



اطلاعات فناوری برای مدیریت مدرسه در اقتصاد دیجیتال

مؤلفان

فریم توربان، لیندا ولوفینو

با همکاری

کارول بولارد، جنیس سی سیپور، لیندا لای،
کریستی چیونگ و دہورا کریستوبال

ترجمہ

دکتر زہیر حیاتی و غلامعلی تمہید

Turban, Efraim

توربان، فریم،

فن آوری اطلاعات برای مدیریت: دگرگونی سازمان‌ها در اقتصاد دیجیتال /
مولفان فریم توربان، لیندا ولونینو، با همکاری کارول پولارد، جنیس سی سیسپور،
لیندا لای، کریستی چیونگ، و دبورا کریستوبال؛ ترجمه زهیر حیاتی و غلامعلی
تمهید. - تهران: نشر کتابدار، ۱۳۹۴

۶۸۳ ص.، مصور، عکس، جدول (مجموعه کتابدار: ۳۲۰)

Information technology for management: عنوان به انگلیسی:
Transforming organization in the digital economy

کتاب‌نامه

واژه‌نامه

۱. فناوری اطلاعات و ارتباطات - مدیریت

الف. ولونینو، لیندا، نویسنده همکار ب. حیاتی، زهیر، ۱۳۲۷ مترجم،

ج. تمهید، غلامعلی، مترجم

رده کنگره: ۱۳۹۴ ف۹ ات ۳۰/۲ HD

رده دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸

شماره کتابشناسی ملی: ۳۹۷۹۸۴۰



www.ketabdar.org

mohseni@ketabdar.org

عنوان: فن آوری اطلاعات برای مدیریت:

دگرگونی سازمان‌ها در اقتصاد دیجیتال

مؤلفان: فریم توربان، لیندا ولونینو و با همکاری دیگران

مترجمان: دکتر زهیر حیاتی و غلامعلی تمهید

مجموعه کتابدار، ۳۲۰

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۴ / شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۵۰۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۴۱-۱۲۸-۰

تلفن: ۶۶۴۱۵۵۶۱ و ۶۶۴۱۵۵۶۵

همراه: ۰۹۱۲۱۸۸۳۵۸۱

فهرست مطالب

۲۵	پیش‌گفتار.....
۲۵	انقلاب وب.....
۲۵	مدیریت فن‌آوری اطلاعات.....
۲۶	دگرگونی شرکت‌ها به اقتصاد دیجیتالی.....
۲۷	ویژگی‌های متن.....
۲۷	جنبه‌های اجتماعی بهره‌برداری از رایانه.....
۲۷	رویکرد مدیریتی.....
۲۷	دیدگاه جهانی و فصلی کاملاً ویرایش شده در باب نظام‌های اطلاعاتی جهانی.....
۲۷	شرکت‌های سریع و عکس‌العملی.....
۲۸	انقلاب مورد تقاضا.....
۲۸	تاکید بر امنیت.....
۲۸	تاکید اقتصاد دیجیتالی.....
۲۸	ارتباط عملی.....
۲۹	تجارت الکترونیک و استفاده از وب.....
۲۹	رویکرد به جهان واقعی.....
۲۹	شکست‌ها و درس‌ها.....
۲۹	پشتیبانی نظری قوی.....
۲۹	اطلاعات روزآمد.....
۲۹	توجیه اقتصادی.....
۳۰	اخلاق.....
۳۰	سازمان کتاب.....
۳۱	درباره نویسندگان.....
۳۳	یادداشت مترجمان.....

بخش ۱:

۳۵	فن‌آوری اطلاعات در سازمان‌ها.....
----	-----------------------------------

فصل اول

۳۷	فن‌آوری اطلاعات از عملکرد سازمان در محیط‌های تجاری پرتلاطم پشتیبانی می‌کند.....
۳۷	هدف‌های یادگیری.....

