

## ERHEBUNG ÜBER IKT-EINSATZ UND E-COMMERCE IN UNTERNEHMEN

### Glossar

#### 3D-drucken

#### (ALM: Additive Layer Manufacturing)

Additive Layer Manufacturing (ALM) und 3D-drucken sind gleichwertige Begriffe für den gleichen Prozess. Der letztgenannte Begriff ist der weit verbreitete Begriff, während der erste den Prozess des Zusammenfügens von Materialien zur Erzeugung physischer Gegenstände aus 3D-Modelldaten genauer beschreibt, die meistens Schichte auf Schichte liegen, im Gegensatz zu subtraktiven Produktionsmethoden wie CNC-Bearbeitung oder Fräsen (z.B. Drehmaschine), bei denen ein rotierender Fräser verwendet wird, um Material aus einem massiven Materialblock zu entfernen.

#### 3G,

#### 3<sup>rd</sup> Generation

#### 4G,

#### 4<sup>th</sup> Generation

3G oder 3. Generation ist eine Gruppe Mobilfunkstandards (W-CDMA, CDMA2000 usw.), die von der Internationalen Fernmeldeunion (ITU - International Telecommunication Union) festgelegt wurde. 3G-Geräte ermöglichen die gleichzeitige Benutzung von Sprach- und Datendiensten und höhere Datenraten. Ursprünglich wurden Mobilfunkdienste mit Hilfe von analoger Funktechnik angeboten. Diese wurden als Systeme der ersten Generation (1G) betrachtet. Die 2G-Technologie ersetzte in den 90er Jahren analoge Funknetze durch digitale (2G-Netze).

4G steht für die Mobilfunknormen der vierten Generation. 4G ist der Nachfolger der 3G- und 2G-Normenfamilien. Die ITU-R-Organisation hat die fortgeschrittenen Spezifikationen für die den 4G-Normen entsprechenden internationalen Mobiltelekommunikation definiert, wobei die Anforderungen hinsichtlich der Spitzengeschwindigkeit für den 4G-Betrieb auf 100 Mbit/s bei höherer Mobilität (wie z.B. vom Zug oder vom PKW aus) und auf 1 Gbit/s bei niedrigerer Mobilität (wie z.B. Fußgänger und ortsfeste Anwender) festgelegt wurden.

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

#### App(s)

Eine Mobile App oder einfach App (die Kurzform für Mobile Applikation) ist eine Anwendungssoftware, die für ein spezifisches Ziel entworfen ist (z.B. Erholung, Einkaufen usw.), und die, abhängig vom Betriebssystem, auf Computer heruntergeladen und genutzt werden kann. (z.B. tragbare Geräte wie Tablet-Computer, Smartphones usw.).

Weitere Informationen: [http://de.wikipedia.org/wiki/Mobile\\_App](http://de.wikipedia.org/wiki/Mobile_App); <http://www.techopedia.com/definition/2953/mobile-application-mobile-app>;

#### Authentifizierungsmethoden

Authentifizierung ist eine Methode, um zu überprüfen, ob ein Benutzer derjenige ist, der er behauptet zu sein. Dies geschieht meistens anhand von einer oder mehreren Fragen, die dem Benutzer gestellt werden. Es gibt drei große Kategorien von Fragen:

- 1) Etwas, das der Benutzer weiß. Man bittet den Benutzer um etwas Geheimes, das nur er/sie kennt. Typische Beispiele sind Passwörter und PINs, aber auch Sicherheitsfragen sind möglich.
- 2) Etwas, das der Benutzer hat. Der Benutzer verfügt über ein einzigartiges Token, wie ein Schlüssel. Bei Computertokens kann dies in Form eines NFC-Tags oder eines Geräts geschehen.
- 3) Etwas, das der Benutzer ist. Auch Biometrie genannt. Der Benutzer wird darum gebeten, einen Teil seines Körpers zu zeigen, der einzigartige und wiederholbare Muster bildet, wie Fingerabdrücke, Stimme oder Gesichtserkennung.

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

#### Chatbot oder virtuellen Gesprächspartner

Ein Chatbot oder virtuellen Gesprächspartner ist ein computergenerierter, animierter virtueller Charakter mit künstlicher Intelligenz, der als Online-Kundendienstmitarbeiter dient

#### CRM

Kundenbeziehungsmanagement (engl. Customer Relationship Management, abgekürzt CRM) ist eine Managementmethode, wobei der Kunde im Mittelpunkt der Geschäftsaktivität gesetzt wird. Sie beruht auf ein intensives Anwenden von Informationstechnologie zum Sammeln, Integrieren, Weiterverarbeiten und Analysieren von den Kunden betreffenden Informationen.

