

Lexique informatique lié au domaine Progiciels

Termes à connotation plutôt Technique (maîtrise d'œuvre)

3-tiers : se dit d'une architecture applicative à 3 niveaux. Architecture applicative logique qui vise à séparer 3 couches logicielles :

- la présentation des données (l'affichage, la restitution sur le poste de travail) : client léger + serveur HTTP APACHE ou MS IIS par exemple.
- le traitement des données (la mise en œuvre des règles de gestion : serveur d'applications J2EE (ex : IBM WEBSHERE, BEA WEBLOGIC, SILVERSTREAM, JBOSS)
- l'accès aux données : la base de données (ex : ORACLE, MS SQL, SYBASE, INFORMIX).

ACD (Automatic Call Distribution) : Système téléphonique permettant de répartir équitablement les appels entrants vers les différents agents d'un groupe de travail. Fonction de l'autocommutateur qui permet d'aiguiller les lignes Arrivée ou lignes Réseau vers un groupe prédéterminé de postes de travail.

API (Application Programming Interface) : Modalités d'appel d'une fonction, définition d'une interface d'exécution avec les paramètres nécessaires au déroulement de la fonction. Par extension, ensemble des routines d'accès à un groupe de services (exemple : les API Windows). La notion d'API devient plus ou moins obsolète avec les composants objets et leurs interfaces (invocation des méthodes).

Applet : Programme écrit en java qui peut être inclus et s'exécuter au sein d'une page Web. Pour des raisons de sécurité, une applet s'exécute dans un sandbox (littéralement "bac à sable") qui veille à ce que l'applet ne puisse accéder qu'à des ressources se trouvant sur le site d'origine de l'applet, et en aucun cas à des ressources situées sur la machine cliente. Il est possible de passer outre ces restrictions en utilisant des certificats. Les applets d'une même page peuvent toujours communiquer entre elles.

Application Server (Serveur d'applications en français) : Serveur regroupant un ensemble de services permettant aux différentes parties d'une application répartie d'entrer en interaction. Dans le cadre de Java, un serveur d'application doit être conforme aux spécifications J2EE. Entre autres services, on peut citer le serveur Web, les conteneurs d'EJB, le service de nommage et d'annuaire, le service de transaction et le service de messages.

Broker : Parfois traduit en français par courtier. Terme repris dans le sigle ORB (object request broker) et dans Message Broker (courtier de messages). A ne pas confondre avec le type de cabinet de recrutement d'origine anglo-saxonne !!

ebXML (Electronic Business XML) : Infrastructure de prise en charge globale de la problématique e-business. ebXML comprend des services d'accès aux référentiels (ebXML registry) et de transport (ebXML transport). Par ailleurs, il définit les formats d'échanges de données entre applications. ebXML est intégralement fondé sur XML et XML Schema. Plutôt que de redéfinir les protocoles utilisés pour le e-business, ebXML intègre progressivement les standards existants (UDDI, SOAP ...).

EDI (Electronic Data Interchange) : Echanges de données Informatisées en français.

EJB (Enterprise JavaBeans [™]) : Composants situés côté serveur et écrits en langage Java. Ils renferment la logique métier de l'application, c'est à dire une modélisation de la réalité de l'entreprise qui ne prend pas en compte les aspects d'interface graphique et de présentation. Il existe trois sortes d'EJB : les Session Beans, les Entity Beans et, à partir de J2EE 1.3, les Messages Driven Beans.

FIX (Financial Information Exchange) : Echanges d'informations financières en français. Protocole réseau concurrent de SWIFT.

IIOP (Internet Inter-ORB Protocol) : Protocole standard, reposant sur TCP/IP, défini par l'OMG dans la norme CORBA, et permettant l'interopérabilité entre ORB CORBA. C'est l'un des protocoles possibles pour le transport de RMI, on parle alors de RMI / IIOP (RMI sur IIOP). IIOP (plutôt que JRMP) est recommandé par Sun comme protocole de transport de RMI pour les applications d'entreprise.

IP (Internet Protocol en anglais) : Protocole réseau du web.

