

ENQUÊTE NAAR HET GEBRUIK VAN ICT EN E-COMMERCE BIJ ONDERNEMINGEN

Woordenlijst

3D-printen

Additive Layer Manufacturing (ALM) en 3D-printen zijn gelijkwaardige termen voor hetzelfde proces. De laatste term is de gewone term die algemeen bekend is, terwijl de eerste meer in detail een beschrijving geeft van het proces van het samenvoegen van materialen om fysieke objecten te maken van 3D-modelgegevens, meestal laag op laag, in tegenstelling tot subtractieve productiemethoden zoals CNC-bewerking of frezen (bijv. draaibank) die een roterende frees gebruiken om materiaal te verwijderen uit een massief blok materiaal.

(ALM: Additive Layer Manufacturing)

3G **3^{de} Generatie** **4G** **4^{de} Generatie**

3G of 3de Generatie is een groep standaarden voor mobiele telecommunicatie (W-CDMA, CDMA2000, enz.) gedefinieerd door de Internationale Telecommunicatie-Unie (ITU). 3G-apparatuur maakt het mogelijk om tegelijk spraak- en datadiensten te gebruiken en laat hogere datasnelheden toe. Diensten voor mobiele telefonie werden oorspronkelijk aangeboden via analoge radiotechnologie, wat werd beschouwd als de eerste generatie (1G). Met 2G-technologie werden in de jaren 90 de analoge radionetwerken vervangen door digitale (2G-netwerken).

4G is de 4de generatie van mobiele draadloze standaarden. Het is de opvolger van de 3G- en 2G-standaarden. De ITU-R bepaalde de International Mobile Telecommunications Advanced-vereisten voor 4G-standaarden en legde de pieksnelheidseisen voor 4G op 100 MB/s voor communicatie bij hoge mobiliteit (zoals in treinen en auto's) en 1 GB/s voor communicatie bij lage mobiliteit (zoals voetgangers of gebruikers die stilstaan).

Bron: <http://en.wikipedia.org/wiki/3G>; <http://en.wikipedia.org/wiki/4G>; <http://www.itu.int>

App(s)

Een "mobiele app" of gewoon "app", voluit "mobiele applicatie" is applicatiesoftware die voor een specifiek doel ontworpen is (bijvoorbeeld ontspanning, shopping, enzovoort), die wordt gedownload en gebruikt op computers afhankelijk van hun besturingssysteem (bijvoorbeeld draagbare toestellen zoals tablets, smartphones, enzovoort).

Meer informatie: http://nl.wikipedia.org/wiki/Mobiele_app;
<http://www.techopedia.com/definition/2953/mobile-application-mobile-app>

Authenticatie methodes

Authenticatie is een manier om na te gaan of een gebruiker is wie hij/zij beweert te zijn. Dit gebeurt meestal door een of meer vragen aan de gebruiker voor te leggen. Er zijn drie grote categorieën van vragen:

- 1) Iets dat de gebruiker weet. De gebruiker wordt om een geheim gevraagd dat enkel hij/ zij kent. Typische voorbeelden zijn paswoorden en pincodes, maar ze kunnen ook de vorm aannemen van veiligheidsvragen.
- 2) Iets dat de gebruiker heeft. De gebruiker is in het bezit van een uniek token, zoals een sleutel. In het geval van computertokens, kan dit de vorm aannemen van een NFC-tag of een apparaat.
- 3) Iets dat de gebruiker is. Alias biometrie. De gebruiker wordt gevraagd om een deel van zijn/haar lichaam te tonen dat unieke en herhaalbare patronen vormt, zoals vingerafdrukken, stem of gezichtsherkenning.

Bron: <https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/authentication-methods>

Biometrische authenticatie

Biometrische authenticatie is een beveiligingsproces dat berust op de unieke biologische kenmerken van een individu om te verifiëren dat hij is wie hij zegt dat hij is. Bij biometrische authenticatiesystemen worden vastgelegde biometrische gegevens vergeleken met opgeslagen, bevestigde authentieke gegevens in een database. Indien beide versies van de biometrische gegevens overeenstemmen, wordt de authenticatie bevestigd. Biometrische authenticatie wordt voornamelijk gebruikt om de toegang tot fysieke en digitale middelen te beheren, zoals gebouwen, ruimtes en computerapparatuur.