Es wird unterschieden zwischen:

1. Betriebliches CRM – Integration von kunden- und öffentlichkeitsbezogenen Front Office-Betriebsverfahren.
2. Analytisches CRM – Analyse anhand von Data Mining der die Kunden betreffenden Informationen, über die das Unternehmen verfügt. Damit wird beabsichtigt, sich einen tiefgehenden Einblick in den Kunden zu gewähren und seine Bedürfnisse befriedigen zu können.

<b><u>Daten</u></b>	<p>Darstellung von Tatsachen, Begriffen oder Anweisungen, die soweit formalisiert ist, dass sie zur Übermittlung, Deutung oder Weiterverarbeitung (von Menschen oder automatisiert) geeignet sind. Jegliche Darstellung, wie Zeichen oder analoge Größen, denen eine gewisse Bedeutung zugeordnet wird bzw. werden kann.</p> <p>Quelle: <a href="http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_data.html">http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_data.html</a></p>
<b><u>DoS Attacke</u></b>	<p>Eine Denial-of-Service-Attacke (DoS-Attacke) oder Distributed-Denial-of-Service-Attacke (DDoS-Attacke) ist ein Versuch, eine Computerressource für die beabsichtigten Benutzer unzugänglich zu machen.</p> <p>Die eingesetzten Mittel, die zugrundeliegenden Motive sowie die Ziele einer DoS-Attacke können unterschiedlich sein. Durchweg bestehen sie jedoch aus dem gemeinsamen Versuch einer Person bzw. verschiedener Personen, einen Internetsite bzw. Internetdienst vorübergehend oder definitiv, teilweise oder vollständig arbeitsunfähig zu machen. Ziel solcher Attacken sind meistens Sites oder Dienste auf ausgesetzten Webservern wie Banken, Kreditkartenzahlungssystemen und sogar Root-Nameservern.</p> <p>Eine viel vorkommende Art der Attacke ist es, die Dienste eines Servers mit einer größeren Anzahl Anfragen zu belasten, als dieser in der Lage ist zu bearbeiten, woraufhin diese eingestellt werden oder reguläre Anfragen so langsam beantworten, dass diese abgebrochen werden. Im Allgemeinen werden DoS-Attacken so gestaltet, dass sie die attackierten Rechner abstürzen lassen oder soweit überlasten, dass sie ihren normalen Dienst nicht mehr leisten können, oder aber die Kommunikationsmittel zwischen den Benutzern und dem Opfer so beeinträchtigen, dass diese nicht mehr sinnvoll kommunizieren können.</p>
<b><u>Drahtloser Zugang</u></b>	<p>Der Einsatz drahtloser Technologie wie Radiofrequenz, Infrarot, Mikrowellen, oder sonstiger Arten der Schall- oder elektromagnetischen Wellen, zur Erstellung der internen End-Anbindung der Benutzergeräten (wie Rechner, Drucker, usw.) und den LAN Backbone-Leitungen in den betrieblichen Räumlichkeiten. Es betrifft hauptsächlich die Wi-fi- und Bluetooth-Technologie.</p>
<b><u>DSL</u></b>	<p>Digital Subscriber Line (DSL: Digitaler Teilnehmeranschluss) ist eine Familie von Technologien, die digitale Datenübertragung über die Leitungen eines lokalen Telefonnetzes ermöglichen. Unter DSL wird üblicherweise Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) verstanden, die weitverbreiteste technische Variante von DSL. DSL kann gleichzeitig mit den gewohnten Telefondiensten über dieselben Leitungen angeboten werden, da DSL sich eines höheren Subfrequenzbandes bedient, das herausgefiltert wird.</p> <p>Quelle: <a href="http://de.wikipedia.org/wiki/DSL">http://de.wikipedia.org/wiki/DSL</a></p>
<b><u>EDI, EDI-Type</u></b>	<p>Unter Elektronischer Datenaustausch (engl. Electronic Data Interchange, abgekürzt EDI) wird verstanden die strukturierte, mit elektronischen Hilfsmitteln erfolgende Datenübertragung bzw. Dokumentübermittlung zwischen Organisationen oder Unternehmen. EDI bezieht sich auch spezifisch auf eine Familie von Normen (EDI-Typ) und EDI-Nachrichten, die automatisiert weiterverarbeitet werden können.</p> <p>Quelle: <a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Elektronischer_Datenaustausch">http://de.wikipedia.org/wiki/Elektronischer_Datenaustausch</a></p>
<b><u>EDI E-commerce</u></b>	<p>Über EDI angeforderte Bestellungen. EDI (Electronic Data Interchange) ist ein E-Business-Hilfsprogramm zum Austauschen von Geschäftsmitteilungen aller Art. EDI wird hier als allgemeiner Ausdruck benutzt für die Versendung bzw. den Empfang von Geschäftsinformationen in einem vereinbarten Format, das automatisierte Weiterverarbeitung (z.B. EDIFACT, XML, usw.) ermöglicht, ohne dass einzelne Mitteilungen manuell eingegeben werden müssen. Der Begriff „EDI E-Commerce“ beschränkt sich auf EDI-Berichte, die das Aufgeben von Bestellungen zum Zweck haben.</p> <p>Quelle: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL</p>

