

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.

(Additive Layer Manufacturing - ALM)

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 vierde 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>

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

<u>Bericht</u>	<p>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.</p> <p>Bron: http://www.its.bldrdoc.gov/projects/devglossary/_message.html</p>
<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>Denial-of-service 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 denial-of-service 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 communicatiemediën 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 WiFi- 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</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>

EDI e-commerce Bestellingen via EDI. EDI (Electronic Data Interchange) is een e-businessstool 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.

Bron: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

E-factuur 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. 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).

Bron: <http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/ict/e-invoicing/>

Elektronische handel (e-commerce) 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.

Bron: OECD, DSTI/ICCP/IIS(2009)5/FINAL

E-Mail 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.

ERP 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.

ERP-systemen hebben meestal volgende eigenschappen:

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.

Extranet 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.

<u>Inbreuk</u>	<p>Een inbreuk is een poging om de veiligheidscontroles van een informatiesysteem te omzeilen. De manieren om binnen te dringen, zijn af luisteren, 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.</p> <p>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>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>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>	<p>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).</p> <p>Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Mobile_broadband</p>
<u>Namaak</u>	<p>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.).</p> <p>Bron: http://en.wikipedia.org/wiki/Counterfeiting</p>
<u>Online betaling</u>	<p>Een online betaling is een transactie waarin order en betaling zijn geïntegreerd.</p>

<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>Sociale media</u>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<u>UBL</u>	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 papiergebaseerde 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>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>Plaats op het World Wide Web met een webadres. Verzameling van webbestanden over een bepaald onderwerp met een hoofdbestand als homepage. De website wordt in specifieke talen ((Hypertext mark-up language (HTML), XML, Java) gecodeerd en kan bekeken worden met een browser zoals Netscape Navigator of Microsoft Internet Explorer.</p> <p>Een gezamenlijke website is een website van meerdere ondernemingen (bv. een ondernemingsgroep die alle activiteiten op één website plaatst).</p>
<u>xDSL</u>	<p>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.</p>
<u>XML</u>	<p>Extensible Markup Language 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.</p> <p>Bron: http://www.xml.com/</p>