- ۳۷ فن آوری اطلاعات - مدل عملکرد
- ۳۸ تجارت کردن در اقتصاد دیجیتال
- ۳۸ کسب و کار دیجیتال
- ۳۹ اقتصاد دیجیتالی چیست؟
- ۴۱ تجارت الکترونیکی و محاسبات رایانه‌ای شبکه‌ای
- ۴۲ نمونه‌های جدید در برابر قدیم
- ۴۴ مدل‌های تجاری در اقتصاد دیجیتالی
- ۴۴ ۲/۱ نظام‌های اطلاعاتی و فن آوری اطلاعات
- ۴۵ نظام اطلاعاتی چیست؟
- ۴۷ فن آوری اطلاعات چیست؟
- ۴۸ ۳/۱ مدیریت عملکرد تجاری، فشارهای تجاری، عکس‌العمل‌های سازمانی، و
- ۴۸ مدیریت عملکرد تجاری و محیط سازمانی
- ۵۰ فشارهای محیطی تجارت
- ۵۰ تأثیر عوامل محیط تجاری
- ۵۱ فن آوری اطلاعاتی سبز
- ۵۲ پاسخ‌ها / عکس‌العمل‌های سازمانی
- ۵۴ ۴/۱ راهبرد برای مزیت رقابتی و حمایت آی‌تی
- ۵۴ راهبرد چیست؟
- ۵۴ مدل نیروهای رقابتی بورتر و راهبردها
- ۵۶ مدل زنجیره ارزش بورتر
- ۵۸ سازمان‌های سازگار و نوآور (کسب و کارها)
- ۶۰ پشتیبانی آی‌تی زمان حقیقی، بر اساس تقاضا
- ۶۰ ۵/۱ جنبه‌های اجتماعی بهره‌برداری از رایانه و شبکه سازی و دنیای مجازی
- ۶۰ جنبه‌های اجتماعی بهره‌برداری از رایانه
- ۶۲ دنیاهای مجازی و زندگی دوم
- ۶۴ ۶/۱ چرا باید در باره فن آوری اطلاعات بیاموزید؟
- ۶۴ منافع تحصیل در آی‌تی
- ۶۵ ۷/۱ مسائل مدیریتی
- ۶۶ آی‌تی چگونه برای شما سودمند است
- ۶۷ تخصص حسابداری
- ۶۷ تخصص مالی
- ۶۷ تخصص مدیریت منابع انسانی
- ۶۸ تخصص نظام‌های اطلاعاتی
- ۶۸ تخصص بازاریابی
- ۶۸ تخصص مدیریت عملیات

منابع اینترنتی.....	۶۹
منابع.....	۶۹

فصل ۲

فن‌آوری‌های اطلاعات: مفاهیم، انواع، و پشتیبانی.....	۷۱
اهداف یادگیری.....	۷۱
مدل عملکردی فن‌آوری اطلاعات.....	۷۱
نظام‌های فن‌آوری اطلاعات مری کی.....	۷۲
مسئله / فرصت.....	۷۲
۱/۲ نظام‌های اطلاعاتی: مفاهیم و تعریفها.....	۷۳
داده، اطلاعات و دانش.....	۷۴
شکل‌بندی‌های نظام‌های اطلاعاتی.....	۷۵
۲/۲ رده‌بندی و انواع نظام‌های اطلاعاتی.....	۷۶
رده‌بندی بر اساس سطوح سازمانی.....	۷۶
رده‌بندی بر اساس نوع پشتیبانی.....	۸۲
چگونه نظام‌های اطلاعاتی مختلف با هم ارتباط برقرار می‌کنند؟.....	۸۲
۳/۲ چگونه فن‌آوری اطلاعات از افراد پشتیبانی می‌کند؟.....	۸۴
عملیاتی، مدیریتی، و فعالیت‌های راهبردی.....	۸۴
اشخاص در سازمان‌ها چه فعالیت‌هایی می‌کنند، و چگونه با آی‌تی پشتیبانی می‌شوند؟.....	۸۶
چرا مردم به پشتیبانی آی‌تی نیاز دارند؟.....	۸۸
۴/۲ چگونه فن‌آوری اطلاعات از زنجیره عرضه و فرایندهای تجاری.....	۸۸
پشتیبانی آی‌تی از زنجیره‌های عرضه.....	۸۸
پشتیبانی آی‌تی از دیگر نظام‌ها.....	۹۰
۵/۲ زیرساخت، معماری نظام‌های اطلاع‌رسانی و محیط‌های رایانه‌ای.....	۹۱
زیرساخت.....	۹۱
معماری آی‌تی.....	۹۱
نظام‌های مبتنی بر وب.....	۹۲
محیط‌های رایانه‌ای در حال ظهور.....	۹۳
۶/۲ نظام‌های اطلاعاتی نوآورانه و آینده‌نگر.....	۹۹
زمان زیادی طول نخواهد کشید تا این سناریو درست از کار در آید.....	۹۹
نظام‌های کنترل ترافیک هوشمند.....	۱۰۰
تجزیه و تحلیل پیش‌بینی.....	۱۰۱
مدل ان‌آر‌آی.....	۱۰۱
۷/۲ مسائل مدیریتی.....	۱۰۳
چگونه آی‌تی به نفع شماست؟.....	۱۰۴