<b><u>Einbruch</u></b>	<p>Unter einem Einbruch versteht man den Versuch, die Sicherheitskontrollen eines Informationssystems zu umgehen. Einbruchsmethoden sind z.B. Abhören, Viren, Computerwürmer, Trojaner, Logik- und Zeitbomben, Brute-force Angriffe usw. Einbruchserkennung ist ein System zur Erkennung von Einbrüchen oder Einbruchversuchen, die an ein Computersystem oder Computernetz gerichtet sind um dessen Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit zu beeinträchtigen durch Ausspähung des Systems, der Anwendungs- und Benutzertätigkeit sowie des Netzwerkverkehrs. Einbruchserkennungssysteme (Intrusion Detection Systems, IDS) greifen präventiv, ohne menschliche Intervention ein gegen Einbrüche.</p>
<b><u>Elektronischer Handel</u></b> <b><u>(E-Commerce)</u></b>	<p>Ein elektronischer Handelsgeschäft ist der Verkauf bzw. Kauf von Waren oder Dienstleistungen über Computernetze mit Hilfe von Methoden, die zu dem Zweck entworfen sind, Bestellungen empfangen oder aufgeben zu können. Die Waren oder Dienstleistungen werden anhand dieser Verfahren bestellt, doch weder Zahlung noch Lieferung der Waren oder Dienstleistungen müssen notwendigerweise online erfolgen. Ein E-Commerce-Transaktion kann zwischen Privatunternehmen, Haushalten, Personen, öffentlichen Verwaltungen und anderen öffentlichen oder privaten Organisationen stattfinden. Elektronischer Handel umfasst die auf Webseiten, Extranet oder EDI getätigten Bestellungen und schließt Bestellungen aufgegeben über Telefon, Fax oder handgeschriebene E-Mails aus. Die Art wird von der Methode der Bestellaufgabe bestimmt.</p> <p>Quelle: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL</p>
<b><u>Elektronische Rechnungsstellung</u></b> <b><u>(E-Invoice)</u></b>	<p>Elektronische Rechnungen umfassen Zahlungsinformationen, die zwischen den Parteien der Geschäftstransaktionen – Privatunternehmen, Behörden, Kunden – ausgetauscht und über das Internet oder andere elektronische Hilfsmittel übertragen werden.</p> <p>Eine strukturierte E-Invoice ist eine Rechnung, in der sämtliche Daten in einem digitalen Format erfasst sind und automatisiert weiterverarbeitet werden können. Ein Unterscheidungsmerkmal der elektronischen Rechnungsstellung ist die Automatik. Strukturierte elektronische Rechnungen werden im zwischenbetrieblichen Rechnungverkehr automatisch und unmittelbar von dem System des Rechnungsausstellers bzw. des Dienstleistungserbringers auf die Finanz- oder andere Software des Leistungsempfängers übertragen.</p> <p>E-Invoice-Dateien können gemäß dem XML-, EDI- oder sonstigen ähnlichen Formaten strukturiert werden.</p> <p>Unstrukturierte elektronische Rechnungen sind nicht für automatische Weiterverarbeitung geeignet (z.B. E-Mails, E-Mail-Anlagen wie PDF, Bilder im TIF-, JPEG- oder sonstigem Format).</p> <p>Quelle: <a href="http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/e-invoicing/">http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/e-invoicing/</a></p>
<b><u>E-Mail</u></b>	<p>Elektronischer Austausch von Mitteilungen, einschließlich Text und Anhang, zwischen Computern innerhalb oder außerhalb einer Organisation. Schließt elektronische Post über das Internet oder andere Computernetze ein.</p>
<b><u>ERP</u></b>	<p>Unternehmensressourcenplanung (engl. Enterprise Resource Planning, abgekürzt ERP) besteht aus einer Applikation bzw. einer Zusammenstellung von Applikationen, mittels deren Informationen und Vorgänge über die verschiedenen Geschäftsfunktionen eines Unternehmens hinweg integriert werden. Kennzeichnend werden dabei Planung, Warenwirtschaft, Verkauf, Marketing, Kundenbetreuung, Finanz- und Rechnungswesen und Personalwirtschaft miteinander verbunden.</p> <p>ERP-Software kann Individualsoftware (personalisiert) sein oder Standardsoftware. Letztere sind von einem Alleinanbieter vertriebene Programmpakete, die zwar betriebsumfassend sind, doch modular aufgebaut, so dass Unternehmen das System nach ihren besonderen Bedürfnissen gestalten können, indem sie nur bestimmte dieser Module implementieren.</p> <p>Kennzeichnend für ERP-Systeme sind die folgenden Eigenschaften:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sie sind für eine (herkömmliche bzw. Web-basierte) Client-Server-Umgebung entwickelt;</li> <li>2. sie beziehen die Mehrheit der Betriebsprozesse mit ein;</li> </ol>