Types biometrische authenticatietechnologieën:

Netvliesscans geven een beeld van het bloedvatenpatroon in het lichtgevoelige oppervlak dat het binnenste oog van de persoon bekleedt.

Irisherkenning wordt gebruikt om personen te identificeren op basis van unieke patronen in het ringvormige gebied rond de pupil van het oog.

Vingerscanning, de digitale versie van het vingerafdrukproces met inkt en papier, werkt met details in het patroon van verhoogde delen en vertakkingen in een afbeelding van de menselijke vinger.

Vingeraderherkenning is gebaseerd op het unieke vasculaire patroon in de vinger van een individu.

Gezichtsherkenningssystemen werken met numerieke codes, gezichtsafdrukken genaamd, die 80 knooppunten op een menselijk gezicht identificeren.

Spraakherkenningssystemen berusten op kenmerken die ontstaan door de vorm van de mond en de keel van de spreker, in plaats van op meer variabele omstandigheden.

Bron: <https://searchsecurity.techtarget.com/definition/biometric-authentication>

Bluetooth

Bluetooth is een draadloze technologi standaard die wordt gebruikt voor het uitwisselen van gegevens tussen vaste en mobiele toestellen over korte afstanden waarbij UHF-radiogolven met korte golflengte in de industriële, wetenschappelijke en medische radiobanden, van 2,400 tot 2,485 GHz worden gebruikt, en voor het vastleggen van persoonlijke netwerken (PANs: Personal Area Networks).

Bron: <https://en.wikipedia.org/wiki/Bluetooth>

Bedrijfsproces

Een bedrijfsproces is een verzameling met elkaar verwante gestructureerde activiteiten of taken met als resultaat een specifieke dienst of specifiek product (voor een bepaald doel) voor een specifieke klant of specifieke klanten. Bedrijfsprocessen kunnen in drie categorieën worden verdeeld: *Managementprocessen* (bv. corporate governance, strategisch management), *Operationele processen* (bv. aankoop, productie, marketing en verkoop enz.) en *Ondersteunende processen* (bv. boekhouding, aanwerving, technische ondersteuning enz.).

Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process

Bericht

Een gedachte die of een idee dat kort in gewone of geheime taal wordt uitgedrukt en in een geschikte vorm voor verspreiding via een communicatiemedium wordt klaargemaakt.

Bron: <http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/message.html>

Chatbot of virtuele gesprekspartner

Een chatbot of virtuele gesprekspartner is een door de computer gegenereerd, geanimeerd, virtueel personage met kunstmatige intelligentie dat dient als vertegenwoordiger van een online klantenservice.

Cloud computing

Cloud computing is een model dat overal een handige on demand netwerktoegang biedt tot gedeelde configureerbare computermiddelen (zoals netwerken, servers, opslag, applicaties en diensten) die snel uitgebreid en ingekrompen kunnen worden met minimale beheersinspanningen of beperkte tussenkomst van dienstverleners. Er zijn drie dienstverleningsmodellen voor cloudcomputingdiensten: Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS) en Infrastructure as a Service (IaaS).

Bron: <https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/Legacy/SP/nistspecialpublication800-145.pdf>

Computervisie

De taken van computervisie omvatten methoden voor het verwerven, verwerken, analyseren en begrijpen van digitale beelden, en het extraheren van hoogdimensionale gegevens uit de werkelijke wereld om numerieke of symbolische informatie te produceren, bv. in de vorm van beslissingen.

Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Computer_vision

<u>CRM</u>	<p>Customer Relationship Management (CRM) is een managementmethode waarbij de klant in het centrum van de bedrijfsactiviteit wordt geplaatst. Ze maakt intensief gebruik van informatietechnologie om klanteninformatie te verzamelen, te integreren, te verwerken en te analyseren.</p> <p>Men kan onderscheiden tussen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Operationele CRM – Integratie van front-office bedrijfsprocessen die in contact komen met de klant.2. Analytische CRM – Analyse van de in het bedrijf aanwezige klanteninformatie via data mining om achtergrondinformatie te krijgen over de klant en de manier om aan zijn behoeften te voldoen.
<u>Data</u>	<p>Weergave van feiten, concepten of instructies op een geformaliseerde manier die geschikt is voor communicatie, interpretatie of verwerking door mensen of machines. Weergaven zoals karakters of analoge hoeveelheden waaraan een betekenis kan worden toegewezen.</p> <p>Bron: http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/ data.html</p>
<u>DoS attack</u>	<p>Een Denial-of-Service attack (DoS attack) of een Distributed Denial-of-Service attack (DDoS attack) is een poging om computermiddelen voor hun voorgenomen gebruikers onbeschikbaar te maken. Hoewel de middelen, de motieven en de doelstellingen van een aanval kunnen variëren, bestaat een DoS attack over het algemeen uit eensgezinde pogingen van één of verschillende personen om een website of een dienst tijdelijk of definitief onbruikbaar of onefficiënt te maken. De daders mikken meestal op websites of diensten op web servers van hoog niveau zoals servers van banken, gateways voor kredietkaartbetaling, en zelfs root name servers.</p> <p>Een gewoonlijke aanvalmethode bestaat erin om de (slachtoffer-) machine met externe communicatieverzoeken te verzadigen zodat ze niet meer in staat is om haar voorgenomen verkeer op te vangen of zo traag dat de dienst concreet onbeschikbaar is. Bij DoS attacks worden de slachtoffercomputer(s) verplicht heringesteld, de middelen van de computer(s) zo belast dat de computer zijn voorgenomen dienst niet meer kan leveren of de communicatiemedia tussen de gebruikers en het slachtoffer zo overbelast dat de communicatie niet meer mogelijk is.</p>
<u>Draadloze toegang</u>	<p>Het gebruik van draadloze technologieën zoals radiofrequentie, infrarood, microgolf of andere types elektromagnetische en geluidsgolven, voor de laatste interne link tussen de gebruikersapparaten (zoals computers, printers, enz.) en (een) LAN-netwerk(en) in de werkruimten van de onderneming. Het omvat vooral de Wi-Fi- en bluetooth-technologieën.</p>
<u>DSL</u>	<p>Digital Subscriber Line (DSL) is een groep technologieën die digitale data verzendt via de kabels van een lokaal telefoonnetwerk. Onder DSL wordt meestal Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) verstaan, de meest verspreide technische variant van DSL. DSL wordt tegelijk met de gewone telefoon via dezelfde telefoonlijn geleverd dankzij een hogere frequentieband die door een splitter wordt gescheiden.</p> <p>Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/DSL</p>
<u>EDI, EDI-type</u>	<p>Electronic Data Interchange (EDI) verwijst naar het gestructureerd uitwisselen van data of documenten tussen organisaties of ondernemingen via elektronische weg. Het verwijst ook specifiek naar een groep standaarden (EDI) en EDI-berichten die automatisch verwerkt kunnen worden.</p> <p>Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_Data_Interchange</p>
<u>EDI e-commerce</u>	<p>Bestellingen via EDI (Electronic Data Interchange). EDI is een e-businesstool voor het uitwisselen van verschillende soorten zakelijke berichten. EDI wordt hier gebruikt als algemene term voor het versturen of ontvangen van bedrijfsinformatie in een overeengekomen formaat dat automatische verwerking mogelijk maakt (bv. EDIFACT, XML, enz.) en zonder dat het afzonderlijke bericht met de hand moet worden ingevoerd. "EDI e-commerce" houdt alleen EDI-berichten in waarmee een bestelling wordt geplaatst.</p> <p>Bron: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL</p>