فهرست منابع ۱۰۶

بخش ۲

زیرساخت فن آوری اطلاعات ۱۰۷

فصل ۳

مدیریت داده برای بهبود کارایی کسب و کار ۱۰۹

اهداف یادگیری ۱۰۹

مدل عملکرد فن آوری اطلاعات ۱۰۹

۱/۳ داده، داده اصلی، و مدیریت مدرک ۱۱۰

اهمیت مدیریت داده ۱۱۰

عدم قطعیت: محدودیتی برای مدیران ۱۱۱

مدیریت داده ۱۱۲

مدیریت داده: مسائل و چالش ها ۱۱۴

مدیریت داده اصلی ۱۱۶

تغییر داده به دانش ۱۱۷

کیفیت و یکپارچگی داده ۱۱۹

خصوصی ماندن داده و استفاده اخلاقی ۱۲۰

مدیریت مدرک ۱۲۱

۲ / ۳ نظام های مدیریت فایل ۱۲۲

دسترسی به رکوردها از فایل های رایانه ۱۲۴

محدودیت های محیط فایل داده ۱۲۵

۳ / ۳ پایگاه های داده و نظام های مدیریت پایگاه های داده ۱۲۷

پایگاه های داده ۱۲۸

نظام های مدیریت پایگاه داده ۱۳۰

۴ / ۳ انبارهای داده، بازارهای داده، و مراکز داده ۱۳۳

مقایسه پایگاه های داده و انبارهای داده ۱۳۳

روند حرکت به سوی پشتیبانی زمان حقیقی بیشتر از سوی یک انبار داده ۱۳۴

نیاز به انبار کردن داده ۱۳۵

منافع یک انبار داده ۱۳۵

ساختن یک انبار داده ۱۳۷

بازارهای داده، فروشگاه های داده عملیاتی و پایگاه های داده چند بعدی ۱۴۰

انبارهای داده عملیاتی ۱۴۰

ادغام کردن بازارهای داده در انبار داده کسب و کار ۱۴۱

۵ / ۳ مدیریت محتوا کسب و کار ۱۴۳

۱۴۴	رکوردهای الکترونیکی و مدیریت مدرک
۱۴۴	ارزش تجاری مدیریت رکوردهای الکترونیکی
۱۴۵	رشد نی‌سی‌ام و نی‌آرام
۱۴۶	چگونگی سودمندی آی‌تی برای شما
۱۴۶	برای تخصص حسابداری
۱۴۶	برای تخصص مالی
۱۴۶	برای تخصص مدیریت منابع انسانی
۱۴۶	برای تخصص نظام اطلاعاتی
۱۴۶	برای تخصص بازاریابی
۱۴۶	برای تخصص مدیریت تولید/ عملیات
۱۴۷	منابع

فصل ۴

۱۴۹	شبکه و همکاری به عنوان راه حل های کسب و کار
۱۴۹	اهداف یادگیری
۱۴۹	مدل عملکرد آی‌تی
۱۵۱	۱/۴ شبکه ها، اتصال و روندهای کسب و کار
۱۵۱	دستگاه های شبکه
۱۵۵	۲/۴ مدیریت شبکه و فن آوری همکاری
۱۵۵	مدل شبکه، همکاری، و ارتباط عملکرد
۱۵۷	هم گرایی و میان کنش پذیری خدمات اطلاعاتی
۱۶۱	موانع یکپارچگی کامل خدمات اطلاعاتی
۱۶۲	اینترنت و شبکه جهانی وب
۱۶۳	زیر ساخت محاسبات رایانه ای شبکه: شبکه های داخلی و خارجی
۱۶۵	پرتال های اطلاعاتی
۱۶۷	۴/ ۳ بی سیم، تحرک کسب و کار، و فن آوری آی‌پی
۱۶۷	زیر ساخت موبایل و بی سیم
۱۶۸	استانداردهای شبکه سازی وای فای
۱۷۰	شبکه های گسترده بی سیم
۱۷۴	کسب و کار سیار چیست؟
۱۷۴	چرا کسب و کار سیار مسئله ساز است؟
۱۷۵	۴/۴ کشف، جستجو، و تحویل شخصی سازی شده
۱۷۶	موتورهای جستجو، راهنماها، و عوامل هوشمند
۱۷۸	بلاگ ها و بلاگ کردن
۱۷۸	۵/۴ همکاری و جلسات مبتنی بر وب

۱۷۹	ارسال پیام و همکاری
۱۸۰	همکاری مجازی
۱۸۳	۶/۴ مسائل اجتماعی، قانونی، و اخلاقی
۱۸۵	شبکه‌های اجتماعی و ویکی‌ها
۱۸۶	زندگی خارج از کنترل
۱۸۶	۷/۴ مسائل مدیریتی
۱۸۷	چگونه آی‌تی منافع شما را تامین می‌کند؟
۱۸۷	برای تخصص حسابداری
۱۸۷	برای تخصص مالی
۱۸۷	برای تخصص مدیریت منابع انسانی
۱۸۸	برای تخصص نظام اطلاعاتی
۱۸۸	برای تخصص بازاریابی
۱۸۸	برای تخصص مدیریت عملیات / تولید
۱۸۹	منابع

فصل ۵

۱۹۱	ایمن‌سازی کسب‌وکار و تداوم تجارت
۱۹۱	هدف‌های یادگیری
۱۹۱	مدل عملکرد آی‌تی
۱۹۳	تهدیدات و رویدادهای امنیت اطلاعات
۱۹۶	افزایش آسیب‌پذیری
۱۹۶	مقررات دولتی
۱۹۷	استانداردهای صنعتی
۱۹۷	بررسی امنیت اطلاعات
۱۹۸	از کار افتادگی‌های نظام‌های اطلاعاتی فراتر از کنترل شرکت
۱۹۹	عوامل پیشاهنگ در رخدادهای امنیت اطلاعات
۱۹۹	امنیت آی‌تی و مدل کنترل داخلی
۲۰۲	۲/۵ شکندگیها و تهدیدات نظام اطلاعاتی
۲۰۲	تهدیدات غیر عمد
۲۰۳	تهدیدات عمدی
۲۰۴	روش‌های حمله به تسهیلات رایانه‌ای
۲۰۶	بات‌تها
۲۰۷	دفاع در مقابل بدافزار
۲۰۸	۳/۵ تقلب و جرائم با واسطه رایانه
۲۰۹	تقلب