3. sie verarbeiten die große Mehrheit der Betriebsgeschäfte;
4. sie nutzen eine betriebsumfassende Datenbank, in der Daten jeweils nur einmal gespeichert werden;
5. sie ermöglichen den Datenzugriff in Echtzeit.

<b><u>Extranet</u></b>	Ein geschlossenes Netzwerk, wodurch unter Einsatz von Internetprotokollen betriebliche Informationen mit Lieferanten, Verkäufern, Kunden oder Geschäftspartnern in sicherer Weise geteilt werden können. Es kann die Form einer sicheren Ausweitung eines Intranets annehmen, womit externen Benutzern Zugriff auf bestimmte Teile des betrieblichen Intranets gewährt wird. Es kann sich auch handeln um einen privaten Teil der betrieblichen Website, worauf Geschäftspartner zugreifen können, nachdem sie sich über eine Anmeldeseite authentifiziert haben.
<b><u>Fälschung</u></b>	Bei einer Fälschung wird in betrügerischer Absicht versucht, ein Original so zu kopieren, dass es als Original oder als <a href="#">Markenprodukt</a> erscheint. Derartige Fälskate werden häufig hergestellt mit der Absicht, sich den etablierten Wert des nachgeahmten Produkts zunutze zu machen. Unter dem Wort Fälschung werden oft sowohl Fälschungen von Zahlungsmitteln und Urkunden als auch Nachahmungen von Produkten und Waren (z.B. Kleidung, Software, Arzneimittel, Jeans, Uhren, Elektronik, usw.) verstanden.  Quelle: <a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Fälschung">http://de.wikipedia.org/wiki/Fälschung</a>
<b><u>Geschäftsprozess</u></b>	Ein Geschäftsprozess (Abk. „GP“) beschreibt eine Folge von Einzeltätigkeiten, die schrittweise ausgeführt werden, um eine spezifische Dienstleistung bzw. Produkt zustande zu bringen (ein geschäftliches oder betriebliches Ziel zu erreichen) für einen bestimmten bzw. für bestimmte Kunden. Geschäftsprozesse können in drei Kategorien eingeordnet werden: <i>Managementprozesse</i> (z.B. Unternehmensführung, strategisches Management), <i>Kernprozesse</i> (z.B. Einkäufe, Fertigung, Marketing und Verkauf usw.) und <i>Unterstützungsprozesse</i> (z.B. Buchhaltung, Personalwesen, technische Unterstützung usw.).  Quelle: <a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Geschäftsprozess">http://de.wikipedia.org/wiki/Geschäftsprozess</a>
<b><u>Information</u></b>	1) Tatsachen, Daten oder Anweisungen auf gleich welchem Träger oder in gleich welcher Form.  2) Die Bedeutung, die Menschen den Daten zuweisen anhand bekannter, bei deren Darstellung benutzter Vereinbarungen.  Quelle: <a href="http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/information.html">http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/information.html</a>
<b><u>Internet</u></b>	Das Internet ist ein weltweites System von mit einander verbundenen Computernetzwerken, die die reguläre Internet-Protokoll-Familie (TCP/IP) verwenden und Milliarden von Nutzern weltweit bedienen. Es ist ein Netzwerk von Netzwerken, das aus Millionen von privaten, öffentlichen, akademischen, geschäftlichen und staatlichen Netzwerken unterschiedlicher Größe besteht, die durch eine große Vielfalt elektronischer und optischer Netzwerktechnologien miteinander verbunden sind. Das Internet umfasst eine ganze Reihe von Informationsressourcen und -diensten, insbesondere die mit Querverweisen verbundenen Hypertextdokumente des World Wide Web (WWW) und die Infrastruktur zur Unterstützung der elektronischen Post.  Quelle: <a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Internet">http://de.wikipedia.org/wiki/Internet</a>  Steht für IP (Internet Protokoll) gestützte Computernetze: www, Extranet über das Internet, EDI über das Internet, Internetfähige Mobiltelefone.
<b><u>IoT</u></b>	Das Internet der Dinge (engl. Internet of Things, abgekürzt IoT) ist ein Sammelbegriff für miteinander vernetzte Apparate oder Systeme, oft „intelligente“ Apparate bzw. Systeme genannt. Sie sammeln Daten und tauschen diese aus und können über das Internet, über Software auf Computern aller Art, Smartphones oder über Schnittstellen wie Wandsteuerungen überwacht oder ferngesteuert werden.
<b><u>Machine learning</u></b>	Machine learning oder Maschinelles Lernen (z.B. Deep Learning) beinhaltet, dass ein Computermodell „ausgebildet“ wird um eine automatisierte Aufgabe besser ausführen zu können, z.B. Mustererkennung.