<u>E-factuur</u>	<p>E-facturatie omvat facturatie- en betalingsinformatie die wordt uitgewisseld tussen de partijen die bij commerciële transacties betrokken zijn – bedrijven, overheden, consumenten - en verzonden via het internet of een andere elektronische weg. Een gestructureerde e-factuur is een factuur waarbij alle gegevens in digitaal formaat zijn en die automatisch verwerkt kan worden. Het onderscheidende kenmerk van de e-factuur is de automatisering. Een gestructureerde e-factuur wordt automatisch via intercompany invoicing getransfereerd van het systeem van het facturerende dienstverlenende bedrijf naar de financiële of andere software van de ontvanger. De gegevens op de e-factuur kunnen gestructureerd zijn volgens XML, EDI of een ander soortgelijk formaat.</p> <p>Ongestructureerde facturen in elektronisch formaat zijn niet geschikt voor automatische verwerking (bv. e-mails, e-mailbijlage als pdf, TIF- of JPEG-afbeeldingen of afbeeldingen in een ander formaat).</p> <p>Bron: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/e-invoicing/</p>
<u>Elektronische handel (e-commerce)</u>	<p>Een e-commerce-transactie is de verkoop of aankoop van goederen of diensten via een computernetwerk en via methodes die specifiek ontworpen werden voor het ontvangen of plaatsen van bestellingen. De goederen of diensten worden besteld via deze methodes, maar de betaling en uiteindelijke levering van de goederen of diensten hoeven niet online te gebeuren. Een e-commerce-transactie kan plaatsvinden tussen ondernemingen, huishoudens, individuen, overheden en andere publieke of privé-organisaties. E-commerce omvat bestellingen die worden gemaakt via webpagina's, een extranet of EDI maar omvat geen bestellingen via telefoon, fax of met de hand ingevoerde e-mails. Het soort wordt bepaald door de manier waarop de bestelling gebeurt.</p> <p>Bron: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL</p>
<u>E-Mail</u>	<p>Elektronische verzending van berichten, inclusief tekst en attachments, van één computer naar een andere computer. De andere computer kan zich binnen of buiten de eigen organisatie bevinden. Elektronische post via internet of andere computernetwerken is inbegrepen.</p>
<u>ERP</u>	<p>Enterprise Resource Planning (ERP) is een software of een softwarepakket waarin informatie en processen over alle basisfuncties van een bedrijf worden geïntegreerd. Meestal worden in ERP planning, aankoop, verkoop, marketing, klantenbeheer, financieel beheer en personeelsbeheer geïntegreerd. ERP-software kan op maat gemaakt of als pakket aangeboden worden. Deze laatste zijn single-vendor softwarepakketten voor heel het bedrijf maar zij zijn modulair opgebouwd zodat bedrijven het systeem voor hun specifieke activiteit kunnen aanpassen door slechts enkele modules te implementeren.</p> <p>ERP-systemen hebben meestal volgende eigenschappen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ontworpen voor een client/server-omgeving (traditioneel of web-based);2. omvatten de meerderheid van de processen van het bedrijf;3. verwerken de grote meerderheid van de transacties van het bedrijf;4. gebruiken een database die elk gegeven slechts één keer voor heel het bedrijf bewaart;5. geven toegang tot de gegevens in real-time.
<u>Extranet</u>	<p>Een afgesloten netwerk dat gebruik maakt van internetprotocollen om op een beveiligde manier informatie te delen met leveranciers, verkopers, klanten en andere bedrijfspartners. Het kan een beveiligd gedeelte van een intranet zijn waarbij de externe gebruikers toegang krijgen tot bepaalde delen van het intranet van de onderneming. Het kan ook een privégedeelte van de website van een onderneming zijn dat, na authenticatie op een loginpagina, door de bedrijfspartners kan worden bezocht.</p>
<u>GPS</u>	<p>Het Global Positioning System (GPS) is een op satellieten gebaseerd radionavigatiesysteem. Is een van de wereldwijde netwerken van satellieten die satellietnavigatie via GPS-signalen mogelijk maken. GPS-ontvangers overal op of in de buurt van de aarde waar er een onbelemmerde zichtlijn is naar vier of meer GPS-satellieten, kunnen aan de hand van deze informatie locatie, tijd en snelheid bepalen.</p> <p>Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Global_Positioning_System; https://en.wikipedia.org/wiki/GPS_signals</p>

