

A

Advertising

Sinonimo di "Pubblicità".

AdWords

È il servizio di Google per creare gli annunci Google che verranno pubblicati tramite AdSense che è un modo facile e veloce di pubblicare gli annunci Google sui siti internet, e generare così dei rendimenti.

B

B2B

Business to Business, spesso abbreviato in B2B, indica le relazioni che un'impresa detiene con i propri fornitori per attività di approvvigionamento, di pianificazione e monitoraggio della produzione o di sussidio nelle attività di sviluppo prodotto oppure le relazioni che l'impresa detiene con clienti professionali, cioè altre imprese collocate in punti diversi della filiera produttiva. Per fare un esempio, è una relazione B2B il rapporto commerciale fra il produttore e il grossista. Il rapporto diretto fra produttore, o grossista, e cliente privato finale, viene invece definito B2C.

B2C

Con Business to Consumer, spesso abbreviato in B2C, si indicano le relazioni che un'impresa commerciale detiene con i suoi clienti per le attività di vendita e/o di assistenza. Questa sigla è utilizzata soprattutto quando l'interazione tra impresa e cliente avviene tramite internet, ovvero nel caso del commercio elettronico.

Banda larga

Con la dizione banda larga ci si riferisce in generale alla trasmissione dati dove più dati sono inviati simultaneamente per aumentare l'effettiva velocità di trasmissione. Nell'ambito della teoria dei segnali questo termine è usato per indicare i metodi che consentono a due o più segnali di condividere la stessa linea trasmissiva.

Banner

È una delle forme pubblicitarie più diffuse su internet. Questa forma di messaggio promozionale consiste nell'inserire un annuncio su una pagina web.

Brand

Termine inglese che significa "marca". È un nome, simbolo, disegno, o una combinazione di tali elementi, con cui si identificano prodotti o servizi di uno o più venditori al fine di differenziarli da altri offerti dalla concorrenza.

Business angel

Sono Investitori Informali: persone fisiche che investono il proprio patrimonio,

professionalmente, in Piccole e Medie Imprese (PMI) sotto diverse forme di capitale di rischio, attraverso l'assunzione, la gestione e lo smobilizzo di partecipazioni, prevalentemente in società non quotate in Borsa, con un attivo coinvolgimento nello sviluppo delle aziende partecipate.

C

Cliente Prospect

Cliente potenziale.

Cluster

è un termine di natura matematico-statistica che indica un insieme di unità simili o vicine tra loro.

CRM

È l'acronimo di Customer Relationship Management, un termine inglese che tradotto indica la gestione delle relazioni con i clienti legata al concetto di fidelizzazione. Il Customer Relationship Management, infatti, stabilisce un nuovo approccio al mercato che pone il cliente e non il prodotto al centro del business. Non esiste un'esatta ed unica definizione di CRM, lo si può comunque considerare come un insieme di procedure organizzative, strumenti, archivi, dati e modelli comportamentali creato in un'azienda per gestire le relazioni con il cliente, il cui obiettivo primario è quello di migliorare il rapporto cliente-fornitore.

Customer Care

La sua traduzione è "attenzione al cliente" che comporta essere a disposizione del cliente in toto: dall'assistenza pre e post-vendita all'indicazione su aspetti pratici di utilizzo del sito o del servizio. Il customer care, insomma è tutto ciò che serve ad agevolare il cliente prima, durante e dopo l'acquisto di un prodotto o la semplice fruizione di un sito o servizio.

Customer Satisfaction

Sta per "soddisfazione del cliente", quale criterio per identificare strategie di costruzione di prodotti e servizi maggiormente confacenti ai bisogni e alle attese dei consumatori.

Customer Oriented

È un termine inglese che si traduce con "orientato alla clientela", un approccio che implica attenzione al cliente e soddisfazione dei suoi bisogni.

Customer Support

è un servizio che consiste nel pianificare e realizzare servizi di supporto alla clientela, incluse l'installazione, la configurazione, la risoluzione di problemi, l'assistenza al cliente, la formazione, a seconda delle richieste del cliente.

