



Ce projet est cofinancé par l'union européenne.
L'Europe s'engage en France avec le programme national FSE « EMPLOI ET INCLUSION » 2014-2020

Glossaire du digital

Juin 2018



Glossaire

A -

Algorithme

Suite d'instructions permettant d'obtenir un résultat donné

Analyse prédictive

Technique d'analyse de données visant à reconnaître des schémas récurrents dans une masse importante de données afin d'en déduire les probabilités de réalisation d'un scénario

API (Application Programming Interface)

Interface de programmation permettant d'extraire, d'échanger ou d'interfacer des données

ATAWAD

Acronyme de l'expression « Any Time, AnyWhere, Any Device » renvoyant à la possibilité pour une personne d'obtenir une information ou un produit quel que soit le lieu, le moment ou le support/outil utilisé

Automatisation

Processus d'exécution totale ou partielle de tâches techniques par des machines fonctionnant sans intervention humaine

Glossaire

B -

B2B (Business to Business)

Opération commerciale réalisée entre une entreprise et une autre entreprise, à l'opposé d'une transaction impliquant une entreprise et un consommateur

B2C (Business to Consumer)

Opération commerciale réalisée entre une entreprise et un consommateur, à l'opposé d'une transaction entre deux entreprises (B2B)

B2B2C (Business to Business to Consumer)

B2B2C est un sigle combinant B2B et B2C soit l'activité d'une entreprise développant un produit ou un service à d'autres entreprises distribuant un produit final au consommateur final. Un business model basé sur les échanges B2B2C peut donner la possibilité à une entreprise de céder sous licence sa technologie à des entreprises, qui elles-mêmes les mettront à disposition de leurs clients internautes

Base de données

Ensemble d'informations stockées de façon organisée et structurée.

Les principaux systèmes de bases de données sont : Access, MySQL, SQL

Glossaire

Beacon

Capteurs Bluetooth à basse consommation envoyant des notifications aux smartphones présents dans leur périmètre et permettant notamment de transmettre des bons de réduction, messages de bienvenue, cartes cadeaux ou informations additionnelles directement sur le portable des consommateurs durant leur passage en magasin.

Big Data

Capacité à collecter, stocker et traiter en temps réel des flux importants de données de nature diverse en vue de traitements analytiques et statistiques avancés pouvant relever de l'intelligence artificielle (analyse prédictive, machine learning, deep learning, etc) dans un objectif d'optimisation de la chaîne de production via l'identification des points de dysfonctionnement ou l'accroissement de connaissances sur les habitudes et préférences des consommateurs.

BIM (Building Information Modeling/Modélisation des données du bâtiment)

Mode de travail (collaboratif) dans le secteur de la construction s'appuyant sur la technologie de la maquette numérique. Méthode permettant de décrire, gérer et échanger des informations de manière structurée tout au long du cycle de vie d'un projet de construction (de la phase de programmation à la phase d'exploitation).

Bitcoin

Monnaie virtuelle (ou crypto-monnaie) créée en 2009 par un ou plusieurs programmeurs informatiques à partir de la technologie Blockchain. Le bitcoin s'échange de personne à personne (particulier ou entreprise) sur Internet contre d'autres devises monétaires (euro, dollar, yen...), en-dehors des réseaux bancaires traditionnels. Le bitcoin est accepté comme moyen de paiement (au même titre qu'une carte bleue ou un billet de banque) par certains commerçants physiques et en ligne.

Glossaire

Blockchain

Technologie du numérique permettant de stocker et numériser des informations de manière sécurisée et transparente sous forme de base de données distribuée qui tient les listes de toutes les transactions entre utilisateurs réalisées depuis sa mise en route. Chaque liste de transactions est contenue dans un bloc lié au bloc suivant, formant ainsi une chaîne.

Technologie pouvant être utilisée de façon ouverte et gratuite ou de façon privative.

La technologie est particulièrement étudiée dans les champs de la banque, de l'assurance, de l'immobilier, de la santé, de l'énergie, des transports ou du vote en ligne et au sein des métiers dits de « tiers de confiance » réalisant des opérations de certification centralisées pouvant évoluer vers un traçage par des systèmes informatiques distribués.

Branding

Technique marketing qui cherche à positionner une marque dans l'esprit du consommateur afin de créer une différenciation par rapport aux produits concurrents

Glossaire

C –

C2C (Consumer to Consumer)

Opération commerciale entre deux consommateurs.

Chatbot / Bot

Robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu ou consommateur par le biais d'un service de conversations automatisées effectuées en grande partie en langage naturel. On distingue le chatbot utilisant des bibliothèques de questions et réponses de ceux capables « d'analyser », de « comprendre » les messages et d'apprendre via le machine learning.