<u>Inbreuk</u>	<p>Een inbreuk is een poging om de veiligheidscontroles van een informatiesysteem te omzeilen. De manieren om binnen te dringen, zijn afluisteren, virussen, wormen, Trojaanse paarden, logic bombs of time bombs, brute-forceaanvallen, enzovoort.</p> <p>Inbreukdetectie is een proces waarvan het doel het detecteren is van de inbreuken of de pogingen tot inbreuk in een computer of in een netwerk om de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid ervan aan te tasten door het systeem, de applicatie en de gebruikersactiviteit en het netwerkverkeer te monitoren. Systemen voor inbreukdetectie nemen preventieve maatregelen tegen inbreuken zonder rechtstreekse menselijke tussenkomst.</p>
<u>Informatie</u>	<p>1) Feiten, gegevens of instructies onder om het even welke vorm of in om het even welk medium. 2) De betekenis die een mens aan gegevens toewijst op basis van gekende conventies die voor hun weergave toegepast worden.</p> <p>Bron: http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/information.html</p>
<u>Internet</u>	<p>Het internet is een wereldwijd systeem van met elkaar verbonden computernetwerken die het standaard TCP/IP-internetprotocol gebruiken om miljarden gebruikers wereldwijd met elkaar te verbinden. Het bestaat uit een netwerk van netwerken met miljoenen lokale en globale privé-, publieke, academische, zakelijke en overheidsnetwerken die door een breed spectrum van elektronische en optische netwerktechnologieën met elkaar verbonden zijn. Het internet omvat een breed gamma informatiebronnen en diensten, met in het bijzonder de gelinkte hypertextdocumenten van het World Wide Web (WWW) en de infrastructuur voor elektronische post.</p> <p>Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Internet</p> <p>Op het Internet Protocol gebaseerde netwerken: www, Extranet over het internet, EDI over het internet, mobiele telefoons met internetmogelijkheden...</p>
<u>IoT</u>	<p>Het Internet der Dingen (IoT: Internet of Things) verwijst naar onderling gekoppelde apparaten of systemen, vaak "slimme" apparaten of systemen genoemd. Zij verzamelen gegevens en wisselen ze uit en kunnen worden bestuurd of op afstand bediend via het internet, via software op alle soorten computers, smartphones of via interfaces zoals aan de muur gemonteerde bedieningselementen.</p>
<u>Kantoor software (automatiserings software)</u>	<p>Kantoorsoftware (automatiseringssoftware) is een generisch type software dat meestal een tekstverwerkingspakket, spreadsheet- en presentatiesoftware omvat.</p>
<u>Kwaadaardige software</u>	<p>Kwaadaardige software, ook gekend als "malware", is elk stuk software dat ongewenste handelingen uitvoert, zoals gegevensdiefstal of een ander type computeraanval.</p> <p>Bron: https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/malware</p>
<u>LAN</u>	<p>Een Local Area Network (LAN) is een computernetwerk dat computers met elkaar verbindt die zich in een lokaal beperkt gebied bevinden, zoals een woning, een school, een laboratorium, een universiteitscampus of een kantoorgebouw. Een Wide Area Network (WAN) daarentegen bestrijkt niet alleen een grotere geografische oppervlakte, maar omvat doorgaans ook gehuurde telecommunicatielijnen.</p> <p>Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Local_area_network</p>
<u>Machine learning</u>	<p>Machine learning (bv. deep learning) houdt in dat een computermodel wordt "opgeleid" om een geautomatiseerde taak beter uit te voeren, bv. patroonherkenning.</p>
<u>Marktplaats (e-commerce marktplaatsen)</u>	<p>De term "e-commerce marktplaatsen" verwijst naar websites of apps die door verschillende ondernemingen worden gebruikt om producten te verhandelen (bv. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, enz.). E-commerce marktplaatsen verschillen van e-commerce platformen. Deze laatste voorzien schaalbare, zelfgemaakte online oplossingen voor bedrijven die hun eigen e-commerce website zouden willen oprichten.</p>

