

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

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	<b>Cookie</b>
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	<b>Re-engineering</b>
إعادة هندسة عمليات الأعمال	قام بالتخلص من الإدارة الوسطى بغرض تقليل التكلفة من حيث عدد الرواتب الموظفين ، وتصغير حجم المنظمات	<b>Business Process Re-engineering BPR</b>
التقليص	تصغير حجم المنظمات بتقليص الهياكل التنظيمية	<b>Downsizing</b>
أنظمة أخذ الطلب	تطورت مع التطور في الأعمال الالكترونية	<b>Ordering System</b>
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	<b>Learning Organizations \ Knowledge</b>
العمل من خلال المنزل	Tele المقصود بها العمل من خلال المنزل Commuting الانتقال من مكان الإقامة أو السكن إلى مكان آخر لغرض العمل	<b>Tele-Commuting</b>
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	<b>Electronic Retailing - E-Tailing</b>
وسائل الترفيه	من المنتجات المطلوبة الكترونياً	<b>Entertainment</b>
السفرات	من أكثر وأكبر المنتجات المطلوبة الكترونياً	<b>Travel</b>
صيغة رقمية	القدرة على تحويل بعض السلع إلى سلع رقمية	<b>Digital Format</b>
منتجات رخيصة	غالباً الأسعار على الانترنت أقل من السوق التقليدي ،	<b>Inexpensive Products</b>
سلوك المستهلك	مهم في التجارة الالكترونية ويتكون نموذج سلوك المستهلك من سمات المستهلك وخصائص بيئة المستهلك وخصائص المنتج والمنتج ونظم التجارة الالكترونية	<b>Consumer Behavior</b>
التقييم	قد يقيم المستهلك المنتج مع أكثر من منتج آخر	<b>Evaluation</b>
المبادر	هو الذي يقترح عملية الشراء	<b>Initiator</b>
المؤثر	وهو ذلك الشخص الذي لديه نصيحة أو رأي أو حجة من الممكن أن تؤثر على الشخص المشتري وتشجيعه على الشراء	<b>Influential</b>
المقرر	وهو ذلك الشخص الذي يصنع أو يحدد قرار الشراء أو جزء منه أو يقرر عدم الشراء ، وقراره يكون حاسم .	<b>Decide</b>
المشتري	هو الشخص الذي يقوم بعملية شراء المنتج أو السلعة ويدفع قيمتها	<b>Buyer</b>
المستخدم	هو ذلك الشخص الذي يقوم باستخدام المنتج أو السلعة أو الخدمة	<b>User</b>
التسويق الشامل / الواسع	يركز على شمولية الحملة التسويقية وليس على شيء معين	<b>Mass Marketing</b>
تجزئة السوق	يقوم هذا المفهوم على تجزئة أو تقسيم السوق الشامل إلى أجزاء حسب تصنيفات مختلفة كالعمر والجنس وغيرها	<b>Market segmentation</b>
التسويق الأحادي	وهو نوع حديث يعتمد على الفرد ، ومعرفة سلوك المستهلك الإلكتروني	<b>One TO One Marketing</b>
ولاء المستهلك	هو أن يستمر العميل بالشراء من نفس الشركة ، وعدم تغييرها إلى شركة أخرى تباع نفس المنتج	<b>Consumer Loyalty</b>
رضا المستهلك	الولاء يبني على درجة الرضا ، فكلما كانت درجة الرضا عالية كلما كانت درجة الولاء أكبر	<b>Satisfaction</b>
الثقة الإلكترونية	المستهلك يثق بالشركة وبمنتجاتها وبالأمن	<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 ( مؤسسه 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	المُشَرع 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	تحليل سووت	SWOT Analysis
وهو يقيس أين تتجه العناصر البيئية الخارجية مثل : الاقتصاد في البلد ، السياسات الحكومية ، المنافسة ، وغيرها	تحليل الاتجاهات	Analysis of trends

مع تمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح  
أخوكم جمال