Click & Collect

Mode d'achat par lequel un consommateur commande son produit en ligne sur Internet et effectue le retrait de son achat en point de vente. Cette pratique s'inscrit dans le cadre d'une stratégie de vente omnicanal, et plus précisément phytale.

Click & Mortar

Entreprise hybride, entre le web et le physique (ex. Enseigne disposant à la fois de points de vente physiques et en ligne)

Glossaire

Cloud

Ou « cloud computing », technologie basée sur des serveurs distants (en général accessibles par Internet) permettant le traitement ou le stockage de l'information à distance et accessible au même moment par plusieurs collaborateurs.

Consom'acteurs

Consommateur autonome dans ses choix d'achat basé sur des considérations élargies à la seule considération du prix d'achat (ex. éthique...) et devenant acteur du marché au travers de ses choix de consommation.

Couponing

Technique de promotion des ventes basée sur l'utilisation de coupons de réduction ou de remboursement partiel liés à l'achat d'un produit papier ou dématérialisés (ex. codes promotionnels)

Coworking

Espace ouvert dédié au travail et partagé par un réseau de travailleurs n'appartenant pas à la même entreprise, encourageant l'échange et l'ouverture.

Glossaire

CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (gestion de la relation client)

Ensemble des dispositifs ayant pour but de développer la connaissance client, d'optimiser la qualité de la relation client, de fidéliser et de maximiser le chiffre d'affaires ou la marge par client.

Outil centralisé de la relation client permettant la collecte et l'analyse des données clients, des opérations marketing et des opérations de support, ainsi que la mobilisation de plusieurs canaux de contacts notamment digitaux notamment dans le cadre d'opérations de prospection et de fidélisation client.

Cross canal

Stratégie de distribution mettant à profit plusieurs canaux de façon simultanée du fait de la prise en compte de l'utilisation de multiples canaux de communication ou d'achat par le client final.

Glossaire

Crowdsourcing (ou production participative)

Production participative permettant de mobiliser la créativité, les connaissances et le savoir-faire de différents internautes pour créer du contenu de qualité, à jour rapidement et utile pour toute la communauté, en lieu et place d'une concaténation d'informations par un unique employé ou entrepreneur (ex. Wikipédia).

Cybersécurité

Stratégie de protection des systèmes d'information visant à résister à des événements issus du cyberspace et susceptibles de compromettre sa disponibilité, son intégrité ou la confidentialité des données stockées, traitées ou transmises. Stratégie déployée via des techniques de sécurité des systèmes d'information et s'appuyant sur la lutte contre la cybercriminalité et a mise en place d'une cyberdéfense.

D –

Data center (ou centre de données)

Lieu physique de regroupement d'installations informatiques (serveurs, routeurs, commutateurs, disques durs...) chargées de stocker et de distribuer des données à travers un réseau interne ou via un accès Internet. Le fonctionnement d'un data center implique notamment une climatisation permanente, un contrôle de la qualité de l'air, une solution d'alimentation électrique d'urgence et de secours, une surveillance 24 h sur 24.

Glossaire

Data scientist

Professionnel ayant pour mission le traitement et la valorisation du « big data », c'est-à-dire de données massives dans le but d'établir une stratégie d'exploitation des données cohérente pour son entreprise.

Data Viz

Techniques permettant de présenter des données sous forme visuelle afin d'en faciliter la compréhension

Deep learning (apprentissage profond)

Algorithmes constituant une technique particulière du Machine Learning et cherchant à reproduire le fonctionnement du cerveau humain en s'appuyant sur plusieurs couches de neurones artificiels (ou unités de calcul) organisées de façon hiérarchique. Les couches inférieures cherchent à catégoriser les éléments les plus simples avant de s'attaquer à des caractéristiques plus complexes. Pour un texte, l'algorithme de Deep Learning se concentrera d'abord sur l'apprentissage des lettres avant de passer aux mots puis aux phrases.

Développeur

Professionnel chargé de la réalisation technique et du développement informatique d'un site web, d'un programme ou d'un logiciel.