۲۱۰	جلوگیری و کشف تقلب داخلی
۲۱۰	سرقت هویت
۲۱۲	۱۰ خطر عمده امنیت سایبری
۲۱۴	۴/۵ اقدامات مدیریت امنیت آی تی
۲۱۴	راهبرد دفاعی
۲۱۶	کنترل‌های عمومی
۲۱۸	کنترل‌های برنامه‌های کاربردی
۲۱۹	۵/۵ امنیت شبکه
۲۲۰	امنیت پیرامونی و دیوارهای آتش
۲۲۰	صحه‌گذاری/ تایید و صدور اجازه شبکه
۲۲۱	امن کردن شبکه‌های بی سیم
۲۲۲	۶/۵ کنترل داخلی و مدیریت پیروی
۲۲۳	کنترل‌های داخلی باید پیرو اس ا ایکس باشد
۲۲۵	مقررات بین‌المللی ضد تقلب
۲۲۶	۷/۵ تداوم تجارت و برنامه‌ریزی جبران فاجعه
۲۲۶	برنامه‌ریزی تداوم تجارت
۲۲۷	۸/۵ بازرسی و مدیریت خطر
۲۲۸	نظام‌های اطلاعاتی بازرسی
۲۲۸	مدیریت خطر و تجزیه و تحلیل هزینه - فایده
۲۲۹	۹/۵ مسائل مدیریتی
۲۳۰	چگونه آی تی به شما سود می‌رساند؟
۲۳۱	برای تخصص حسابداری
۲۳۱	برای تخصص مالی
۲۳۱	برای تخصص مدیریت نیروی انسانی
۲۳۲	برای تخصص نظام اطلاعاتی
۲۳۲	برای تخصص بازاریابی
۲۳۲	برای تخصص مدیریت عملیات/ تولید
۲۳۲	منابع

بخش ۳:

۲۳۵	انقلاب وب
-----	-----------

فصل ۶

۲۳۷	کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی
۲۳۷	هدف‌های یادگیری

۲۳۷	مدل عملکردی آی تی
۲۳۹	راه حل: بازاریابی مستقیم برخط
۲۳۹	درس هایی از شرکت دل
۲۴۰	۱/۶ بررسی اجمالی کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی
۲۴۰	تعاریف و مفاهیم
۲۴۲	چشم انداز تجارت الکترونیکی
۲۴۳	انواع تراکنش های تجارت الکترونیکی
۲۴۴	مدل های کسب و کار الکترونیکی
۲۴۶	تاریخچه و دامنه تجارت الکترونیکی
۲۴۶	نازده وادان به تجارت الکترونیکی: سایت های شبکه اجتماعی
۲۴۸	منافع و محدودیت های تجارت الکترونیکی
۲۵۱	۲/۶ سازوکارهای اصلی تجارت الکترونیکی
۲۵۱	بازارهای الکترونیکی
۲۵۲	فهرست ها و تبلیغات الکترونیکی
۲۵۲	حراجهای الکترونیکی
۲۵۳	مبادله و مذاکرات
۲۵۴	۳/۶ برنامه های کاربردی کسب و کار به مصرف کننده
۲۵۴	سازوکارهای خرده فروشی الکترونیکی: بیخوان ها و بازارچه ها
۲۵۶	خرده فروشی: اصول
۲۵۶	صنایع خدمات برخط
۲۵۹	خدمات مشتری
۲۶۰	مسائل خرده فروشی الکترونیکی
۲۶۲	۴/۶ برنامه های کاربردی کسب و کار - به - کسب و کار / بی تو بی / B2B
۲۶۲	بازارهای سازمانی جانب فروش
۲۶۳	بازارهای سازمانی خرید
۲۶۴	مبادلات عمومی
۲۶۴	انواع اصلی مبادلات عمومی
۲۶۵	۵/۶ مدل های اصلی تجارت الکترونیکی: از دولت الکترونیک تا
۲۶۶	تجارت کسب و کار به کارکنان (بی تو ئی / B2E)
۲۶۶	تجارت الکترونیکی بین و داخل کارکنان سازمان ها
۲۶۶	تجارت الکترونیکی بین و داخل واحدهای کسب و کار
۲۶۶	تجارت مشارکتی
۲۶۷	دولت الکترونیک
۲۶۸	تجارت الکترونیکی مصرف کننده به مصرف کننده
۲۶۹	۶/۶ خدمات پشتیبانی تجارت الکترونیکی: پرداخت و پاسخگویی به سفارش