D

Desktop Search

È il nome di una categoria di programmi informatici di utilità che effettuano ricerche nei contenuti di file, solitamente file di testo. La ricerca avviene quindi nel computer dell'utente piuttosto che su internet. L'attenzione è sul reperimento di tutte le informazioni, dalla cronologia dei browser, rubriche e-mail, documenti di testo.

Digital Advertising Business-To-Consumer

Pubblicità digitale che utilizza come mezzo di comunicazione internet e le email con lo scopo di vendere un prodotto ad un consumatore finale.

Digital divide

È un termine che indica il divario informatico/digitale esistente tra due diverse realtà (es. uomini e donne, nord e sud, ecc.)

Direct Marketing

È un sistema interattivo di marketing, che usa uno o più media pubblicitari per generare un'interazione, ovvero una risposta misurabile o una transazione in qualsiasi parte del sistema distributivo.

E

E-Business

Si riferisce genericamente a tutte le attività di interesse commerciale che possono svolgersi attraverso Internet e altre reti telematiche, come, ad esempio, l'e-commerce.

E-Commerce

Consiste nella compravendita, nel marketing e nella fornitura di prodotti o servizi attraverso computer collegati in rete.

E-Learning

L'e-learning (traducibile come apprendimento elettronico) è un settore applicativo della IT, Tecnologie dell'Informazione, che utilizza il complesso delle tecnologie Internet (web, e-mail, FTP, IRC, streaming video etc.) per distribuire on-line contenuti didattici multimediali.

E-Mail Marketing

È un tipo di marketing diretto che usa la posta elettronica come mezzo per comunicare messaggi commerciali e non al pubblico. In senso lato qualunque e-mail inviata a un cliente o potenziale, può essere considerato e-mail marketing.

Entry Point

È il punto di ingresso di una routine o di un programma a cui può essere passato il controllo.

F

Feedback

Verifica e controllo dei risultati.

G

Globalizzazione

Con questo termine si indica il fenomeno di crescita progressiva delle relazioni e degli scambi di diverso tipo a livello mondiale in diversi ambiti osservato a partire dalla fine del xx secolo. In campo economico denota la forte integrazione nel commercio mondiale e la crescente interdipendenza dei paesi gli uni dagli altri.

H

Hi-Tech

È un aggettivo attribuito a cose con elevate caratteristiche tecnologiche.

Hosting

È un servizio che consiste nell'allocare su un server web le pagine di un sito web, rendendolo così accessibile dalla rete internet.

I

ICT – TIC (Information Communication Technology) - IT (Information Technology)

Acronimo che sta a sottolineare il legame tra tecnologia ed informazione ed identifica ogni settore legato allo scambio di informazioni compreso l'hardware, il software ed ogni tipo di servizio connesso.

Impression

Rappresenta il numero di volte che una pagina web o un banner viene scaricata sul computer dell'utente. È utilizzato come parametro base per la pianificazione di una campagna banner, che quindi viene pagata in base al numero di volte che un banner è stato mostrato all'utente su uno o più siti web, indipendentemente da quanti utenti cliccano sul banner stesso.

Incubazione d'impresa (Incubator)

L'incubazione d'azienda è un processo dinamico di sviluppo del business. Gli incubatori 'allevano' le nuove aziende, aiutandole a sopravvivere nel primo periodo di vita, quando sono più vulnerabili. Forniscono assistenza al management, supportano nell'accesso ai finanziamenti e nel coordinamento e nella gestione di operazioni complesse come nella gestione delle tecnologie. Offrono inoltre la possibilità di accedere ad infrastrutture e strutture comuni.

Internet Banking

Operazioni informative e dispositive bancarie tramite Internet. È possibile gestire il proprio conto corrente on line. I vantaggi: sportello virtuale accessibile 24 ore su 24, minori costi, strumenti a supporto nella gestione, automatizzazione delle disposizioni.

Internet Marketing

Vedi "Web Marketing".