Java 2™ : Plate-forme Java décrite par Sun et définie par un ensemble de spécifications et d'API. La plate-forme Java 2 complète et consolide les API et les bibliothèques de la plate-forme Java de première génération. Elle en existe trois éditions :

- Java 2 Standard Edition (J2SE) : Plate-forme de base Java 2 comprenant les API et bibliothèques de bases.
- Java 2 Enterprise Edition (J2EE) : Extension de la plate-forme standard qui intègre les technologies nécessaires au développement des applications d'entreprise. Cette extension se présente sous la forme d'un ensemble de spécifications et d'une implémentation de référence à valeur d'illustration. Des implémentations opérationnelles des spécifications J2EE sont vendus par des éditeurs tiers.
- Java 2 Micro Edition (J2ME) : Cette édition spécifique est destinée aux petits appareils comme les assistants personnels et les téléphones portables. Elle ne comprend évidemment qu'un sous-ensemble des API de la plate-forme standard.

J2EE (Java 2™ Enterprise Edition) : Voir Java 2.

JavaBeans™ : Composants logiciels réutilisables, visuels ou non, qui peuvent être manipulés à l'aide d'un outil d'édition à priori graphique. Un JavaBean expose des propriétés (properties) et des événements (events). Grâce à l'introspection, il permet à l'outil d'édition d'accéder aux informations qui le décrivent, notamment à la description des propriétés et des événements. Grâce à la personnalisation (customization), il permet à l'outil d'édition de modifier son apparence et son comportement. Il a également la capacité de se sauvegarder par un mécanisme de persistance.

JDBC™ (Java™ DataBase Connectivity) : API standard de Java permettant l'accès à des bases de données relationnelles (connexion, déconnexion, envoi de requête, réception de la réponse, transaction ...). L'API permet également l'accès à divers types de données tabulaires comme les feuilles de calcul de tableur ou les fichiers textes à plat.

JDK™ (Java™ Development Kit) : Kit de développement Java en français. Il est fourni par Sun. Il en existe trois éditions correspondant aux trois versions de la plate-forme Java 2. Le JDK standard comprend, entre autres, une machine virtuelle Java, un compilateur Java, un compilateur Javadoc, un débogueur, les bibliothèques, la documentation des bibliothèques et un environnement d'exécution. Le JDK Entreprise y ajoute une implémentation de la spécification J2EE, et fournit les API nécessaires.

JSP (Java Server Pages™) : Technologie permettant la prise en charge de contenus dynamiques sur un site Web. Une page Web dynamique est décrite par un fichier .jsp qui contient du code HTML, et du code Java qui prend en charge la partie dynamique de la page. Lorsque le navigateur Web client demande un fichier .jsp, il est traité par le serveur web qui renvoie le fichier .jsp sous sa forme générée ne contenant que du code HTML. JSP s'appuie sur les servlets et permet également la génération de contenu Web dynamique sous la forme de DHTML, de XHTML et de XML.

JVM (Java™ Virtual Machine) : Machine virtuelle Java en français. Programme qui simule une machine virtuelle (qui n'a pas d'existence réelle) : processeur virtuel, d'entrées/sorties virtuelles ... Toute machine virtuelle Java doit respecter les spécifications édictées par Sun, ces dernières définissent,

entre autres, le jeu d'instruction du processeur virtuel et les primitives d'entrées/sorties de base. Les programmes Java sont compilés en code machine Java (bytecode) qui est exécuté sur une JVM. Le code machine Java peut être exécuté sur toutes les plates-formes pour lesquelles il existe une implémentation de la JVM.

Message Broker : Les "message broker" permettent aux entreprises de définir un "domaine" spécifique au sein duquel le "message broker" va prendre en charge la gestion des messages d'un ensemble d'applications indépendantes. Il va de plus servir d'intermédiaire entre deux ou plusieurs systèmes d'applications indépendants, tout en délivrant des fonctionnalités de stockage, de duplication, de routage, de transformation, de publication et même de réexpédition des messages vers une ou plusieurs applications destinataires.

MOLAP (Multidimensional On Line Analytical Processing) : Traitement analytique multidimensionnel en ligne. Dans l'univers du datawarehousing, technique de modélisation et de stockage des données consistant notamment à distinguer les faits à analyser (indicateurs, métriques, ...) et les différents axes d'analyse encore appelés "dimensions". Ces structures multidimensionnelles sont appelées également hyper cubes ("cubes" à plusieurs dimensions) et sont exploitées par la plupart des outils du marché de type EIS (EssBase d'ARBOR, COGNOS, ANDYNE, BUSINESS OBJECTS (BO),...). Le terme MOLAP est opposé à OLTP : On Line Transactional Processing qui caractérise les systèmes classiques de production opérationnelle. Voir également OLAP et ROLAP.