۲۷۰	تحقیق بازار برای تجارت الکترونیکی
۲۷۱	تبلیغات وب
۲۷۲	راهبردهای تبلیغاتی نمایندگی برخط
۲۷۴	تولید تبلیغات با رسانه‌ای قوی، در صورت امکان
۲۷۴	آمادگی برای تحویل باکیفیت
۲۷۵	پرداخت‌های الکترونیکی
۲۸۰	سفارش دادن
۲۸۴	۷/۶ مسائل اخلاقی و قانونی در تجارت الکترونیکی
۲۸۴	مسائل اخلاقی و اجرایی
۲۸۶	مسائل حقوقی خاص تجارت الکترونیکی
۲۸۶	حفاظت از خریداران و فروشندگان تجارت الکترونیکی
۲۸۷	۸/۶ مسائل مدیریتی
۲۸۹	چگونگی سودمندی فی‌آوری اطلاعات برای شما
۲۸۹	تخصص حسابداری
۲۹۰	تخصص مالی
۲۹۰	تخصص مدیریت نیروی انسانی
۲۹۰	تخصص نظام‌های اطلاعاتی
۲۹۰	تخصص بازاریابی
۲۹۱	تخصص مدیریت عملیاتی
۲۹۱	منابع

فصل ۷

۲۹۳	تجارت سیار
۲۹۳	اهداف یادگیری
۲۹۳	الگوی عملکردی آی‌تی
۲۹۴	۱/۷ بررسی اجمالی محاسبات رایانه‌ای و تجارت سیار
۲۹۴	چشم‌انداز محاسبات رایانه‌ای سیار
۲۹۷	ویژگی‌ها و محرک‌های تجارت سیار
۳۰۰	تجارت سیار
۳۰۲	شبکه‌های محلی بی‌سیم و وای فای
۳۰۴	۲/۷ برنامه‌های کاربردی سیار در خدمات مالی
۳۰۵	بانک‌داری و تجارت اوراق بهادر سیار
۳۰۶	نظام‌های پرداخت الکترونیکی بی‌سیم
۳۰۷	۳/۷ خرید، تبلیغات، و تهیه محتوای سیار
۳۰۸	خرید از طریق دستگاه‌های بی‌سیم

۳۰۹	تبلیغات هدفمند
۳۰۹	پرداخت در مقابل گوش دادن به تبلیغات
۳۰۹	پرتال‌های سیار
۳۱۱	پرتال‌های صدا/ صوت
۳۱۱	۴/۷ کسب‌وکار سیار و برنامه‌های کاربردی میان کسب‌وکارها
۳۱۱	برنامه‌های کاربردی کسب‌وکار سیار
۳۱۲	برنامه‌های کسب‌وکار سیار: مثال‌ها
۳۱۶	۵/۷ خدمات مشتری و تفریحات سیار
۳۱۶	تفریحات سیار
۳۱۶	بازاری‌های سیار
۳۱۷	خدمات هتل و مسافرت به‌صورت بی‌سیم
۳۱۷	سایر خدمات رایانه‌ای سیار به مصرف‌کنندگان
۳۱۹	برنامه‌های کاربردی رایانه‌ای سیار غیر اینترنتی مصرف‌کنندگان
۳۱۹	۶/۷ خدمات و تجارت مبتنی بر مکان
۳۲۰	فن آوری‌های تجارت مبتنی بر مکان
۳۲۲	برنامه‌های کاربردی مبتنی بر مکان
۳۲۴	برنامه‌های کاربردی تله‌ماتیک و دورسنجی
۳۲۴	موانع تجارت مبتنی بر مکان
۳۲۵	۷/۷ محاسبات رایانه‌ای فراگیر، آگاهی محتوا و آراف‌آی دی
۳۲۶	محاسبات رایانه‌ای نامرئی در همه جا
۳۲۶	محاسبات رایانه‌ای بافتاری و آگاهی زمینه‌ای
۳۲۷	برنامه‌های کاربردی محاسبات رایانه‌ای فراگیر
۳۲۷	خانه‌های هوشمند
۳۲۸	اتومبیل‌های هوشمند
۳۲۹	آراف‌آی دی/ آرفید: انقلابی بالقوه - اما خطر را در نظر بگیرید
۳۳۰	نظام‌های فراگیر در اندازه بزرگ
۳۳۲	شبکه‌های حسگر بی‌سیم (دلیو اس ان)
۳۳۲	۸/۷ مسائل مدیریتی
۳۳۶	چگونگی سودمندی آی‌تی برای شما
۳۳۶	تخصص حسابداری
۳۳۶	تخصص مالی
۳۳۶	تخصص مدیریت نیروی انسانی
۳۳۶	تخصص نظام اطلاعاتی
۳۳۶	تخصص بازاریابی
۳۳۷	تخصص مدیریت عملیات