<u>Mobiel breedband</u>	Mobiel breedband (mobiele internetverbinding via telefoonnetwerk) is de benaming die wordt gebruikt voor het beschrijven van verschillende soorten draadloze internettoegang aan hoge snelheid via een draagbare modem, telefoon of ander apparaat (nl. 3G).
	Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_broadband
<u>Namaak</u>	Namaak is de imitatie van een product, meestal met de bedoeling om het bedrieglijk te laten doorgaan voor authentiek. Namaakproducten worden meestal geproduceerd om misbruik te maken van de waarde van het nagemaakte product. Onder namaak wordt niet alleen het vervalsen van geld en documenten verstaan, maar ook van producten of goederen (bv. kledij, software, apotheekproducten, jeans, horloges, elektrische toestellen enz.).
	Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Counterfeiting
<u>NLG</u>	Natuurlijke taalgeneratie (NLG: Natural Language Generation) is het vermogen van een computerprogramma om gegevens om te zetten in natuurlijke taalrepresentatie.
<u>NLP</u>	Natuurlijke taalverwerking (NLP: Natural Language Processing) is het vermogen van een computerprogramma om de menselijke taal te begrijpen zoals deze wordt gesproken.
<u>Online betaling</u>	Een online betaling is een transactie waarin order en betaling zijn geïntegreerd.
<u>Pharming</u>	De term "pharming" verwijst naar een aanval om het verkeer van een website naar een andere valse website door te sturen om gevoelige informatie te verwerven.
<u>Phishing</u>	"Phishing" is een criminele frauduleuze poging om gevoelige informatie zoals gebruikersnamen, wachtwoorden en kredietkaartgegevens te verwerven door zich voor een betrouwbare entiteit in een elektronische communicatie te laten doorgaan.
<u>Ransomware</u>	Ransomware is een type malware (zoals virussen, Trojans, etc.) die de computersystemen van gebruikers infecteert en het geïnfecteerde systeem op een bepaalde manier manipuleert, zodat het slachtoffer het systeem niet (gedeeltelijk of volledig) kan gebruiken en de gegevens die erop zijn opgeslagen. Het slachtoffer ontvangt meestal kort daarna een chantageboodschap via een pop-up, waarbij het slachtoffer "ransom" of losgeld moet betalen (vandaar de naam) om weer volledige toegang te krijgen tot het systeem en de bestanden.
	Bron: https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/Ransomware
<u>Robots - Robotica</u>	Volgens hun beoogde toepassing kunnen robots industriële of dienstenrobots zijn. Een industriële robot is een automatisch bestuurd, herprogrammeerbare, multifunctionele manipulator die programmeerbaar is volgens drie of meer assen, die ofwel vanuit een vaste plaats ofwel mobiel kan worden ingezet in industriële automatiseringstoepassingen.
	Een dienstenrobot is een machine met een zekere mate van zelfstandigheid waardoor de robot kan optreden in complexe en dynamische omgevingen waar wisselwerking met mensen, voorwerpen en andere apparaten vereist kan zijn, met uitsluiting van gebruik in industriële automatiseringstoepassingen.
<u>Robotic process automation (gebaseerd op Kunstmatige Intelligentie)</u>	Op Kunstmatige Intelligentie gebaseerde robotic process automation verwijst naar software die bedrijfsprocessen automatiseert (bv. automatisering van workflows) op basis van Kunstmatige-Intelligentietechnologieën.

Sociale media

In de context van de enquête naar het ICT-gebruik is het centrale uitgangspunt van sociale media het opbouwen en onderhouden van sociale relaties binnen en rond de onderneming. We verwijzen vanuit dat standpunt naar het gebruik van sociale media (als applicaties gebaseerd op internettechnologie of communicatieplatformen) en het gebruik van web 2.0-technologieën en tools voor het verbinden, creëren en uitwisselen van content online met klanten, leveranciers of andere partners of binnen de onderneming. Het gaat niet alleen om het gebruik van een web 2.0-platform (hoewel dat de centrale technologie is); het gebruik van sociale media houdt in dat er nieuwe manieren van samenwerken en informatiemanagement moeten worden ontwikkeld binnen de onderneming, en dat werknemers, klanten en leveranciers moeten samenwerken, innoveren, en kennis en ervaring delen en organiseren.

Dit zijn de belangrijkste social media-communicatieplatformen en -tools voor ondernemingen:

Sociale netwerken of websites zijn applicaties gebaseerd op internettechnologieën die gebruikers toelaten om met elkaar in contact te komen door profielen met persoonlijke informatie te creëren, interesses en/of activiteiten te delen, ideeën te delen, anderen toegang tot hun profiel te geven en communities te creëren voor mensen met gemeenschappelijke interesses.

Blogs: Een blog is een website die of een deel van een website dat regelmatig geüpdatet wordt, en is ofwel eigendom van particulieren, interessegroepen van particulieren of van bedrijven (in deze context gaat het om blogs van bedrijven en geen andere blogs waaraan werknemers bijdragen leveren). Een update (een blogpost of post genoemd) is vaak relatief kort, en lezers kunnen antwoorden, de update delen, commentaar geven of er online naar linken. Blogs kunnen binnen een onderneming gebruikt worden (bedrijfsblog) of om te communiceren met klanten, zakenpartners of andere organisaties.

Content communities laten toe om mediacontent met andere gebruikers te delen. Foto- en videodiensten / Podcasting: Een podcast (of niet-gestreamde webcast) is een reeks digitale mediabestanden (audio of video in verschillende bestandsformaten zoals .aiff, .wav, .midi enzovoort voor audio en .mov, .avi enzovoort voor video) die episodisch wordt uitgebracht. De manier waarop podcasts worden uitgebracht onderscheidt het van andere manieren om via het internet aan mediabestanden te geraken, zoals rechtsreeks downloaden of gestreamde webcasts. Websites voor het delen van presentaties laten toe om presentaties, documenten en professionele video's via het internet te delen.