MOM (Message Oriented Middleware) : Logiciel middleware permettant les échanges de messages asynchrones entre clients et serveurs au moyen de files d'attente (les queues). C'est le fonctionnement typique d'une messagerie électronique. Les MOM les plus évolués peuvent être considérés comme des courtiers d'application (broker) dans la mesure où ils acceptent que le destinataire du message ne soit pas précisé (le message est acheminé en fonction de son contenu, de l'état du réseau, ...). Exemples de produits MOM : Rendez-Vous de TIBCO, MQ SERIES d'IBM ou enfin l'API - JMS de la plate-forme Java. Cf. également EAI (middleware de nouvelle génération).

Multi-tiers : Se dit d'architectures applicatives à plusieurs niveaux (en mode client-serveur), répartissant les tâches entre différents serveurs et clients.

N-tiers : Cf. multi-tiers et appliquer la définition à N niveaux !

.NET : Architecture développée par Microsoft en réponse à l'architecture J2EE promue par SUN.

OLAP (On Line Analytical Processing) : Traitement analytique en ligne : ce terme englobe à la fois les architectures MOLAP et ROLAP (cf. ces termes), par opposition aux architectures OLTP (On Line Transactional Processing) des systèmes de production opérationnelle. L'architecture OLAP regroupe les datawarehouses (cf. ce terme) fondés sur une structure multidimensionnelle (MOLAP) et ceux fondés sur une structure relationnelle (ROLAP).

OLTP (On Line Transactional Processing) : Traitement transactionnel en ligne : décrit les systèmes de production opérationnelle par opposition aux architectures OLAP (On Line Analytical Processing) des systèmes décisionnels (SIAD).

OMI (Open Management Interface) : Interface co-développée par HP et Webmethods permettant aux logiciels d'administration de lancer des requêtes sur des plates-formes d'intégration EAI et BtoB.

PABX : Appareil qui gère les standards téléphoniques des entreprises. Communément appelé standard téléphonique.

RMI (Remote Method Invocation) : Appel de méthode à distance. Technologie permettant à un objet s'exécutant sur une machine virtuelle Java [™] de faire appel aux méthodes d'un objet s'exécutant sur une autre machine virtuelle. Ces appels de méthodes peuvent se faire entre des machines virtuelles s'exécutant sur des machines différentes reliées par le réseau. RMI permet de transférer, d'une



machine virtuelle à l'autre, des objets par valeur et des implémentations d'interface.

RMI / IIOP : RMI sur IIOP.

ROLAP (Relational On Line Analytical Processing) : Traitement analytique relationnel en ligne. Dans l'univers du datawarehousing, technique de modélisation et de stockage des données fondée sur une structure relationnelle. Le terme ROLAP a été forgé par opposition à OLTP (On Line Transactional Processing) qui caractérise les systèmes classiques de production opérationnelle. Les outils ROLAP (MetaCube d'INFORMIX; DSS Agent de MICROSTRATEGY, ...) sont moins répandus que les EIS de type MOLAP. Voir aussi à ce sujet les termes OLAP et MOLAP.

ROSETTANET : Principal organe de définition des standards, consortium dédié à la fourniture de processus d'interfaces B2B prédéfinis pour les secteurs de l'informatique et des composants électroniques.

Servlet : Programme écrit en Java et utilisé pour étendre les possibilités d'un serveur fonctionnant sur un mode requête/réponse. La servlet est au serveur, ce que l'applet est au navigateur Web. Cependant, contrairement à une applet, une servlet n'a pas d'interface utilisateur. Lorsque le serveur reçoit une requête qu'il ne traite pas directement, il la transmet à une servlet destinée à prendre en charge la requête. La servlet effectue le traitement et génère une réponse que le serveur renvoie au client. La plupart du temps les servlets sont utilisées pour étendre les possibilités d'un serveur HTTP.