منابع.....	۳۳۷
------------	-----

فصل ۸

شبکه‌های اجتماعی در محیط وب ۲.....	۳۴۱
هدف‌های یادگیری.....	۳۴۱
مدل عملکردی آی تی.....	۳۴۱
انقلاب وب ۲.....	۳۴۲
در وب ۲ چه چیزی وجود دارد؟.....	۳۴۳
ویژگی‌هایی که وب ۲ را نمایندگی می‌کنند.....	۳۴۳
رسانه‌های اجتماعی.....	۳۴۴
۲/۸ جوامع مجازی و دنیاهای مجازی.....	۳۴۷
ویژگی‌های جوامع برخط سنتی و رده بندی آنها.....	۳۴۷
دنیاهای مجازی.....	۳۵۱
۳/۸ شبکه اجتماعی برخط : مبانی و مثال‌ها.....	۳۵۳
مفاهیم و تعاریف.....	۳۵۳
خدمات شبکه اجتماعی نمونه.....	۳۵۴
سایت‌های وبی شبکه اجتماعی نمونه.....	۳۵۴
۴/۸ خدمات شبکه اجتماعی اصلی : از فیسبوک تا فلیکر.....	۳۵۵
فیسبوک: تاثیر شبکه.....	۳۵۵
کریگس لیست: مکانی برای تجارت انقلاب سایبری.....	۳۵۸
ارکات: کشف ماهیت سایت‌های شبکه اجتماعی.....	۳۶۱
فلیکر بعضی از کاربران خود را کنار می‌گذارد.....	۳۶۲
۵/۸ شبکه‌های اجتماعی تجاری (کسب‌وکار).....	۳۶۳
شبکه‌های اجتماعی با رویکرد تجاری.....	۳۶۳
در اینجا چگونه کار سایت شرح داده می‌شود:.....	۳۶۴
خصوصیات و فعالیت‌های شبکه‌های اجتماعی کسب‌وکار.....	۳۶۵
بازارهای اجتماعی.....	۳۶۶
۶/۸ جنبه های تجاری برنامه‌های کاربردی وب ۲ و شبکه‌های اجتماعی.....	۳۶۷
چرا علاقه‌ای وجود دارد؟.....	۳۶۷
تبلیغات.....	۳۶۸
تبلیغ سیار.....	۳۷۰
خرید.....	۳۷۰
بازخورد مشتریان.....	۳۷۱
خطرات کسب‌وکارها در شبکه‌های اجتماعی.....	۳۷۲
سایر راهبردهای ایجاد درآمد در شبکه‌های اجتماعی.....	۳۷۲

۳۷۴	فعالیت های تجاری وب ۲ در درون یک کسب و کار
۳۷۵	۷/۸ آینده: وب ۳
۳۷۵	وب ۳: بعد چی؟
۳۷۸	۸/۸ مسائل مدیریتی
۳۷۹	چگونه آی تی به شما سود می رساند؟
۳۷۹	تخصص حسابداری
۳۸۰	تخصص مالی
۳۸۰	تخصص مدیریت منابع انسانی
۳۸۰	تخصص نظام اطلاعاتی
۳۸۰	تخصص بازاریابی
۳۸۱	تخصص مدیریت عملیات
۳۸۱	منابع

بخش چهارم

۳۸۵	نرم افزارهای کاربردی سازمانی
-----	------------------------------

فصل ۹

۳۸۷	پردازش تراکنش، برنامه های کاربردی عملیاتی و یکپارچگی
۳۸۷	اهداف یادگیری
۳۸۷	مدل عملکرد آی تی
۳۸۹	۱/۹ نظام های اطلاعات عملکردی و نظام های پردازش تراکنش
۳۹۰	ویژگی های اصلی نظام های اطلاعاتی عملکردی
۳۹۰	نظام های اطلاعاتی پردازش تراکنش
۳۹۱	هدف ها و مثال های تی پی اس ها
۳۹۲	فعالیت ها و روش های تی پی اس ها
۳۹۴	نظام های پردازش تراکنش برخط و مبتنی بر وب
۳۹۵	کارهای نوعی در پردازش تراکنش
۳۹۶	۲/۹ مدیریت تولید - عملیات و پشتیبانی
۳۹۷	پشتیبانی داخلی و مدیریت مواد
۳۹۹	برنامه ریزی تولید / عملیات (پی ام)
۴۰۱	۳/۹ مدیریت بازاریابی و نظام های فروش
۴۰۳	مشتري شاه / ملکه است
۴۰۵	کانال های توزیع و نوآوری های موجود
۴۰۵	مدیریت بازاریابی
۴۰۷	۴/۹ مدیریت سیستم های حسابداری و مالی