Microblogging verwijst naar het plaatsen van zeer korte updates over zichzelf. Het staat in tegenstelling tot lang bloggen, waar meestal minstens een paar honderd woorden zijn. Microblog-berichten bevatten meestal een paar honderd tekens of minder. In het kader van microblogdiensten zijn Tweets (Twitter) bijvoorbeeld op tekst gebaseerde berichten van maximaal 140 tekens die worden weergegeven op de profielpagina van de gebruiker.

Wiki: Een wiki is een website die het mogelijk maakt om een aantal onderling verbonden webpagina's te creëren en te bewerken via een webbrowser met behulp van een vereenvoudigde opmaaktaal of een WYSIWYG-teksteditor. Wiki's worden doorgaans aangedreven door wikisoftware en worden vaak samen gebruikt door meerdere gebruikers. Voorbeelden zijn community websites, bedrijfsintranetten en kennisbeheersystemen.

Spraakherkenning

Spraakherkenning (speech recognition) is het vermogen van een machine of programma om woorden en zinnen in gesproken taal te identificeren en om te zetten in een formaat geschikt voor machinaal lezen.

Tekstmining

Tekstmining verwijst naar het gebruik van geavanceerde technieken voor automatische detectie van patronen in (grote) teksten.

UBL

Universal Business Language (UBL) is een bibliotheek van standaard elektronische XML-bedrijfsdocumenten zoals aankooporders en facturen. UBL werd ontwikkeld door een Technisch Comité van OASIS met medewerking van verschillende organisaties voor de standaardisering van bedrijfsdata. UBL is specifiek ontworpen om rechtstreeks te integreren in zakelijke, juridische, audit- en archiefactiviteiten. Het is ontworpen om het opnieuw versleutelen van data in bestaande fax- en papier gebaseerde zakelijke correspondentie te vermijden en vormt een laagdrempelige instap in elektronische handel voor kleine en middelgrote ondernemingen.

Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Business_Language

<u>Verkoop via websites (webverkoop)</u>	<p>Als onderdeel van e-commerceactiviteiten betreft verkoop via websites (webtoepassing) bestellingen bij een internetwinkel of via elektronische webformulieren op het internet of extranet. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen webverkoop en EDI-verkoop. Het soort e-commerce transactie wordt bepaald door de manier waarop de bestelling gebeurt. Op die manier probeert men interpretatieproblemen te vermijden wanneer beide soorten, EDI en web, worden gebruikt. Een klant kan bijvoorbeeld een bestelling plaatsen via een webapplicatie, maar de informatie kan naar de verkoper worden doorgestuurd als een EDI-bericht. Toch gaat het hier om een webverkooptoepassing; EDI is slechts de zakelijke toepassing om de informatie over de verkoop door te sturen. Webverkoop kan gebeuren via mobiele telefoons met internetbrowsers.</p> <p>Bron: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL</p>
<u>VPN</u>	<p>Een Virtual Private Network (VPN) breidt een privénetwerk uit over een openbaar netwerk en laat gebruikers toe gegevens over gedeelde of openbare netwerken te verzenden en te ontvangen alsof hun computerapparatuur rechtstreeks op het privénetwerk is aangesloten. Toepassingen die draaien op een computerapparaat, bijvoorbeeld een laptop, desktop, smartphone, via een VPN kunnen daarom gebruik maken van de functionaliteit, de beveiliging en het beheer van het privénetwerk. Encryptie is een gebruikelijk, zij het geen inherent, onderdeel van een VPN-verbinding.</p> <p>Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Virtual_private_network</p>
<u>WAN</u>	<p>Een Wide Area Network (WAN) is een telecommunicatienetwerk dat zich over een grote geografische oppervlakte uitstrekt met als hoofddoel computernetwerken vast te leggen. Wide Area Netwerken worden vaak vastgelegd met gehuurde telecommunicatielijnen.</p> <p>Bron: https://en.wikipedia.org/wiki/Virtual_private_network</p>
<u>Web e-commerce</u>	<p>Bestellingen via een onlinewinkel (webshop) of via webformulieren op het internet of extranet ongeacht de toegang tot het web (computer, laptop, mobiele telefoon enz.).</p> <p>Bron: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL</p>
<u>Webformulier</u>	<p>Een webformulier op een webpagina laat een gebruiker toe om gegevens in te geven die naar een server worden verstuurd om te verwerken. Webformulieren lijken op papieren formulieren omdat gebruikers ze invullen door middel van aankruisvakjes, keuzerondjes en tekstvelden. Webformulieren kunnen bijvoorbeeld worden gebruikt om verzend- of creditcardgegevens in te geven voor het bestellen van een product of om gegevens op te vragen.</p> <p>Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Webform</p>
<u>Webserver</u>	<p>Een webserver is een computerprogramma dat documenten zoals webpagina's met behulp van het Hypertext Transfer Protocol (HTTP) via het World Wide Web verstuurt. Het begrip webserver kan ook verwijzen naar de computer of virtuele machine waarop het programma draait.</p> <p>Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Web_server</p>
<u>Website (eigen of gezamenlijke)</u>	<p>Locatie op het World Wide Web geïdentificeerd door een webadres (bv. http://www). Verzameling van webpagina's over een bepaald onderwerp met een startpagina die normaal gesproken toegang geeft tot de andere webpagina's. Informatie wordt gecodeerd met specifieke talen (bv. Hypertext markeertaal (HTML), XML, Java) leesbaar met een webbrowsen, zoals bv. Microsoft Edge, Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari.</p> <p>Alle openbaar toegankelijke websites vormen samen het World Wide Web. Er zijn ook privéwebsites die alleen toegankelijk zijn via een privénetwerk, zoals de interne website van een bedrijf voor zijn werknemers. Met een eigen website, die gecreëerd wordt door de onderneming, kan deze onderneming de inhoud, het design en de functies van de website aanpassen. Het maakt niet uit of deze website beschikbaar wordt gesteld via de eigen IT-infrastructuur van de onderneming of die van een derde partij. Een gedeelde website is een website die meer dan één onderneming vertegenwoordigt (bv. een ondernemingsgroep).</p>

