملات تسويقية مباشرة لهذا الزائر		Cookie
تقوم بالتخلص من المهام التي لا فائدة لها لاتمام العملية بأقل خطوات ممكنة	إعادة الهندسة (الهندرة)	Re-engineering
احدث هذا المفهوم نقلة في عالم الإدارة وهو تقليص بعض المهام في وظيفة معينة وبالتالي يتم اختصار الوقت والجهد وإخراج الوظيفة بشكل اسرع وادق	إعادة هندسة العمليات الإدارية	Business Process Re-engineering(BPR)
يستخدم للتواصل مع العملاء لإقناعهم بالشراء وهو سلاح في يد رجال التسويق حتى يوصلون رسالة الشركة للمستهلك لشراء المنتج	الإعلانات	Advertisement
	أنظمة أخذ الطلب	Ordering System
المقصود بها انها تأخذ بالجديد والحديث وتوظف الافراد اصحاب المهارات وخصوصا في مجالات الحاسب الالي وتكون لديهم ثقافة ولديهم القدرة لتعلم كل ما هو جديد	المنظمات المعرفية /المتعلمة	Learning Organizations /Knowledge
العمل من خلال المنزل		Tele
الانتقال من مكان الإقامة الى مكان آخر لغرض العمل		Commuting
هذا المفهوم من المفاهيم التي احدثت تغيير فالكثير من الموظفين يعملون في منازلهم فهم ليسوا بحاجة للذهاب الى مقر العمل # لا يهتم وجود الشخص في مكان العمل المهم ماذا انتج في العمل		Tele-Commuting
	تجارة التجزئة الالكترونية	Electronic Retailing (E-Tailing)
	التسويق الشخصي الاحادي	One-2-One-Markiting
	سلوك المستهلك الالكتروني	Consumer Behavior
	الحاجة	Need
تقييم المنتج استنادا على المعلومات ويتم التقييم بالمقارنة بين اكثر من منتج	التقييم	Evaluation

Initiator	المبادر	هو من يقوم بإقتراح عملية الشراء
Influential	المؤثر	هو الشخص الذي لديه نصيحة أو رأي أو حجة ممكن ان تؤثر على الشخص المشتري وتشجعه على الشراء
Mss Marketing	التسويق الشامل / الواسع	يركز على شمولية الحملة التسويقية فهو إعلان غير محدد يركز على المنتج ولا يركز على العميل المستهدف
Market Segmentation	التوزيع التسويقي أو تجزئة السوق	يقوم هذا المفهوم على تجزئة أو تقسيم السوق الشامل الى أجزاء حسب تصنيفات مختلفة كالعمر والجنس وغيرها
Pricier	التسعير	
Places	المكان	
Promotion	الترويج	
Product	المنتج	
Marketing Mix	المزيج التسويقي	
Consumer Loyalty	ولاء المستهلك	هو ان يستمر العميل بالشراء من نفس الشركة وعدم تغييرها الى شركة اخرى تباع نفس المنتج
E-Loyalty	ولاء الالكتروني	
Satisfaction	الرضا لدى المستهلك	
Trust	الثقة	
E-Trust	الثقة الالكترونية	
E-Mail	التواصل عن طريق البريد الالكتروني	
Call – Center	مركز الخدمة / الاتصال	
Web - Site	موقع الشركة	
Response Time	سرعة الاستجابة	كلما قصرت مدة الاستجابة على طلب العميل دل ذلك على نجاح الخدمة المقدمة للعميل
Web Advertising	الاعلان الالكتروني	اداة مهمة تستخدم بشكل كبير في التسويق لكي تكون وسيلة للتواصل مع العميل وايصال الرسالة له بأي شكل سواء كانت اعلان مقروء أو مكتوب أو فيديو صوت أو صورة
Hacker		هو شخص متمكن تقنيا في مجالات معينة تقنية في الحاسب الالي ولكنه لا يستخدم هذه المهارة لغرض السرقة والتدمير للمعلومات
Cracker		هو شخص يملك مهارة تقنية يقصد بها الدخول على قواعد البيانات واجهزة الاخرين بقصد التدمير والسرقة والابتزاز
Phishing		مصطلح تقني يقصد به الاحتيال وذلك موقع على الانترنت مشابه لدرجة كبيره للموقع الاصلي لايهام العملاء والزبائن بان هذا الموقع هو موقع الشركة التي يتعاملون معها وفي الواقع هو ليس الموقع الحقيقي للشركة
Denial of Service(DOS)	منع الخدمة	هو برنامج عند تشغيله يقوم بوضع عنوان موقع ما فيقوم بإرسال ملايين الطلبات لسيرفر الموقع بالتالي لا يستطيع هذا الموقع تلبية الطلبات القادمة الية من العملاء ويمنعون من الخدمة
Firewall	الجدار الناري	هو جهاز الـ hardware أو الـ software فيه برامج تحفظ الشركة من أي هجوم خارجي ولا يسمح بالدخول الى قواعد البيانات والموارد الموجودة داخل الشركة الا للأفراد المسموح لهم بذلك فقط

عادة مايكون البنك، المنظمة، الشركة، الجمعية	مصدر البطاقة	Issuer
غالبا ماتكون جهة حكومية تنظم عملية انتقال المال من حساب المشتري الى حساب البائع وتنظم العلاقة بينهما وتتحكم في عملية الدفع المالي بشكل كبير مثل وزارة المالية مؤسسة النقد	المشرع أو المنظم	Regulator
هي بطاقة يكون عليها رسوم سنوية بسيطة وغالبا لا يكون عليها رسوم في الدول الغربية على عكس الموجود في المملكة مثل Visa . Master Card		Credit Card
هي بطاقة مطلوب من صاحبها تسديد المبلغ كاملا بدون اقساط مثل American Express		Charge Card
وتكون بخصم فوري للمبلغ لاي شي يتم شراؤه من حساب صاحب البطاقة (المشتري) أو خصم قيمة المشتريات من الحساب البنكي		Debit Card
وجود اساليب تقييم الخطة الاستراتيجية لتأكد من انها تسير بشكل صحيح ويجب ان تحتوي الخطة الاستراتيجية على ...	تقييم الإستراتيجية	Estimate
	الرؤية	Vision
	الرسالة	Mission
	القيم	Values
	الأهداف	Goals
ويعني انه يجب على المنظمات ان تتعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص التي امامها والتهديدات التي قد تواجهها	تحليل سوات	SWAT Analysis
	نقاط القوة	Strengths
	نقاط الضعف	Weaknesses
	الفرص	Opportunities
	التهديدات	Threats
وهو يقىس اين تتجه العناصر البيئية الخارجية مثل الاقتصاد في البلد والسياسات الحكومية والمنافسه ...	تحليل الاتجاهات	Analysis of Trends