Internet Protocol (IP)

È un protocollo di interconnessione di reti nato per interconnettere reti eterogenee per tecnologia, prestazioni, gestione.

Instant Messaging

È un sistema di comunicazione per computer che consente di scambiare in tempo reale, fra utenti di due computer connessi in rete, frasi e brevi testi.

IPTV

È l'acronimo di Internet Protocol Television e descrive un sistema atto a utilizzare l'infrastruttura di trasporto IP per veicolare contenuti televisivi in formato digitale attraverso connessione internet a banda larga.

K

Keywords Advertising

Vedi "Pay per click"

Know-How

È sinonimo dei seguenti termini italiani: competenza, conoscenza, cognizioni, capacità, abilità, sapere professionale, esperienza, e simili.

L

Landing Page

È una specifica pagina che un visitatore raggiunge dopo aver cliccato un link o una pubblicità. Spesso, questa pagina mostra contenuti che sono un'estensione del link o della pubblicità, oppure la pagina è ottimizzata per una specifica keyword o frase per "attrarre" i motori di ricerca.

Layout

È la traduzione in inglese di impaginazione che è il procedimento che mira ad assemblare testo e immagini al fine di realizzare un prodotto editoriale.

M

Management

S'intende:

- il processo di definizione degli obiettivi di un'azienda (sia essa pubblica o privata) e di guida della gestione aziendale verso il perseguimento di tali obiettivi, attraverso

l'assunzione di decisioni sull'impiego delle risorse disponibili e, in particolare, delle risorse umane;

- l'insieme dei manager di un'azienda, ossia delle persone che hanno la responsabilità del suddetto processo.

Marketing

È un ramo della scienza economica che si occupa dello studio descrittivo del mercato e dell'analisi dell'interazione del mercato, degli utilizzatori con l'impresa. Kotler, padre della materia, definisce il marketing come quel *processo sociale e manageriale diretto a soddisfare bisogni ed esigenze attraverso processi di creazione e scambio di prodotto e valori. È l' arte e la scienza di individuare, creare e fornire valore per soddisfare le esigenze di un mercato di riferimento, realizzando un profitto.*

Mass-Marketing

È il marketing di massa, cioè una strategia standardizzata per un target molto ampio del mercato attraverso i mass media.

N

Net-Company

È un'impresa che svolge la sua missione e ricava i rendimenti con azioni nel mercato del web.

Network

È la traduzione inglese di "rete", con cui si intende una serie di componenti, sistemi o entità interconnessi tra di loro.

O

One To One

Si allude alla tecnica di marketing che pone il cliente in una posizione paritaria con l'imprenditore, che ristruttura la propria attività di assistenza prima e dopo la vendita per restare vicino al cliente.

Out e International Sourcing

L'outsourcing, parola inglese traducibile letteralmente come "approvvigionamento esterno", è termine usato in economia per riferirsi genericamente alle pratiche adottate dalle imprese di esternalizzare alcune fasi del processo produttivo, cioè ricorrere ad altre imprese per il loro svolgimento.

L'international sourcing si riferisce al suddetto outsourcing ma che si svolge in nazioni estere.

P

Pay Per Click

È una modalità di acquisto e pagamento della pubblicità online; l'inserzionista paga una tariffa

unitaria per click-through, ovvero solo quando un utente clicca effettivamente sull'annuncio pubblicitario. I vantaggi di questa forma di pubblicità sono numerosi e permettono di ottimizzare al massimo gli investimenti. Un esempio di pubblicità pay per click è rappresentato dal keyword advertising, degli annunci sponsorizzati che compaiono in modo alternativo accanto ai risultati organici dei motori di ricerca.

Press Room

Traduzione in inglese di "ufficio stampa".

Pricing

È la strategia di definizione del prezzo di un prodotto e/o di un servizio.

R

Redemption

È il risultato in termini assoluti o percentuali di un'operazione promozionale o di vendita. In un'azione di marketing è il rapporto percentuale tra il numero di risposte positive ottenute e il numero dei contatti utili.