SOAP (Simple Object Access Protocol) : Protocole d'échange d'informations en environnement distribué et décentralisé. SOAP est intégralement basé sur XML. Il spécifie le format des messages échangés, les règles de codage et les conventions de passage de paramètres. Il permet l'appel de méthodes sur des objets distants en utilisant XML. SOAP est le plus souvent utilisé avec HTTP comme protocole de transport.

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication) : Réseau international sécurisé de transactions bancaires. Système inter-bancaire d'échanges de données informatisées. Ce consortium est un GIE (Groupement d'intérêt économique) qui propose à ses adhérents (institutions financières) un système hautement sécurisé de transactions financières internationales. Définie en 1973 par quelques 240 banques, cette infrastructure entre en production en 1977. Elle remplace alors le mécanisme utilisé à l'époque dans ce domaine pour gérer les échanges internationaux : le Telex. En 2002, Swift rassemble plus de 7300 membres répartis dans 197 pays. Parmi eux, on compte des banques mais également des institutions financières, telles que des sociétés de bourse (comme Euronext), et un certain nombre d'organismes internationaux - les chambres de compensation par exemple. Interconnectant près de 7350 organisations, le réseau SWIFT traite plus de 5 trillions de dollars quotidiennement, ce qui représente en moyenne 7 millions de messages (soit 1,5 milliards de transactions chaque année).

SWIFTNET : Nouvelle version du réseau SWIFT, s'accompagnant d'une migration de protocole (de X.25 à IP Internet Protocole), d'une refonte de la description des messages (au format XML), d'une redéfinition des applications de messagerie et de l'ajout de possibilités ouvrant de nouveaux horizons sur le terrain des offres Corporate.

UDDI (Universal Description, Discovery and Integration) : Standard permettant la description, l'enregistrement et la recherche d'informations relatives à un service Web. UDDI est un protocole basé sur XML. C'est également un référentiel qui héberge des informations telles que les intervenants du e-business (les sociétés, administrations ...) et les méta-données des services Web proposés (moyens d'accès, paramètres et valeurs de retour). UDDI est une réalisation conjointe d'IBM, Microsoft et Ariba.

WSDL : Format de description de service Web. WSDL permet de définir les méta-données associées à un service Web. Ces méta-données décrivent les types de données manipulées, les mécanismes d'appels et les opérations supportées. WSDL est intégralement basé sur XML et utilise également les protocoles SOAP, HTTP ainsi que le format MIME.



XHTML (Extensible Hypertext Markup Language) : C'est une refonte du langage HTML. Contrairement à HTML, XHTML est conforme au format XML. Cette conformité facilite la génération automatique de pages Web, ainsi que l'analyse par un parseur XML.

XML (Extended Markup Language) : Format structuré de données se présentant sous une forme textuelle. Un document XML est constitué d'éléments et de portions de texte. Un élément peut être vide ou contenir une séquence d'éléments et de portions de texte. Tout document contient un élément unique appelé racine qui contient directement ou indirectement tous les éléments et portions de texte. Un élément est caractérisé par un nom et porte éventuellement un ou plusieurs attributs. Chaque attribut est décrit par son nom, et sa valeur. XML permet de décrire des données quelconques, contrairement à HTML qui est un format restreint à la seule description de pages Web.

Termes à connotation plutôt Fonctionnelle / Métier

A2A (Application to Application) : Intégration inter-applicatives internes à une entreprise (par opposition à l'intégration inter-applicatives externes en mode BtoB avec les applicatifs des différents "partenaires" de l'entreprises (clients, fournisseurs, distributeurs).

APS (Advanced Planning & Scheduling) : Outil de SCM (cf. ce terme) permettant le pilotage et la planification à travers l'ensemble de la chaîne logistique et donnant une perspective élargie sur cette dernière, dans l'espace comme dans le temps.

Architectures distribuées : Modèle de système d'information où les ordinateurs sont situés dans des lieux différents et poursuivent l'accomplissement d'un objectif commun. L'idée consiste à répartir les tâches, à les "distribuer", sur les différentes machines pour qu'elles s'accomplissent en même temps. Tout le problème est de déterminer l'ordonnancement idéal des tâches. Le système distribué s'oppose au système centralisé.

Back-Office : Ensemble des applicatifs de gestion interne de l'entreprise (comptabilité, finance, ressources humaines, achats, administration des ventes ...) qui n'interagissent pas directement avec le client ou l'extérieur.

