

أدارة الاعمال الالكترونيه :

هي دمج تقنيه المعلومات في عمليات الاعمال لتقليل التكلفة وزيادة الكفاءة الانتاجيه وتعميق العلاقة مع العملاء والشركاء وتشمل عمليات البيع والشراء او التجارة الالكترونيه

التجارة الالكترونيه :

هي عمليه البيع والشراء بواسطه الاجهزة الالكترونيه ونشاطات تجارديه مثل عمليات البيع والشراء والدعايه التي تعقد من خلال الانترنت

هدف ادارة الاعمال الالكترونيه :

هو توظيف تقنيه المعلومات لرفع القدره التنافسيه للشركه وتمكن الشركات من ربط نظم معالجه البيانات الداخليه والخارجيه على نحو اكثر كفاءة ومرونيه وتشمل كل المعاملات سواء الماليه وغير الماليه

اصحاب المصطله :

هم الاشخاص او الجهات التي قد يكون لها تاثير او قد تتاثر بالشركه ومنتجاتها

السوق التقليدي :

هو المكان الذي يلتقي فيه البائع والمشتري لتبادل المنتج بمال او تبادل المنتج بمنتج او خدمه او معلومات

السوق الالكتروني :

هو المكان الذي يلتقي فيه البائع والمشتري ولكن يتم اللقاء عبر الانترنت عبر البيئه

الافتراضيه لتبادل المنتج بمال او تبادل المنتج بمنتج او خدمه او معلومه

هو عباره عن شبكه من التفاعلات والعلاقات حيث يتم تبادل المعلومات والمنتجات والخدمات والمدفوعات وهو الموقع الذي يجتمع فيه المتسوقون والباعه

: front - end

هي الشاشة التي يتعامل معها الزبون او العميل حتى يتم عملية الشراء

: back - end

هي العمليات التي تتم بدون ان يراها العميل عن طريق الشركة البائعه للمنتج حتى تتم عملية الشراء

: الوسيط :

هو الشخص الذي يكون بين البائع والمشتري حتى ينقل المعلومات ويسهل عملية الشراء ويحفظ البائع على البيع ويشجع المشتري على الشراء لاتمام عملية البيع والشراء

: واجهه المتجر الالكترونية :

هي خدمات الانترنت التي تسمح لك بانشاء متاجر افتراضيه ووظيفة كتالوج المنتجات وحساب رسوم الشحن وقبول المدفوعات عبر الانترنت وهو موقع لشركة واحده

: محرك البحث search engine :

هو برنامج صغير يستخدمه المشتري للبحث في الكتالوج عن المنتج المطلوب

: منطقة الدفع المالي :

هي صفحة خاصة في الموقع لتوضيح طريقة الدفع بعد اختيار المشتريات

: منطقة شحن وايصال المنتج :

هي خيارات توضح طريقة اوصول المشتريات المادية

المجمع التجاري الالكتروني :

هو عبارته عن مركز تسوق الكتروني يوجد فيه العديد من المتاجر الالكترونية قد يصل عددها إلى عشرات الالاف من اشهرها choicemail.com

الاسواق الخاصة :

هي شركة تفتح سوق لا يمكن للجميع الدخول فيه هو فقط مفتوح لمجموعة معينة من العملاء او الزبائن او الشركات التي تعمل مع هذه الشركة في نفس المجال او الصناعات

الاسواق العامة :

هي اسواق ربما تكون مفتوحة فيها باعه ومشترون تدار من قبل طرف اخر

بوابه الكترونيه web portal :

هي موقع يعرض معلومات من مصادر متعددة مثل بوابات الحكومه لا الالكترونية

بلوغرز blogs :

يتم فيه تحديث المحتوى باستمرار وغالبا ما يشمل فيديوهات

نموذج الاعمال :

هو البيان الذي يوضح طريقه جلب الشركة للاموال والحفاظ على تدفق ارباحها مع مرور الوقت

الاسواق الجماهيريه :

لا تميز نماذج الاعمال التجاريه التي تستهدف الاسواق الجماهيريه بين الشرائح المختلفه للعملاء

الاسواق المتخصصة :