۴۰۷	برنامه ریزی مالی و بودجه بندی
۴۰۹	مدیریت تراکنش های مالی
۴۱۰	مدیریت سرمایه گذاری
۴۱۱	کنترل و ممیزی
۴۱۴	۵/۹ نظام های مدیریت منابع انسانی
۴۱۵	استخدام
۴۱۶	پرتال های مدیریت نیروی انسانی و تحقیقات دستمزد
۴۱۶	نگهداری و توسعه منابع انسانی
۴۱۸	برنامه ریزی و مدیریت منابع انسانی
۴۲۰	۶/۹ یکپارچه کردن نظام های اطلاعات عملکردی
۴۲۰	دلائل یکپارچه سازی
۴۲۱	یکپارچه سازی عملیات پیشخوان با عملیات دفتر پستی
۴۲۲	استفاده از کسب و کار ۲ و دنیا های مجازی
۴۲۲	مسائل مدیریتی ۷/۹
۴۲۳	فن آوری اطلاعات چگونه می تواند برای شما مفید باشد؟
۴۲۳	رشته حسابداری
۴۲۳	رشته مالی
۴۲۳	رشته مدیریت منابع انسانی
۴۲۴	رشته نظام اطلاعاتی
۴۲۴	رشته بازاریابی
۴۲۴	رشته مدیریت عملیاتی
۴۲۵	منابع

فصل ۱۰

نظام های کسب و کار: زنجیره عرضه، برنامه ریزی منابع کسب و کار، مدیریت روابط مشتری، و	
۴۲۷	مدیریت دانش
۴۲۷	هدف های یادگیری
۴۲۷	مدل عملکرد فن آوری اطلاعات
۴۲۸	۱/۱۰ ضروریات نظام های کسب و کار و زنجیره های عرضه
۴۳۳	یکپارچه کردن سیستم های کسب و کار
۴۳۳	۲/ ۱۰ مدیریت زنجیره عرضه و ارزش تجاری آن
۴۳۳	مدیریت همکاری
۴۳۵	نظام های تجارت الکترونیکی و زنجیره عرضه
۴۳۷	مدیریت موجودی
۴۳۷	مدیریت تدارکات الکترونیکی

۴۳۸	مدیریت دیگر راه حل ها با کمک آی تی
۴۴۰	ارزش تجاری مدیریت زنجیره عرضه
۴۴۰	زنجیره های عرضه و یکپارچه سازی اطلاعات
۴۴۱	مسائل اخلاقی مربوط به راه حل های زنجیره عرضه
۴۴۱	نظام های برنامه ریزی منابع کسب و کار (ئی آر پی)
۴۴۱	ئی آر پی چیست؟
۴۴۳	اجرای ئی آر پی
۴۴۳	مسائل خاص اجرایی و محدودیت های بالقوه استفاده
۴۴۵	۴/۱۰ مدیریت روابط مشتری (سی آرام)
۴۴۷	رده بندی برنامه های کاربردی سی آرام
۴۴۷	سی آرام الکترونیکی
۴۵۲	موقعیت ها و شکست های سی آرام
۴۵۳	شکست ها و خطرات بالقوه ئی - سی آرام
۴۵۴	۵/۱۰ مدیریت دانش و فن آوری اطلاعات
۴۵۶	نیاز به نظام های مدیریت دانش
۴۵۷	چرخه نظام مدیریت دانش
۴۵۸	اجزای سیستم مدیریت دانش
۴۵۸	اجرای نظام مدیریت دانش
۴۶۱	یکپارچه سازی نظام های مدیریت دانش با دیگر نظام های اطلاعاتی تجاری
۴۶۲	۶/۱۰ مسائل مدیریتی
۴۶۴	چگونگی سودمندی آی تی برای شما
۴۶۵	منابع

فصل ۱۱

۴۶۷	نظام های اطلاعاتی بین سازمانی، بزرگ، و جهانی
۴۶۷	هدف های یادگیری
۴۶۷	مدل عملکرد آی تی
۴۶۸	۱/۱۱ فعالیت های بین سازمانی و انجام سفارش
۴۶۸	کسب و کار بر حسب تقاضا و عملیات بلا درنگ
۴۶۹	فعالیت های میان سازمانی
۴۶۹	بررسی اجرای سفارش
۴۷۴	۲/۱۱ نظام های اطلاعاتی بین سازمانی و نظام های اطلاعاتی بزرگ
۴۷۵	انواع نظام های اطلاعاتی میان سازمانی
۴۷۵	نظام های اطلاعاتی بزرگ
۴۷۶	فن آوری های زیر ساخت آی اس