"Best of Breed" : Terme d'origine anglo-saxonne signifiant que le choix des outils informatiques doit se faire en privilégiant le meilleur produit de chaque domaine fonctionnel étudié ou mis en oeuvre, quitte à devoir gérer ensuite des problématiques d'intégrations fortes (interfaces "point à point" ou mise en place d'un EAI). Par opposition au choix du logiciel unique tout intégré (Progiciel typiquement) qui sait tout faire mais mal.

BI (Business Intelligence en anglais) : Informatique décisionnelle en français, par prolongement, ensemble des applications permettant d'analyser des données en vue d'améliorer la prise de décision. Business Objects, SAP BW ou COGNOS sont quelques outils de BI.

BPM (Business Process Management) : Alliance de l'EAI, du workflow et de l'intégration B to B, c'est avec lui que les projets de places de marché, de logistique étendue ou de gestion des achats vont gagner en efficacité globale.

BPR (Business Process Management) : Reconfiguration des processus (reengineering en anglais).

BtoB (Business to Business) : Commerce inter-entreprises (par opposition au commerce de détail en BtoC) et par prolongement ensemble d'applications gérant ce type de relations.

BtoC (Business to Consumer) : Commerce entre une entreprise et le consommateur final personne physique. Le commerce électronique s'est d'abord développé autour de cette offre de services (ex : amazon.com, librairie online). Par prolongement, ensemble d'applications gérant ce type de relations.

c-commerce (collaborative commerce en anglais) : Commerce collaboratif en français, concept né récemment autour de la problématique du commerce électronique destinée aux entreprises. Il vise à associer les progiciels de gestion intégré (PGI), la gestion de la relation client (GRC), la gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM) et l'approvisionnement électronique, de façon à former un système cohérent qui intègre de façon transparente les applications commerciales, du fournisseur au client.

Call center (centre d'appels en français) : Cf. la définition de centre d'appels.

Centre d'appels (call center en anglais) : Plate-forme téléphonique permettant le plus souvent à une entreprise de gérer ses relations de Service Après Vente (SAV), de support technique et de vente directe en BtoB ou en BtoC. On appelle nombre de positions le nombre de postes téléphoniques connectés au système.

Content Management (Gestion de contenu en français) : Outils et technologies permettant de gérer les problématiques de mises à jour de contenus sur un site web par exemple. Les éditeurs de e-CRM tels que VIGNETTE ou BROADVISION proposent des solutions applicatives dans ce domaine car ils gèrent en général de fortes volumétries.

CRM (Customer Relationship Management) : Gestion de la Relation Client (GRC en français), concept venu des USA très en vogue en 1999-2000 en France, partant du principe que le client doit être au centre des préoccupations de l'entreprise et que toute l'organisation interne doit être revue en conséquence afin de servir le client, devenu "client roi". Des éditeurs "pures players" tels SIEBEL ou VANTIVE (ensuite racheté par PEOPLESOFT) ont popularisé ce vocable. Plus tard, les grands éditeurs d'ERP ou de SGBD leur ont emboîté le pas en proposant à leurs clients des modules dédiés intégrés à leurs suites logicielles (exemples : mySAP CRM chez SAP ou Oracle CRM).

CRM analytique : Concept approfondissant la notion d'informatique décisionnelle (BI : business intelligence) né avec le CRM et permettant d'analyser plusieurs types de données (achat, comportement, navigation, données démographiques, géographiques ...) dans un but d'efficacité commerciale (proposer des produits et services en accord avec les attentes des clients). Regroupe l'ensemble des applications et solutions progicielles dont la fonction est l'analyse.

CRM opérationnel : Concept né avec le CRM et permettant de gérer une relation client multi-canal dans le but d'identifier et de fidéliser les meilleurs clients (ceux qui sont rentables pour l'entreprise). Les applications concernent la vente (SFA), le service clients et le marketing (Marketing Automation) via le recours à différents types de relations et d'échanges (email, fax, tête à tête, téléphone (call center), site web (web call center), WAP, SMS, ...).

Cross-selling : Ventes croisées en français, concept marketing permettant d'élargir le spectre de la relation commerciale en proposant à l'acheteur des produits ou services complémentaires à ceux déjà achetés.