هي تركز نماذج الاعمال التجاريه التي تستهدف الاسواق المتخصصة على شرائح محددة ومتخصصه من العملاء

التمييز :

هي تميز بعض نماذج العمل التجاري بين شرائح السوق التي تختلف احتياجاتها ومشكلاتها بعض الشيء بعضها عن بعض

التنوع :

هي انتاج اكثر من منتج للوصول إلى شرائح جديدة

المساعدة الشخصية :

هو تحدث المندوب مباشرة مع العملاء ليحصل على المساعدة اللازمه له في اثناء عملية الشراء او حتى بعد اتمامه

المساعدة الشخصية الخاصة :

هي تخصيص احد مندوبي خدمه العملاء لعميل معين مثل كباء العملاء او ذوى الاحتياجات الخاصة

الخدمه الذاتيه :

توفر المنشاه وسائل لتمكين العملاء بخدمه انفسهم بانفسهم

المجموعات :

هي تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لرفع مستوى تفاعلها مع العملاء او العملاء المحتملين

المشاركة في اداء العمل :

شركة امازون دوت كوم تدعو العملاء إلى كتابه مراجعات للكتب وهي بذلك توجد قيمه مضافه لعشاق الكتب الاخرين

مدفوعه بالكفه :

هي تقليل التكاليف إلى اقصى حد

مدفوعه بالقيمه :

هي تركز على خلق قيمة مثل الفنادق الفاخرة

تكاليف ثابتة :

هي التكاليف التي تبقى كما هي بغض النظر عن حجم البضائع او الخدمات المنتجه مثل الرواتب والاجور ومرافق التصنيع وتجهيزاته

تكاليف متغيره :

هي التكاليف التي تتغير بتناسب مع حجم البضائع او الخدمات المنتجه

بيع الاصول :

هو مصدر الايرادات الاكثر انتشارا مستمد من بيع حقوق الملكيه

اجور الاستخدام :

يتولد هذا المصدر من استعمال خدمه معينه وكلما زاد استعمال الخدمه زاد الاجر

الاعارة / التاجير :

هو منح شخص حق استخدام اصول معينه مقابل رسم محدد

الترخيص :

هو منح العملاء الاذن باستخدام حقوق ملكية فكريه

الوسطاء brokers :

يسهلون التقاء البائع بالمشتري مثل موقع orbitz لبيع التذاكر

العمود الفقري للإنترنت internet backbone :

هو عبارة عن تجمع هائل لكابلات الاتصالات الضوئية التي تحمل البيانات وتمر عبر القارات والمحيطات وترتبط بموزعات بيانات (roeters) ووظيفته ربط شبكات الكمبيوتر في جميع أرجاء العالم

شبكة الإنترنت internet :

هي عبارة عن شبكة ضخمة تتكون من عدد كبير من شبكات الحاسب المنتشرة في أنحاء كثيرة من العالم ومرتبطة مع بعضها بما يسمى بروتوكول الإنترنت للمشاركة في المعلومات

شبكة الإنترنت intranet :

هي شبكة الشركة الخاصة التي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية او من اجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة

شبكة الأكسترنات extranet :

هي شبكة المؤسسة الخاصة التي تصمم لتلبية حاجات فئة من الناس من المعلومات ومتطلبات المنظمات الأخرى الموجودة في بيئة الأعمال

نظم المعلومات الجغرافية geographic information systems :

هي أنظمة لجمع ومعالجة وتخزين وتحليل وإخراج وتوزيع البيانات والمعلومات المكانية والوصفية

الحوسبة السحابية cloud computing :

هي مصطلح يشير إلى المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوافرة تحت الطلب عبر شبكة الانترنت والتي تستطيع توفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة

العامل الاجتماعي :

يجب فهم العوامل التي تؤثر في الاستخدام للنشاط للانترنت من طرف الاشخاص ويشمل تأثير تصورات المستهلك

العامل القانوني الاخلاقي :

هي تحديد الطرق التي يمكن استخدامها في تداول المعلومات وبيع المنتجات على الانترنت مثل القوانين المتعلقة بالجرائم الالكترونية والغش التجاري