Glossaire

E –

e-commerce (ou commerce électronique)

Achat et vente de produits et services via un processus digital

e-procurement

Processus de passation et de gestion des commandes via des réseaux informatiques dans un contexte B2B et pouvant inclure différentes fonctionnalités tels que l'achat sans paiement immédiat, des processus de workflow de validation des commandes et un interfaçage avec les systèmes d'achats internes des clients.

e-mailing

Campagne marketing via l'envoi de mails en masse éventuellement personnalisé à une population déterminée

e-reputation

Image d'une entreprise ou une marque sur Internet via notamment sa présence sur les réseaux sociaux

EDI (Electronic Data Interchange/Echange de Données Informatisées)

Outil informatique permettant l'échange de données sécurisées entre deux entités distinctes (ex. 2 entreprises) de machine à machine

Glossaire

G -

GAFA

Acronyme désignant Google, Apple, Facebook, Amazon

GED (Gestion Electronique des Documents)

Processus métier associé à un système informatisé permettant d'acquérir, numériser, classer, stocker et archiver en masse des documents papier

Growth Hacking

Basé sur le modèle de Dave McClure AARRR (Acquisition, Activation, Retention, Revenue, Referral), ensemble de techniques innovantes visant à développer rapidement la croissance d'une entreprise à moindre coût

Glossaire

I -

Incentive

Incitation du client/de l'utilisateur à la réalisation d'une action (ex. inscription à une newsletter, visite d'une page promotionnelle...)

Intelligence artificielle (IA)

Programmes/algorithmes cognitifs capables d'apprentissage (ontologique, par renforcement, adversarial, réseaux de neurones...) dont l'objectif est de recréer ou imiter certaines aptitudes de l'intelligence humaine, comme la mémoire, le raisonnement, la prise de décision et la résolution de problèmes ou la perception

Internet des objets (Internet of Things / IoT)

Réseau permettant la récupération d'informations directes sur les usages clients depuis des objets dit connectés (profil des utilisateurs, fonctionnalités utilisées, durée d'utilisation, type d'usages...)

Glossaire

J –

Job Board

Plateforme internet de recrutement

K –

KPI (Key Performance Indicator / Indicateurs clés de performance)

Indicateurs pris en compte et surveillés afin de mesurer l'efficacité d'actions déterminées

Glossaire

M -

Machine learning (ou apprentissage automatique)

Programme de développement, d'analyse et d'implémentation permettant à un ordinateur ou à une machine un apprentissage automatisé de façon à pouvoir réaliser des opérations complexes et d'apporter des solutions à des problèmes complexes par le traitement d'une grande quantité d'informations

Marketplace (Place de marché)

Plateforme en ligne jouant le rôle d'intermédiaire entre un acheteur et un/plusieurs vendeurs.

MOOC (Massive Online Open Courses)

Cours en ligne dispensés par des universitaires ou experts et pouvant être déclinés sous forme de COOCs (Corporate Online Open Courses) soit une version professionnelle des Moocs via des vidéos réalisées par les entreprises, pour les salariés, clients et prospects

Glossaire

N –

NATU

Acronyme désignant les entreprises emblématiques de la disruption numérique : Netflix, Airbnb, Tesla et Uber

O –

OCR (Optical Character Recognition/Reconnaissance optique de caractères)

Procédés informatiques utilisés pour la traduction d'images de textes imprimés ou dactylographiés en fichiers de texte exploitables informatiquement

Omnicanal

Stratégie commerciale visant à toucher un client via plusieurs canaux (web, physique, téléphone...)

Glossaire

Open data

Stratégie d'ouverture de ses données au public qui peut librement l'utiliser, le réutiliser, et le redistribuer – sous la seule condition d'en attribuer la source.

Selon l' "Open Knowledge Foundation" cela signifie que :

- ▶ Les données doivent être disponibles dans leur ensemble à un tarif ne dépassant pas le coût raisonnable de reproduction, de préférence par téléchargement sur Internet
- ▶ Les données doivent être disponibles sous une forme commode et modifiable
- ▶ Les données doivent être fournies dans des conditions qui permettent la réutilisation, la redistribution, ainsi que la possibilité de mélanger celles-ci avec d'autres ensembles de données
- ▶ Chacun doit être en mesure d'utiliser, réutiliser et redistribuer sans possibilité de restrictions « non commerciales » ou de restrictions d'utilisation à certaines fins (par exemple uniquement dans l'éducation)

Glossaire

P -

Phygital

Contraction de « physique » et « digital » : terme définissant une stratégie commerciales alliant des points de vente physique à une présence et/ou des points de vente digitaux

Plateforme

Entreprise jouant le rôle de tiers de confiance mettant en relation un client et une ou plusieurs entreprises

Progiciel

Programme (ou ensemble de programmes informatiques) cohérent, indépendant et documenté, conçu pour être fourni à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction, qu'un usager peut utiliser de façon autonome.

Pure Player

Acteurs spécialisés dans la vente en ligne dont la totalité du chiffre d'affaires est initialement réalisé dans la sphère marchande virtuelle. Aujourd'hui, certains ouvrent cependant des points de vente physiques.

Glossaire

Q –

QR Code (Quick-Response Code, ou Code barre 2D)

Code lisible grâce à une application permettant d'accéder à des informations additionnelles (promotions, jeux concours...) sur un produit/un service et pouvant être apposé sur les étiquettes de produit, les affiches publicitaires, les emballages, les magazines etc.