CTI (couplage téléphonie-informatique) : Lien permettant de relier le système téléphonique aux applications informatiques dans un souci d'efficacité commerciale principalement.

Datamart (entrepôt de données départemental) : Sous-ensemble du datawarehouse contenant des informations spécifiques à une fonction ou à un métier de l'entreprise, utile à la prise de décision.

Datawarehouse (entrepôt de données en français) : Mégabase de données consolidée dans laquelle des utilisateurs vont puiser des informations utiles à leur prise de décision.

DM (Demand Planning) : Outils applicatifs de SCM (cf. ce terme), solutions de planification de la demande en français.

e-business (commerce électronique en français) : Terme dérivé et synonyme de "e-commerce" mais avec une nuance de taille. Le e-business concerne en général non seulement les applications de vente mais aussi tout ce qui touche aux achats électroniques notamment en mode BtoB (e-procurement). L'émergence des Marketplaces (places de marchés électroniques) destinées aux achats des entreprises (Production ou Hors-Production) via des plate-formes web a popularisé ce terme.

e-commerce (commerce électronique en français) : Avec l'avènement du web, concept "fourre-tout" et galvaudé bien pratique pour désigner tout ce qui concerne les solutions applicatives mettant en oeuvre une problématique de vente ou d'achat (e-procurement) sur le web. Est synonyme du vocable "ebusiness" ou "e-business", terme très cher à IBM, si l'on se fie à ses annonces publicitaires !

e-CRM (electronic Customer Relationship Management) : Gestion de la Relation Client sur le web (online par opposition à offline). Concept né avec le développement du commerce électronique et la vente de produits et de services sur le web. Le client internaute est un client comme les autres et on

doit donc lui appliquer une politique de gestion spécifique. Les grands éditeurs de plates-formes de Ecrm sont surtout américains (Broadvision, Vignette, ATG ...).

e-learning (formation à distance en français) : Concerne l'ensemble des outils informatiques permettant d'enseigner et d'apprendre à distance (CD ROM, sites web, cours et formations sur intranet ...).

e-procurement (achats électroniques en français) : Désigne le plus souvent des applications d'achats en ligne, utilisés sur les places de marchés (marketplaces en anglais). Des éditeurs "pure players" tels ARIBA ou COMMERCE ONE ont popularisé ce vocable en se spécialisant sur ce type de process et de fonctionnalités. Plus tard, les grands éditeurs d'ERP leur ont emboîté le pas en proposant à leurs clients des modules dédiés intégrés à leurs suites logicielles (exemples : EBP et BBP sur SAP R/3).

EAI (Enterprise Application Integration) : Intégration inter-applicatives en français. La problématique EAI consiste à mettre en place une technologie qui facilite l'intégration d'applications d'entreprise pour d'une part urbaniser (mieux organiser) le système d'information interne, donc optimiser les processus métiers existants et en créer rapidement de nouveaux. L'EAI est aussi un concept qui regroupe un ensemble de méthodes, technologies et outils qui permettent de consolider et de coordonner l'ensemble des applications hétérogènes, afin d'aboutir à une urbanisation du système d'information de l'entreprise.

EIS (Executive Information System) : Système d'informations pour Dirigeants. Ensemble de Tableaux de bords informatisés permettant la gestion efficace d'une entreprise.

ERM (Employee Relationship Management) : Gestion de la relation employé (ou salarié). Concept du CRM appliqué au client interne constitué par le salarié dans un but de connaissance approfondie et de fidélisation.

ERP (Enterprise Resource Planning) : Progiciel de Gestion Intégrée (PGI) en français.

ESB (Enterprise Service Bus) : Bus de services d'entreprises en français. Typologie d'outils d'EAI et d'IAI (cf. ces deux termes) reposant sur des standards XML permettant la gestion de processus BtoB et combinant services web et fonctions d'intégration traditionnelles (EAI).

ESS (Employee Self Service) : Portail Employé, solution applicative en général accessible sur l'intranet de l'entreprise et permettant aux salariés d'effectuer différentes tâches administratives (demande de congés, notes de frais, consultation des droits acquis (congés payés, jours RTT, primes, ...), déchargeant ainsi les opérationnels d'effectuer ces mêmes tâches à faible valeur ajoutée.