<b><u>Malware</u></b>	Schadsoftware, auch „malware“ genannt, ist jede Software, die unerwünschte Handlungen wie Datendiebstahl oder andere Arten von Computerangriffen ausführt.  Quelle: <a href="https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/malware">https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/malware</a>
<b><u>Marktplatz/ Marktplätze</u></b> <b><u>(E-Commerce- Marktplätze)</u></b>	Der Ausdruck „E-Commerce-Marktplätze“ hat Beziehung auf Websites oder Apps die von verschiedenen Unternehmen verwendet werden, um mit Produkten zu handeln (z.B. Booking, eBay, Amazon, Amazon Business, Alibaba, Rakuten, etc.). E-commerce-Marktplätze unterscheiden sich von E-Commerce-Plattformen. Die Letzten statten Unternehmen, die ihre eigene E-Commerce-Websites aufrichten möchten, mit skalierbaren, selbst hergestellten Lösungen aus.
<b><u>Mitteilung</u></b>	Jeder im Klartext oder in einer Geheimsprache kurz gefasster Gedanke oder Gedankengang, der in einer derartigen Form gestellt ist, dass er zur Übertragung anhand gleich welchen Kommunikationsmittels geeignet ist.  Quelle: <a href="http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_message.html">http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_message.html</a>
<b><u>Mobiles Breitband</u></b>	Mobiles Breitband (Mobile Internetverbindung über Telefonnetzwerke) ist der Name für verschiedene Arten von drahtlosem Breitbandinternetzugang über einen tragbaren Modem, ein tragbares Telefon oder ein sonstiges Gerät (vgl. 3G).  Quelle: <a href="http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_broadband">http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_broadband</a>
<b><u>NLG</u></b>	Erzeugung natürlicher Sprache (engl. Natural Language Generation, abgekürzt NLG) ist das Vermögen eines Computerprogramms Daten zu Vorstellungen in natürlicher Sprache umzusetzen.
<b><u>NLP</u></b>	Verarbeitung natürlicher Sprache (engl. Natural Language Processing, abgekürzt NLP) ist das Vermögen eines Computerprogramms, mündliche Menschensprache zu verstehen.
<b><u>Office (automation) software</u></b>	Ein Office-paket ist eine Zusammenstellung gebräuchlicher Software für Arbeiten im Büro, und enthält meistens ein Textverarbeitungsprogramm, eine Tabellenkalkulation usw.
<b><u>Online-Bezahlung</u></b>	Eine Online-Bezahlung ist ein integrierter Bestell- und Zahlungsvorgang.
<b><u>Pharming</u></b>	“Pharming” bezeichnet einen Angriff um den Benutzer auf gefälschte Webseiten umzuleiten mit dem Ziel, sensible Informationen zu stehlen.
<b><u>Phishing</u></b>	“Phishing” werden Versuche genannt, durch Vortäuschung einer vertrauenswürdigen Person in der elektronischen Kommunikation an sensible Daten wie Benutzernamen, Passwörter oder Kreditkarteninformation zu gelangen.
<b><u>Ransomware</u></b>	Ransomware ist eine Art von Malware (wie Viren, Trojans usw.), die die Computersysteme der Benutzer infiziert und das infizierte System so manipuliert, dass das Opfer das System (teilweise oder vollständig) und die darauf gespeicherten Daten nicht nutzen kann. Meistens erhält das Opfer kurz darauf eine Erpressungsmittelteilung über ein Popup-Fenster, in dem es „ransom“ oder Lösegeld (daher der Name) zahlen muss, um wieder vollen Zugang zum System und zu den Dateien zu erhalten.  Quelle: <a href="https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/Ransomware">https://www.enisa.europa.eu/topics/csirts-in-europe/glossary/Ransomware</a>
<b><u>Robotik</u></b>	Entsprechend ihrer beabsichtigten Anwendung können Roboter Industrie- oder Serviceroboter sein. Ein Industrieroboter ist ein automatisch gesteuerter, wiederprogrammierbarer, zu mehreren Zwecken geeigneter Manipulator, der nach drei oder mehr Achsen programmierbar ist und der entweder von einem festen Standplatz aus oder mobil eingesetzt werden kann für die Verwendung in industriellen Automatisierung.  Ein Serviceroboter ist eine Maschine mit einem bestimmten Grad von Selbständigkeit, wodurch der Roboter sich in komplexen und dynamischen Umgebungen bewegen kann, wo Interaktion mit Menschen, Gegenständen und anderen Geräten erforderlich sein kann, ausschließlich jeglicher Benutzung in industriellen Automatisierungsanwendungen