R –

Réalité augmentée

Superposition d'informations numériques sur une image réelle regardée à travers un écran, des lunettes ou un viseur. En milieu industriel, la réalité augmentée peut servir à guider l'opérateur pour effectuer certaines tâches ou certains gestes. Cette technologie peut également être utilisée pour faire de la formation, ou rendre des étapes de conception moins abstraites afin d'y associer plus de parties prenantes.

Réalité virtuelle

Environnement simulé créé par ordinateur dans lequel l'utilisateur est immergé et avec lequel il peut interagir. Dans les phases de conception, la réalité virtuelle permet par exemple de faciliter la communication autour d'un prototype.

Glossaire

Référencement

Ensemble des techniques permettant d'optimiser sa présence dans les résultats des moteurs de recherche

Réseau social

Communauté d'individus reliés entre eux par des origines, centres d'intérêt, besoins, points de vue. Les plus connus sont Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest ou LinkedIn et Viadeo sur le plan professionnel

Responsive

Contenu conçu pour apparaître de façon adaptée sur tout type de support (ordinateur, smartphone, tablette...)

RFID

Technologie d'identification automatique d'un produit étiqueté via le rayonnement radiofréquence

RPA (Robotic Automation Process/Robotisation des procédures)

Technologie d'automatisation des tâches informatiques simples, répétitives et systématiques par l'utilisation de robots logiciels superposés au SI d'une entreprise.

Glossaire

S -

Saas

Mode d'utilisation d'une solution logicielle hébergée à distance par l'éditeur et non stockée sur l'ordinateur permettant à l'entreprise :

- ▶ d'être dégagée de toute contrainte d'installation, de mise à jour ou de maintenance technique
- ▶ d'être utilisée et partagée par les collaborateurs en situation de mobilité sous réserve d'un accès à internet

SEA / SEO /SEM

Techniques de marketing digital visant à optimiser son référencement sur un moteur de recherche :

- ▶ **SEA** (Search Engine Advertising) : publicité payante
- ▶ **SEO** (Search Engine Optimization) : optimisation gratuite d'un site Internet (ex. balises, mots clés) pour une meilleure apparition dans les résultats de recherche en ligne
- ▶ **SEM** (Search Engine Marketing) : regroupe les techniques SEA + SEO soit l'ensemble des techniques permettant d'augmenter la visibilité de son site sur les moteurs de recherche.

Scrum

Méthode agile dédiée à la gestion de projets qui a pour objectif d'améliorer la productivité des équipes

Glossaire

Signature numérique / électronique

Technique de validation mathématique de l'authenticité et de l'intégrité d'un message, d'un logiciel ou d'un document électronique.

Smart contract / Contrats intelligents

Application dérivée de la technologie Blockchain permettant, via des programmes autonomes, l'exécution automatique de conditions définies au préalable et enregistrant ces actions dans la blockchain (ex. Assistance paramétrique de dédommagement automatique en cas de retard d'avions)

Start-up

Organisation nouvelle et temporaire à la recherche d'un business model profitable, répétable et scalable (Steve Blank) impliquant une croissance forte à rendements d'échelle croissants.

U –

UX / UI design

Conception graphique centrée sur l'expérience utilisateur d'un site internet (quelles interactions avec un produit, un service, quelle facilité d'utilisation, de téléchargement, de navigation etc).

Glossaire

V –

Virtual Office / Bureau virtuel

Ensemble de services dématérialisés, généralement proposés sous le modèle de la redevance annuelle ou mensuelle, permettant de gérer les différentes composantes d'une entreprise via un espace personnel digital accessible à partir de n'importe quel appareil.

W –

Web

Terme communément employé pour parler du World Wide Web, traduit en français par la toile d'araignée mondiale, système hypertexte fonctionnant sur le réseau informatique global Internet. Le Web désigne de façon plus large tout ce qui se rapproche à Internet soit un outil qui permet la consultation, via un navigateur, de pages de sites Internet (ou sites Web).

Y –

Yield Management

Technique marketing et commerciale basée sur une tarification et une offre flexible utilisée dans les secteurs bénéficiant de coûts fixes élevés et d'une certaine inertie du service proposé (transport en commun, hôtellerie...). Le yield management permet de maximiser le chiffre d'affaire ou les marges générées en jouant sur les combinaisons de prix et de taux d'occupation via une politique de tarification différenciée et dynamique.

Sources

- ▶ BPI France
- ▶ CCI Ile de France
- ▶ Digitalkeys
- ▶ Axekap
- ▶ Definitions-marketing.com
- ▶ Welcome to the Jungle
- ▶ Rapport Villani