ETL (Extraction Transformation and Loading) : Extraction, transformation et chargement en français. Outil d'alimentation d'un entrepôt de données (datawarehouse en anglais) dans un SIAD. Cf. ces définitions.

FAQ (Frequently Asked Questions) : Acronyme francisé en "*Foire aux Questions*". Sur un site web tel que celui-ci, liste des "questions fréquemment posées" par les internautes et incluant les réponses du webmaster (webmestre en français).

Front-Office : Ensemble des applicatifs de gestion interne en contact frontal avec le client ou l'extérieur (CRM et eCRM typiquement).

GRC : Gestion de la Relation Client (CRM en anglais). Voir la définition précise à CRM.

Groupware (applications de travail de Groupe en français) : Regroupe toutes les solutions applicatives permettant de faciliter et d'optimiser économiquement le travail en équipe (messageries d'entreprises, partage d'applications et de documents, visioconférence, streaming vidéo, chat ...). Ces outils se doivent pour cela de mettre en oeuvre une logique de workflow (cf. ce terme).

IAI (Internet Application Integration) : EAI via le web (BtoB le plus souvent) permettant aux applicatifs d'une entité de dialoguer avec celles d'une autre entité (client, partenaire, distributeur, ...) rejoignant le concept de l'entreprise étendue, ouverte sur le monde qui l'entoure. Selon les usages de éditeurs et des journalistes spécialisés, le vocable "BtoB" est aujourd'hui très souvent utilisé en lieu et place du vocable "IAI" pour désigner les problématiques d'intégration inter-applicatives inter-entreprises.

KM (Knowledge Management) : Gestion des connaissances. Englobe les différents moyens informatiques permettant de gérer et de développer le Capital Humain de l'entreprise, source de compétitivité et d'avantage concurrentiel. En effet, la mémoire de l'entreprise est un capital fragile et volatile qui mérite un traitement attentif.

m-commerce (mobile commerce en anglais) : Commerce mobile en français, concerne l'ensemble des applications du commerce électronique itinérant représenté par des outils communicants de petite taille facilement transportables (PDA, WAP, Pocket PC ...), notamment à l'usage des commerciaux itinérants qui peuvent ainsi faire remonter des informations sensibles à leur Siège et rester connecté aux applicatifs distants. Des outils de synchronisation des bases de données facilitent les mises à jour dans les 2 sens (upload et download).

Middleware : Ancêtre de l'EAI (cf. ce dernier terme). Couche logicielle intermédiaire de "services" et de communication. Il se situe "au-dessous" de l'applicatif, "au-dessus" du système d'exploitation et "entre" deux logiciels ayant besoin de communiquer entre eux. Il en existe 3 types principaux : les "transactionnels" comme TUXEDO, les "orientés messages" et les "orientés objets ou composants".

PDM (Product Data Management) : En français SGDT, pour systèmes gestion de données techniques. Ces logiciels étaient utilisés jusque là essentiellement pour gérer les données produit dans le cadre du bureau d'études. Internet arrivant, et avec lui le travail collaboratif, ces termes tombent en désuétude au profit d'un nouveau concept, celui de cPDM pour collaborative Product Definition Management. Il s'agit cette fois de partager toutes les informations concernant les produits à travers les différents services de l'entreprise, depuis la R&D jusqu'à l'après-vente.

PGI (Progiciel de Gestion Intégrée) : ERP en anglais. Ensemble modulaire d'applications permettant la gestion globale d'une entreprise (RH, Finance, Contrôle de Gestion, Production, Achats, Ventes, Marketing, R & D, Qualité, ...).

Place de marchés (marketplace en anglais) : Espace d'échanges électroniques via une plate-forme internet en mode BtoB la plupart du temps (Business to Business) permettant à des acteurs de commercer et d'automatiser un ensemble de processus (prise de commandes, facturation, livraison, réapprovisionnement automatique, ...).

PLM (Product Lifecycle Management) : Gestion du cycle de vie des produits (ou services) en français, outils informatiques permettant de mettre au point des produits et services avec le maximum d'efficacité, dans le but de gagner des parts de marchés en réduisant aussi le "Time to Market".