S

Sales

Traduzione inglese di "vendite"

Search Advertising

È una tipologia di campagna pubblicitaria che consiste nel posizionare l'annuncio nei motori di ricerca, per esempio la campagna AdWords di Google (vedi la voce "AdWords").

Search Engine Marketing

Tratta l'insieme di attività di Marketing per perseguire determinati obiettivi con i motori di ricerca (Search engine), sia migliorando la visibilità di un sito web tra i risultati di posizionamento organico, sia acquistando collegamenti sponsorizzati oppure attivandosi in combinazioni di entrambe le strategie o altre correlate come le campagne advertising sui circuiti pay per click.

Second Life

È una comunità virtuale tridimensionale on-line creata nel 2003 dalla società americana Linden Lab. Il sistema fornisce ai suoi utenti (definiti "residenti") gli strumenti per aggiungere al "mondo virtuale" di Second Life nuovi contenuti grafici: oggetti, fondali, fisionomie dei personaggi, contenuti audiovisivi, ecc. La peculiarità del mondo di Second Life è quella di lasciare agli utenti la libertà di usufruire dei diritti d'autore sugli oggetti che essi creano, che possono essere venduti e scambiati tra i "residenti" utilizzando una moneta virtuale (il Linden Dollar) che può essere convertito in veri dollari americani.

Segment Of One Marketing

È una strategia di marketing che consiste nell'estrema personalizzazione dell'offerta verso il cliente

Start Up

Si riferisce ad una società che da poco ha avviato la sua attività.

Strategia di Branding

È quel processo effettuato dalle imprese allo scopo di differenziare il proprio prodotto da altri analoghi o dello stesso genere, utilizzando nomi o simboli distintivi. Questo processo comprende aspetti formali ma anche sostanziali.

T

Toolbar

È la riga di pulsanti sotto la barra dei menu in un programma. Permette di richiamare varie funzioni di base in modo facile e veloce. Nei browser è la barra dove si trovano anche i pulsanti indietro, avanti ecc...

Tracking (web tracking)

È l'analisi delle statistiche di un sito web. Una volta raccolti i dati di tracking si analizzano e si stilano dei report per il cliente per informarlo sulle attività del sito e decidere eventuali ulteriori strategie. Il web tracking viene utilizzato anche per monitorare le campagne pubblicitarie online e per effettuare tutti i calcoli a loro inerenti.

V

Vendor

È la traduzione inglese di "venditore".

Venture Capital

È una forma di finanziamento di nuove imprese pionieristiche, non quotate in Borsa e spesso ad alto contenuto tecnologico. Può essere fornito da singoli investitori, da fondi chiusi o da società finanziarie.

VoIP

Il VoIP, Voice over IP (Voce tramite protocollo Internet) è una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP, anziché passare attraverso la rete telefonica tradizionale.

W

Web 2.0

Si intende un generico stato di evoluzione di Internet e in particolare del World Wide Web. Alcuni hanno tentato di definire il Web 2.0 come una serie di siti web con interfaccia, facilità e

velocità d'uso tali da renderli simili alle applicazioni tradizionali che gli utenti sono abituati a installare nei propri computer.

Web Marketing

È l'attuazione della strategia di marketing dell'azienda che si traduce e si realizza tramite il sito internet è l'insieme delle tecniche e degli strumenti che consentono di sviluppare i rapporti commerciali (acquisti, pubblicità, vendite, assistenza alla clientela, etc.) tramite il Web. Il web marketing è anche ogni azione a pianificazione che abbia come finalità il ROI (return on investment) di un progetto on-line, è ideazione di un progetto, è il coordinamento della sua realizzazione, è l'analisi finale, è la gestione di ciò che ne segue la messa in opera, è la sua promozione e la gestione del feedback. Ogni progetto (con obiettivi) fatto in internet deve essere coordinato da un piano di web marketing. Spesso si confonde il WM con la semplice promozione o pubblicità di un sito in Internet.

Web-Oriented

è la traduzione inglese di "orientato/a ad internet"