---

## Soziale Medien

Relevanz im Rahmen der Erhebung über IKT-Nutzung in Unternehmen hat nur das Einsetzen von sozialen Medien zum Erstellen und Pflegen sozialer Beziehungen inner- und außerhalb des Unternehmens. Gemeint wird hier in dieser Hinsicht die Nutzung von sozialen Medien (als Applikationen basiert auf Internet-Techniken oder auf Kommunikationsplattformen) und von Web 2.0-Techniken und -Werkzeugen zum Verbinden, Unterhalten und Schaffen von Inhalt online, der mit Kunden, Lieferanten oder sonstigen Geschäftspartnern, bzw. innerhalb des Unternehmens ausgetauscht wird. Es geht also nicht um die bloße Nutzung einer Web 2.0-Plattform (auch wenn diese die unterstützende Technologie ist), sondern um das Einsetzen sozialer Medien mit dem Zweck, sowohl neue Formen der Zusammenwirkung und des Informationsmanagements im Unternehmen zustande zu bringen als auch den Beschäftigten, Kunden und Lieferanten zu helfen, zusammenzuarbeiten, zu innovieren, und Wissen und Erfahrungen zu gestalten und auszutauschen.

Die wichtigsten Kommunikationsplattformen für soziale Medien und die wichtigsten einschlägigen Werkzeuge für Unternehmen sind wie folgt:

**Soziale Netzwerke bzw. Websites** sind Internet-gestützte Techniken, die es dem Benutzer ermöglichen, sich durch die Erstellung einer persönlichen Kurzbiographie mit anderen zu verbinden, Interessen und Gedanken auszutauschen oder Tätigkeiten zu teilen, andere dazu aufzufordern, seine Kurzbiographie abzurufen, und Gemeinschaften mit gleichinteressierten Menschen zu bilden.