Portail (Portal en anglais) : Site web d'informations dédié à une population identifiée interne ou externe. MEDIAPPS par exemple est un éditeur « pure player » de portails d'informations.

PRM (Partner Relationship Management) : Gestion de la relation Partenaires, concept du CRM appliqué au client intermédiaire constitué par le réseau de distribution, dans un environnement de vente indirecte. (ex : pour un constructeur informatique, applications informatiques gérant les relations avec son réseau mondial de distribution (resellers)).

SCM (Supply Chain Management) : Gestion de la chaîne logistique globale, concept né avec le commerce électronique mettant l'accent sur la nécessité d'une gestion de bout en bout des différents process (Achats, Approvisionnement, Gestion des stocks, Transport, Logistique) intervenant après



l'acte d'achat du client en BtoB mais surtout en BtoC.

Services web (web services en anglais) : Ensemble de nouvelles technologies et de protocoles (XML, WSDL, SOAP, UDDI ...) permettant à plusieurs applications hétérogènes de communiquer entre elles. Concurrence les services de l'EAI développés par des éditeurs "pure players" tels que IBM, WEBMETHODS, TIBCO, SEEBEYOND, VITRIA (cf. cette définition). Terme générique pour désigner des services utilisables par des applications et accessibles sur le Web. Techniquement, un Service Web est une application modulaire, accessible par un réseau (Internet, Intranet ou Extranet) par le biais d'une interface au format standard XML. Brique logicielle fondée sur le web, décrite selon la norme WSDL (dérivée de XML) et opérant avec d'autres briques selon le protocole SOAP. Les services web sont référencés dans l'annuaire UDDI et permettent de créer des applications distribuées et accessibles depuis n'importe quel navigateur XML. Les Services web sont constitués d'un ensemble de standards :

- XML, pour décrire les informations,
- UDDI, pour trouver les services dont on a besoin,
- WSDL, pour décrire le fonctionnement des services web,
- SOAP enfin, pour exécuter à distance les services web.

SFA (Sales Force Automation) : Automatisation des forces de vente : applications CRM destinées à optimiser les ventes d'une entreprise (le CA et les marges en fait).

SGDT (Système de gestion des données techniques) : La version française de PDM (cf. ce terme). Ces logiciels étaient utilisés jusque là essentiellement pour gérer les données Produit dans le cadre du bureau d'études. Internet arrivant, et avec lui le travail collaboratif, ces termes tombent en désuétude au profit d'un nouveau concept, celui de **CPDM** (collaborative Product Definition Management) . Il s'agit cette fois de partager toutes les informations concernant les produits à travers les différents services de l'entreprise, depuis la R&D jusqu'à l'après-vente.

SIAD (Système Informatique d'Aide à la Décision) : Terme synonyme de BI (cf. ce dernier terme).

SIG (Système d'informations Géographiques) : Ensemble d'applications utilisant le lieu géographique comme paramètre d'analyse principal.

SRM (Supplier Relationship Management) : Gestion des relations fournisseurs. S'applique à toutes les problématiques applicatives de gestion de la chaîne logistique Amont.

STP (Straight Through Processing) : Automatisation des flux de bout en bout permettant de fluidifier les échanges et d'optimiser l'intégration des différents processus Métiers du domaine Capital Markets (Finances de Marchés). Par extension, une solution applicative est dite "STP" lorsqu'elle met en oeuvre cette fonctionnalité de gestion globale des processus inter-bancaires.

SVI (Serveur Vocal Interactif) : Dans un centre d'appels, brique (software ou hardware) permettant d'automatiser certaines tâches administratives le plus souvent, sans recourir à du personnel dédié (télé-conseiller ou télé-acteur). A titre d'exemple, un organisme comme l'ASSEDIC utilise avec bonheur ce type d'outil afin de recueillir par téléphone les situations mensuelles de ses nombreux adhérents !

Web call center (centre d'appels relié à Internet) : Fait pour un site web de vente d'être connecté à un ou plusieurs centres d'appels téléphoniques. En général, un bouton permet à l'internaute d'être



contacté par un télé-vendeur ou par un télé-acteur. Ceci introduit des rapports humains dans la relation commerciale froide et déshumanisée du web. L'entreprise allie ainsi la souplesse et la facilité d'utilisation du web aux aspects de conseil et de support humain effectués par téléphone.