حقوق الملكية الفكرية :

هي كل ماينتجه العقل البشري وقد يكون عن طريق تسجيله او وضع ما يشير إلى انه محمي مثل علامة c مثل الاعلانات المزيفة وانتهاك الخصوصية والجرائم الالكترونية

العامل التكنولوجي :

هي تشمل التغيرات التي تطرا على التكنولوجيا والتي توفر فرص جديدة او تحديات جديدة في الادارة او التصميم

الاستراتيجية :

هي خطة المنظمة لتحقيق مزايا تنافسية عن طريق اعادة ترتيب الموارد والتعاطي مع التغيرات في بيئة الاعمال بما يحقق متطلبات السوق واصحاب المصلحة

قيادة التكلفة الاجمالية cost leadership :

هي تركز على الحصول على اكبر شريحة من المستهلكين بعرض اقل الاسعار بالنسبة للقمية

التمييز differentiation :

هي تنوع المنتج من حيث المواصفات والسعر وغيره بهدف الوصول إلى أكبر شريحة من المستهلكين والشركات التي تتبع التمييز هوندا وتيوتا واتش بي ونوكيا

التركيز focus :

هي التركيز على شريحة من المشترين او السوق في منطقة جغرافية معينة ويناسب شريحة معينة من الزبائن وتركز على تطوير المنتج او الترويج للعلامة التجارية وليس الكفاءة وشركات الطيران الداخلية تتبع استراتيجية التركيز

تحليل المنافسة swot :

هو رصد وتقييم ونشر المعلومات من البيئات الخارجية والداخلية

الفرص opportunities :

هي العوامل التي تكون خارج سيطرة الشركة وتمثل مجالات يمكن الاستفادة منها كتغيير الوضع الديموغرافي واغلاق بعض المحطات المنافسة والسماح بتوزيع المنتجات على نطاق واسع

التهديدات :

هي العوامل التي تكون خارج سيطرة الشركة وربما تعيقها مثل القوانين الجديدة ، الركود ، التضخم ، زيادة المنافسة

ادارة العلاقة مع الزبائن :

هي تبنى فلسفة في الادارة واستراتيجية معينة ووسائل الاتصال الالكترونية بهدف جذب الزبائن والمحافظة عليهم وتحقيق ولائهم

سلوك المستهلك الالكتروني :

هو دراسة العوامل السيكولوجية والاجتماعية والتسويقية والاقتصادية التي تدفع فرد او مجموعة إلى اختيار وشراء واستخدام منتج او خدمة معينة

الكوكيز cookies :

هي الملفات التي ينسخها موقع التجارة الالكترونية على جهاز المستهلك بها انشطته على الموقع بما فيها كلمة المرور

ملف المستخدم user profile :

هي تتضمن المتطلبات والافضليات والسلوكيات والصفات الديموغرافية لعميل معين

ولاء العملاء :

هي معاودة العملاء للشراء من الشركة نفسها مرات ومرات مع عدم قبوله الشراء من المنافسين على الرغم من محاولاتهم لجذبه

التسويق الالكتروني :

هو عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التسويق

المنتج product :

هو كل شي له قيمة وقابل للتداول على الانترنت سواء كان مادي ملموس او غير ملموس

السعر price :

هو القيمة التي يدفعها المشتري للبائع او مقدم الخدمة

الترويج promotion :

هو تعريف المستهلك بالسلعة وتغيير الاراء السلبية عن السلعة او اقناعه بفوائد

ومزايا السلعة

محركات البحث :

هو تروج للموقع عن طريق زيادة اظهاره في محركات البحث مثل جوجل وياهو ووضعها في اول النتائج مقابل مبلغ من المال

الفييس بوك :

يساهم بنحو 20% من المبيعات التي تتم عن طريق الانترنت

تويتر :

هو ارسال رسائل صغيرة بصورة فردية لوصف المنتج كما يمكن ارسال روابط ومقاطع ترويجية

يوتيوب :

قد تكون اقوى شبكة تسويقية اذا كان السوق يستخدم الفيديو في الترويج لمنتجه

المطبوعات publication :

وهي تعني المواقع الالكترونية والتقارير السنوية والنشرات الالكترونية

الاحداث events :