**Blogs:** Ein Blog ist eine Website bzw. ein Teil einer Website, die häufig aktualisiert wird und entweder von Einzelpersonen, Interessengruppen von Einzelpersonen, oder von Unternehmen betrieben wird. Relevanz hat im Rahmen dieser Erhebung nur der Blog des Unternehmens und nicht etwa andere Blogs, zu denen Beschäftigte beitragen. Aktualisierungen (Posts oder Blogbeiträge genannt) sind üblicherweise kurz gefasst und bieten den Lesern die Möglichkeit zu antworten, mit Anderen ihre Gedanken zu teilen, Kommentar abzugeben oder online einen Link zu dem Eintrag zu placieren. Blogs können entweder innerhalb eines Unternehmens betrieben werden (Firmenblog) oder zum Kommunizieren mit Kunden, Geschäftspartnern oder anderen Organisationen eingesetzt werden.

**Content-Gemeinschaften** bieten die Möglichkeit, Medieninhalte zwischen Benutzern zu teilen. Photo- und Videodienste / Podcasting: Ein Podcast (deutsch Hördatei bzw. Bewegbilddatei) oder ein nicht über Live-Stream bezogene Webcast ist eine Serie von digitalen Medienbeiträgen, die episodisch bereitgestellt werden. Es handelt sich um Audio- oder Video-Dateien, die verschiedene Dateiformate, wie z.B. .aiff, .wav, .midi usw. für die ersten, und .mov, .avi usw. für die letzteren benutzen. Podcasting unterscheidet sich von den anderen Verfahren, die zum Abrufen von Mediendateien übers Internet eingesetzt werden (wie z.B. das unmittelbare Herunterladen oder Streaming Media), durch seine Weise der Datenablieferung. Websites zum Teilen von Präsentationen bieten die Möglichkeit, Präsentationen, Dokumente und Berufsvideos öffentlich oder privat unter Kollegen, Kunden, Intranets, Netzwerken usw. übers Internet auszutauschen. Auf diesen Websites können Präsentationen oder Dokumente hoch- bzw. heruntergeladen werden, und kann man auf diese zugreifen. Sehr häufig sind Websites zum Teilen von Präsentationen gelinkt zu Blogs oder sonstigen sozialen Netzwerkdiensten oder Websites.

**Microblogging** bezeichnet das Posten von sehr kurzen Aktualisierungen über sich selbst. Es steht im Gegensatz zu ausgedehnteren Formen des Bloggens, wo Einträge üblicherweise aus mindestens einigen Hunderten von Worten besteht. Microblog-Einträge umfassen meistens nur wenige Hunderte von Charakteren oder minder. Hierher gehören z.B. die Tweets (Twitter); diese sind aus Text bestehende Einträge von bis zu 140 auf der Profilseite des Benutzers angezeigten Charakteren.

**Wiki:** Ein Wiki ist eine Website, die es den Benutzern dank einer vereinfachten Auszeichnungssprache oder eines WYSIWYG-Texteditors ermöglicht, jede Menge von verknüpften Webseiten direct über ein Webbrowser anzufertigen und zu bearbeiten. Wikis werden typischerweise von Wiki-Software unterstützt und gemeinsam von mehreren Benutzern gebraucht. Beispiele sind Gemeinschaftswebsites, Firmen-Intranets und Wissensmanagementsysteme.

---

## Spracherkennung

Spracherkennung (speech recognition) ist das Vermögen eines Computerprogramms Wörter und Satzteile in gesprochener Sprache zu erkennen und sie zu einem für maschinelles Lesen geeigneten Format umzusetzen.

