

# SOMMAIRE

Conseil de lecture	VII
Préface	XI
Introduction	XIII
1 Comprendre le rôle des technologies	1
2 Maîtriser les concepts technologiques	13
2.A Connaître son marché et servir ses clients	13
1 Qu'est-ce que la CRM (ou GRC) ?	16
2 Détecter les futurs clients	23
3 Mieux servir les clients pour les fidéliser	30
4 Apprendre à mieux connaître ses clients	37
5 A chacun sa boutique	48
2.B Gérer ses ressources internes	55
1 ERP Concept et Projet	57
2 Gestion de la production	68
3 Gestion des ressources humaines	71
2.C Echanger avec ses partenaires	78
1 Principe de la SCM (Supply Chain Management)	82
2 Places de marché et commerce B2B	88
3 De l'EDI au commerce électronique généralisé	94
4 Infogérance et ASP (Application Service Provider)	101
2.D Faciliter l'autonomie et la coopération entre les hommes	106
1 Accéder et exploiter l'information	109
2 Partager avec ses pairs ( <i>Intranet</i> )	129
3 Faciliter le travail coopératif ( <i>Groupware</i> )	140
4 (S')Enrichir en continu ( <i>Knowledge Management, e-learning</i> )	145
5 Devenir une vigie éclairée ( <i>Veille technologique</i> )	162
2.E Disposer d'une infrastructure pérenne ( <i>Matérielle et logicielle</i> )	173

1 Le poste de travail	175
2 Gérer les données	200
3 Communiquer	220
4 Déployer	242
<b>2.F Maîtriser le développement du système d'information</b>	<b>281</b>
1 Métiers	283
2 Méthodes	292
3 Outils	301
<b>3 Réussir l'intégration des technologies</b>	<b>323</b>
Anticiper les obstacles	323
Conduire le projet : une démarche entrepreneuriale	329
Liste alphabétique des concepts et définitions	337

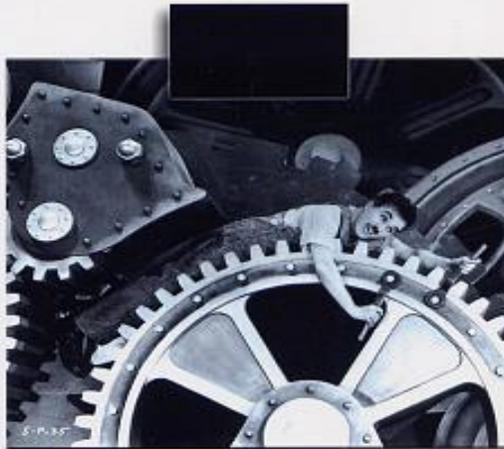
## Liste des concepts et définitions traités (par ordre alphabétique)

Administrateur SGBD	Dynamic Pricing	Logiciel Libre
ADSL	E-Learning	Marketing Viral
Agents intelligents	EAI	Memoire Cache
Analyse géographique	EbXML	Memoire Virtuelle
Annuaire	EDI	Merise
Annuaire et moteurs de recherche	Edifact	MES
Applet	EIS	Messagerie
Approche Objet	EJB	Meta-Donnee
APS(Advanced Planning Scheduling)	Enchères classiques	Meta-moteurs
Arbre de décision	Enchères hollandaises	Méthode
Architecture Web	ERP	Middleware
ASP	ERP (l'après)	MMP
ATM	ERP (projet)	Modem
Back Door	ETL	MOLAP
Baud	EXTRANET	Moniteur Transactionnel
Benchmarking	FAQ(Frequently Asked Question)	Moteurs de recherche humains
Bombe logique	Filtrage collaboratif	Moteurs de règles
BUG	Firewall	MP3
Bus PCI	Forum	MPEG
C	Frame Relay	MRP
C#	GED	MRPII
C++	Généalogie	Multi-Utilisateurs
Capital immateriel	Gest.des connaissances (le projet)	Multitaches
CBT (Computer Based Training)	Gestion de la connaissance	Name your price
Certificats	Gestion des compétences	Objet
Chat et IRC	Gestion des RH	OCR(Optic Caracter Recognition)
Checksum	Gestionnaire des connaissances	OLAP
Cheval de Troie	GRC	OMG
Clés publiques/clés privées	Groupware	One to One
ClickStream	Hailstorm,	Opt-In
Client Leger	HOLAP	Opt-out
Client/Serveur	ICQ	Ordinateur (Materiel)
Cluster	Infocentre	Outils de conférence
Communautés virtuelles	INFOGERANCE	P3P
Compilateur	Infomédiaires	PASCAL
Composants Logiciels	Internet	PCMCIA
Cookies	Interopérabilité	PDA
CPEX	Intranet	Peer to Peer
CRC	Ipng	Permission Marketing

CRM	IRM	PHP
Cross Selling	J2EE	Places de marché
Data Warehouse	Java	Plug and Play
Datamining	Javabeau	Port TCP
Dead Lock	Knowledge Management	Portabilité
Delphi	Langage informatique	Portails communautaires
Disque Cache	Langage objet	Portails d'entreprise
DOLAP	LFT(Life Time Value)	Procédures Stockées
Driver	Linux	Processeurs CISC et RISC
DSI (Direction des Systemes d'info)	Liste de diffusion	Processus
Profil	SSL	W3C (World Wide Web Consortium)
Projet ERP	Système de raisonnement par cas	WAP
Pull et Push	Système d'Exploitation	Web Call Back
Quality of Service	Tableau de bord	Webmestre
Questionnaire en ligne	TCO(Total Cost Owner)	Workflow
RAD	TCP/IP	X25
Reporting	Temps Partagé	XML
Requêtes	Temps Reel	
Requêteurs	Text Mining	
Réseaux	Thread	
Responsable de la Sécurité	Traçabilité	
ROLAP	Transaction	
SCE(Supply Chain Execution)	Trigger	
SCM	UDDI	
Scoring	UML	
SCSI	UMTS	
Sécurité	Up Selling	
Serveurs d'Applications	USB	
SET	Veille économique et stratégique	
SGBD	Ver	
Signature	Verrouillage	
SMP	Virus	
Spam	Visual Basic	
SQL	VPN	

ALAIN FERNANDEZ

# Le bon usage des technologies expliqué au manager



Éditions  
d'Organisation