وهي تعني رعاية منافسات العاب القوى او الاحداث الفنية او المعارض التجارية

خدمة المجتمع :

هي تعني المشاركة بالوقت والمال في خدمة المجتمع

دعايات الهوية :

تعني القرطاسية التي تحمل عنوان واسم الشركة وكروت العمل والملبس الخاص بالعاملين

نشاط اللوبي :

هو استخدام تكنولوجيا المعلومات لتكوين تحالفات للتأثير على التشريعات المساندة
او الغاء التشريعات غير المساندة

الهندسة الاجتماعية social engineering :

هو ان يتصل بك شخص يدعى انه موظف البنك او شركة ما للحصول لي معلومات سرية مثل
كلمة المرور ورقم الحساب

الاصطياد الالكتروني phishing :

هو انتحال شخصية ما للحصول على معلومات حساسة مثل كلمة المرور ورقم الحساب

هجوم اعادة الارسال reply attack :

هو تاخير ارسال معلومات مفيدة او اعادة ارسالها بعد تغييرها

سرية المعلومات :

هو حماية سرية المعلومات من الكشف عنها مثل المعلومات الشخصية ، المعلومات المالية
المعاملات البنكية

سلامة المعلومات :

وهي عبارة عن حماية المعلومات من تغييرها او تخريبها مثل تغيير رواتب الموظفين
في القطاع ، تغيير اسماء الاشخاص او بياناتهم الشخصية

ضمان الوصول :

هو التأكد من قدرة المستخدمين الشرعيين من الدخول على النظام وعدم وصول اي مخترق
او حدوث هجوم خارجي لهذه المعلومات واتباع سبل الوقاية

وسائل التوثيق authentication :

هي وسائل للتحقق من اصل رسالة معينة او برنامج معين او موية المستخدم او صاحب الرسالة او المعاملة

كلمة المرور :

ينصح بتغيرها باستمرار والاتقل عن 8 حروف وتشمل ارقام ورموز

الاشياء المملوكة :

هي مكلفة بالمقارنة بكلمة المرور وقد تضيع او تتلف او تسرق وسائل التوثيق تقدم عناصر المعلومات الثلاثة

انظمة كشف المخترقين :

هي انظمة وبرامج لكشف المخترقين والمتسللين الدخلاء الغير مصرح لهم بالدخول ويحاولون كسر الحماية التي تتعلق بحقوق النسخ او الطبع

ملف تسجيل الانشطة :

هو ملف يسجل كل الانشطة التي تتم من خلال نظام التشغيل

ملفات المراجعات والتدقيق :

هي ملفات تحفظ بيانات عن التغييرات التي يجريها المستخدمون في الملفات والبرامج بما فيها تفاصيل التغيير واسم المستخدم

انية العسل :

هي استخدام بعض الحيل والخدع لاستدراج الدخلاء مثل ان يضع ملف باسم كلمات السر في

مكان مخفي على السيرفر لكن يمكن الوصول اليه وبالتالي يتم تسجيل عناوين ip من

يحاول سحب نسخة من هذا الملف

جدار الحماية firewalls :

هي برامج او اجهزة لحماية الحاسبات والشبكات والخوادم من دخول غير المصرح لهم بالدخول

ادارة المعرفة :

هي الخبرات والمهارات والنظريات والثقافة والوعي لدى الافراد والمجتمع والتي تم اكتسابها عن طريق الممارسة او التعلم او البحث

المعرفة الضمنية :

هي موجودة في عقول الافراد وتكتسب بالخبرة والممارسة والتعلم والبحث

المعرفة الصريحة :

هي المسجلة في الارشادات وقواعد البيانات مثل طريقة وخطوات التعامل مع مشاكل العملاء

التعهيد outsourcing :

هو استخدام واستئجار كفاءات وقوى وافراد ووسائل وخدمات من مؤسسات او شركات او جهات ثالثة للقيام باحد أنشطة المنظمة

سلسلة التوريد :

هي سلسلة تدفق المواد الخام والافراد والمعلومات والخدمات وراس المال من الموردين إلى المصنع ثم الخازن