

Banque de données générale	Ensemble de données nécessaires à la conduite ciblée des actions marketing et commerciales.
Centre d'appels	Centre de contacts ayant pour mission le traitement des appels entrants ainsi que celui des appels sortants (dans le cadre des programmes marketing).
Benchmarking	Action de se comparer aux meilleurs pour progresser.
Client captif	Consommateur final qui est légalement lié à son fournisseur d'électricité et qui n'a pas le choix dans son acheminement. Selon un calendrier fixé par la loi, il pourra devenir client éligible.
Client éligible	Consommateur final qui a le droit de choisir son fournisseur d'électricité.
Contracting énergétique	Concept technique et financier qui permet la prise en charge complète de la gestion énergétique du client. Le contracteur assume la totalité des investissements et des frais de fonctionnement des installations techniques du client; pour sa part, ce dernier s'engage à se fournir exclusivement auprès de lui pendant un nombre d'années prédéfini.
CRM	Customer Relationship Management = Gestion de la relation client.
Distributeur	Celui qui achemine l'électricité auprès du consommateur final.
Effritement	Érosion de la demande, de la consommation, du chiffre d'affaires et de la marge. Terme utilisé lors des études mesurant la conséquence de la libéralisation du marché des télécommunications.
Engineering	Ingénierie : étude globale d'un projet industriel sous tous ses aspects (techniques, économiques, financiers, sociaux) coordonnant les études particulières de plusieurs équipes de spécialistes.
EOS	Énergie Ouest Suisse SA. Société anonyme chargée par ses actionnaires preneurs (SIL, EEF, SIG, ENSA, Romande Energie) de les approvisionner en électricité.
Évaluation du personnel	Analyse des qualités, des compétences et des motivations des collaborateurs pour une promotion ou un déplacement des responsabilités.
Exploitant de réseau	Entreprise de droit privé ou public fournissant les services nécessaires à l'exploitation du réseau.

Fidélisation	La fidélisation est un programme qui s'attache à prendre le client en considération par la connaissance que l'on a de ses besoins et du service à valeur ajoutée qu'on lui apporte. Le but de ce programme est d'assurer la pérennité des relations fournisseur / client.
Fournisseur	Celui qui vend l'électricité.
Gestion de la relation client	Concept marketing et commercial intégrant des méthodes et des outils propres à diffuser la connaissance client dans le but d'améliorer la qualité de la relation établie avec lui et de le fidéliser.
Gestion globale de l'énergie	Concept regroupant un ensemble de prestations visant à une consommation rationnelle de l'énergie, au respect de la protection de l'environnement et à un conseil total au client.
Grands comptes	Gros consommateurs.
ISIS	Informatique des Services Industriels. Logiciel qui permet de gérer les énergies et fluides fournis depuis la distribution jusqu'à la facturation et l'encaissement.
LME	Loi fédérale sur le marché de l'électricité.
PME / PMI	Petites et moyennes entreprises / industries.
Producteur d'électricité	Personne physique ou morale qui produit du courant sans être ni propriétaire des lignes de transport ni des réseaux de distribution.
Régulateur	Commission fédérale d'arbitrage qui peut vérifier les prix de l'acheminement et statue sur les litiges concernant l'obligation d'acheminer l'électricité et la rétribution de l'acheminement.
Relevés par nature de coûts	Séparation comptable des sources de revenus et de dépenses. Étanchéité des prestations et des ventes.
SIL	Services industriels de Lausanne
Support externe	Ensemble des fonctions directement liées au contact client (accueil par exemple). Il s'agit de prestations parallèles au support interne.
Support interne	Ensemble des travaux procurant une valeur ajoutée à l'organisation proprement dite.
Timbre	Montant dû pour rémunérer les prestations du distributeur.
Trading	Achat et vente d'énergie sur les marchés.