---

<b><u>UBL</u></b>	<p>Universal Business Language (UBL) ist eine Spezifikation für standardisierte elektronische XML-Geschäftsdokumente wie Bestellungen und Rechnungen. UBL wurde von einem technischen Ausschuss innerhalb OASIS und unter Mitwirkung von verschiedenen Organisationen für Industriedatenstandards entwickelt. UBL ist so entworfen, dass es unmittelbar in bereits bestehende Geschäfts-, Rechts-, Audit- und Dokumentverwaltungsanwendungen eingebunden werden kann. Weiter ist es so gedacht, dass Daten in einer vorbestehenden fax- und papierbasierten Geschäftskorrespondenz nicht wieder verschlüsselt werden müssen und dass kleine und mittlere Unternehmen mühelos in den Internethandel einsteigen können.</p> <p>Quelle: <a href="http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Business_Language">http://en.wikipedia.org/wiki/Universal_Business_Language</a></p>
<b><u>Verkäufe über Websites (Web-Verkauf)</u></b>	<p>Verkäufe über Websites sind Teil der E-Commerce-Tätigkeit. Gemeint werden Bestellungen, die bei einem Internetstore oder durch Ausfüllen und Versenden von Webformularen im WWW oder im Extranet aufgegeben werden. Web-Verkauf ist vom EDI-Verkauf zu unterscheiden. Die Art der E-Commerce-Transaktion wird von der Methode der Bestellaufgabe bestimmt. Auf diese Weise versucht man Interpretationsschwierigkeiten zu vermeiden, wenn sowohl EDI als Web im Prozess einbezogen sind. Zum Beispiel kann der Kunde zwar eine Bestellung über eine Webanwendung aufgeben, die Nachricht aber als EDI-Bericht dem Anbieter übermittelt werden. In diesem Fall geht es trotzdem um eine Webanwendung; EDI ist eine Geschäftsanwendung, die lediglich zur Übertragung des Verkaufsnachrichts benutzt wird. Web-Verkauf kann auch über Mobiltelefon mit Internetbrowser erfolgen.</p> <p>Source: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL</p>
<b><u>Web E-Commerce</u></b>	<p>Bestellungen, die bei einem Internetstore (Webshop) oder über Webformulare im Internet oder Extranet aufgegeben werden, ungeachtet der Art der Internetverbindung (Computer, Laptop, Mobiltelefon usw.).</p> <p>Quelle: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL</p>
<b><u>Webformular</u></b>	<p>Ein Webformular auf einer Webseite ermöglicht es einem Benutzer, Daten einzugeben, die einem Server für weitere Verarbeitung übermittelt werden. Webformulare ähneln Papierformularen, insofern Benutzer sie unter Benutzung von Auswahlkästchen, Optionsfeldern oder Textfeldern ausfüllen. Webformulare können zum Beispiel verwendet werden, um Versandinformationen oder Kreditkartendaten für die Bestellung eines Produkts einzugeben oder um Daten abzurufen.</p> <p>Quelle: <a href="http://en.wikipedia.org/wiki/Webform">http://en.wikipedia.org/wiki/Webform</a></p>
<b><u>Webserver</u></b>	<p>Ein Webserver ist ein Computerprogramm, das Inhalte wie z.B. Webseiten mittels des Hypertext Transfer Protocols (HTTP) über das World Wide Web anbietet. Der Begriff Webserver kann sich auch auf den Rechner oder die virtuelle Maschine beziehen, auf dem bzw. der das Programm läuft.</p> <p>Quelle: <a href="http://de.wikipedia.org/wiki/Web_server">http://de.wikipedia.org/wiki/Web_server</a></p>
<b><u>Website</u></b>	<p>Standort-Präsenz innerhalb des World Wide Web, identifiziert von einer Webadresse. Sammlung von Webbeständen zu einem bestimmten Thema, einschließlich eines „Homepage“ genannten Einstiegsbestands. Die Information ist in bestimmten Sprachen verschlüsselt (Hypertext mark-up language (HTML), XML, Java), die mittels eines Webbrowsers wie Netscape Navigator oder Microsoft Internet Explorer lesbar sind.</p>
<b><u>xDSL</u></b>	<p>Digital Subscriber Line (DSL)-Technologie wird genutzt um Daten mit hohen Übertragungsraten über einfache Kupferleitungen senden und empfangen zu können. Einschließlich IDSL, HDSL, SDSL, ADSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite.</p>
<b><u>XML</u></b>	<p>Die Extensible Markup Language (XML) (erweiterbare Auszeichnungssprache) ist eine Auszeichnungssprache für Dokumente, die strukturierte Informationen enthalten. Strukturierte Informationen umfassen sowohl Inhalt (Wörter, Abbildungen, usw.) als auch Hinweise zur Rolle dieses Inhalts (z.B. hat Inhalt einen anderen Wert bei einer Überschrift als bei einer Fußnote, und wieder einen anderen bei einer Bildunterschrift oder bei einer Tabelle usw.). Fast alle Dokumente haben irgendeine Struktur. Eine Auszeichnungssprache ist ein Mittel zur Identifizierung der Struktur in einem Dokument. Die XML-Spezifikation definiert eine Standard-Weise, um Auszeichnungen in ein Dokument einzufügen.</p> <p>Quelle: <a href="http://www.xml.com/">http://www.xml.com/</a></p>