Wi-Fi

Wi-Fi (of Wi-fi, WiFi, Wifi, wifi) is de afkorting van "Wireless Fidelity" en is een reeks ethernetstandaarden voor draadloze lokale netwerken (WLAN) die momenteel gebaseerd zijn op de IEEE 802.11-specificaties. Er werden nieuwe standaarden ontwikkeld die verder gaan dan de 802.11-specificaties, zoals 802.16. Wifi was bedoeld voor draadloze apparaten en LAN's, maar wordt nu vaak gebruikt voor internettoegang (een van de belangrijkste internationale standaarden voor draadloze breedband internettoegang en netwerken, die algemeen wordt gebruikt in bedrijven, woningen en openbare ruimten). Wifi is gebaseerd op radiosignalen met een frequentie van 2,4 GHz en is theoretisch geschikt voor snelheden van meer dan 54 Mbit/s. Hiermee kan iemand met een computer of personal digital assistant die geschikt is voor draadloze communicatie, verbinding maken met internet wanneer hij in de buurt is van een toegangspunt, een zogenaamde hotspot.

xDSL

Digital Subscriber Line (DSL) technologie is ontworpen om een hoge datasnelheid mogelijk te maken over een klassieke koperdraadtelefoonverbinding. Omvat IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite.

XML

Extensible Markup Language (XML) is een opmaaktaal voor documenten met gestructureerde informatie. Gestructureerde informatie bevat zowel inhoudelijke informatie (woorden, afbeeldingen, enz.) als een aanwijzing van de rol die de informatie speelt (de inhoud in een hoofding heeft bijvoorbeeld een andere betekenis dan de inhoud in een voetnoot, die op zich dan weer anders is dan de inhoud van een bijschrift of van een tabel, enz.). Bijna alle documenten hebben een of andere structuur. Een opmaaktaal is een mechanisme om de structuur in een document te identificeren. De XML-specificatie bepaalt een standaard manier om opmaak aan documenten toe te voegen.

Bron: <http://www.xml.com/>

ZigBee

ZigBee is een specificatie die gebaseerd is op IEEE 802.15.4 voor een reeks communicatieprotocollen van hoog niveau die worden gebruikt om persoonlijke netwerken tot stand te brengen met kleine, digitale radio's met laag vermogen, zoals voor huisautomatisering, het verzamelen van gegevens van medische apparatuur, en andere behoeften met laag vermogen en lage bandbreedte, ontwikkeld voor kleinschalige projecten waarvoor een draadloze verbinding nodig is. ZigBee is dus een draadloos ad-hocnetwerk met een laag vermogen, een lage transmissiesnelheid en gebruikt in de nabije omgeving (d.w.z. binnen persoonlijk bereik).

Bron: <https://en.wikipedia.org/wiki/Zigbee>