۴۷۶	سیستم‌های اطلاعات جهانی
۴۷۷	منافع نظام‌های اطلاعات جهانی
۴۷۸	مسائل در طراحی و اجرای نظام اطلاعات جهانی
۴۸۰	ویژگی‌ها و مسائل در طول زنجیره‌های عرضه جهانی
۴۸۲	۴/ تسهیل آی‌اُس و نظام‌های جهانی: از شبکه‌های مبتنی بر تقاضا تا آرفید
۴۸۲	شبکه‌های عرضه مبتنی بر تقاضا
۴۸۴	استفاده از آراف‌آی‌دی / آرفید در بهبود زنجیره عرضه
۴۸۶	مبادلات کسب‌وکار به کسب‌وکار
۴۸۷	مراکز الکترونیکی
۴۸۸	۵/ یکپارچگی و اتصال اطلاعاتی میان سازمانی
۴۸۹	یکپارچه‌کردن نظام‌های اطلاعاتی شرکت‌های ادغام شده
۴۸۹	یکپارچه کردن فن‌آوری‌های آی‌تی
۴۹۰	۶/ مدیریت روابط شرکا و تجارت مشارکتی
۴۹۰	مدیریت روابط شرکا
۴۹۱	تجارت مشارکتی
۴۹۲	۷/ مسائل مدیریتی
۴۹۴	چگونه آی‌تی برای شما سودمند است؟
۴۹۴	تخصص حسابداری
۴۹۴	تخصص مالی
۴۹۴	تخصص مدیریت منابع انسانی
۴۹۴	تخصص نظام اطلاعاتی
۴۹۵	تخصص بازاریابی
۴۹۵	تخصص مدیریت عملیاتی
۴۹۵	منابع

بخش ۵

۴۹۷	تصمیم‌گیری و راهبرد
-----	---------------------

فصل ۱۲

۴۹۹	هوش تجاری و نظام‌های پشتیبانی تصمیم
۴۹۹	هدف‌های یادگیری
۴۹۹	مدل عملکرد فناوری اطلاعات
۵۰۰	۱/ نیاز به هوش تجاری (بی‌آی)
۵۰۳	مسائل منابع در اثر انبارهای داده متفاوت
۵۰۴	فن‌آوری‌های هوش تجاری

- ۵۰۵..... فروشندگان بی آی.....
- ۵۰۵..... قدرت تحلیل پیش‌بینانه، هشداردهنده‌ها، و پشتیبانی از تصمیم.....
- ۵۰۸..... پشتیبان تصمیم عملیاتی.....
- ۵۱۰..... راه‌حل‌های هوش تجاری.....
- ۵۱۱..... ۲/۱۲ معماری بی‌آی، گزارش‌دهی، و مدیریت عملکرد.....
- ۵۱۲..... استخراج و یکپارچه‌سازی داده‌ها.....
- ۵۱۲..... نظام‌های گزارش‌دهی کسب‌وکار.....
- ۵۱۴..... داده‌کاوی، پرسش، و تجزیه و تحلیل.....
- ۵۱۵..... مدیریت عملکرد تجاری.....
- ۵۱۶..... بازده و برنامه‌های کاربردی بی‌آی.....
- ۵۱۷..... ۳/۱۲ داده، متن، و وب‌کاوی و جستجوی بی‌آی.....
- ۵۱۸..... ویژگی‌ها و منافع داده‌کاوی.....
- ۵۱۹..... قدرتمند کردن کاربران ابزارهای کاوش.....
- ۵۱۹..... مزایا و معایب ابزارهای داده‌کاوی.....
- ۵۲۰..... برنامه‌های کاربردی داده‌کاوی.....
- ۵۲۱..... ۴/۱۲ مدیران و ترانزیت‌های تصمیم‌گیری.....
- ۵۲۳..... ابزارهای پشتیبانی از تصمیم.....
- ۵۲۴..... چه فن‌آوری‌های اطلاعاتی برای پشتیبانی از مدیران وجود دارد؟.....
- ۵۲۵..... فرایند تصمیم‌گیری مورد پشتیبانی بی‌آی.....
- ۵۲۷..... چارچوبی برای تجزیه و تحلیل تصمیم رایانه‌ای.....
- ۵۲۸..... ۵/۱۲ نظام‌های پشتیبانی از تصمیم.....
- ۵۲۸..... مفاهیم دی‌اس‌اس.....
- ۵۲۹..... ویژگی‌ها و توانایی‌های دی‌اس‌اس‌ها.....
- ۵۳۰..... ساختار و اجزای دی‌اس‌اس.....
- ۵۳۱..... چگونگی کار یک دی‌اس‌اس.....
- ۵۳۱..... نظام‌های پشتیبان تصمیم گروهی.....
- ۵۳۲..... باره‌ای از برنامه‌های جی‌دی‌اس‌اس.....
- ۵۳۲..... ۶/۱۲ سیستم پشتیبان تصمیم خودکار (ای‌دی‌اس).....
- ۵۳۳..... قواعد تجاری.....
- ۵۳۳..... ویژگی‌ها و مزایای ای‌دی‌اس‌ها.....
- ۵۳۳..... برنامه‌های کاربردی ای‌دی‌اس.....
- ۵۳۴..... ای‌دی‌اس برای کارکنان خط مقدم.....
- ۵۳۴..... ۷/۱۲ مسائل مدیریتی.....
- ۵۳۷..... چگونه بی‌آی برای شما سودمند است؟.....
- ۵۳۷..... برای تخصص حسابداری.....

۵۳۸.....	برای تخصص مالی.....
۵۳۸.....	برای تخصص مدیریت منابع انسانی.....
۵۳۸.....	برای تخصص نظام‌های اطلاعاتی.....
۵۳۹.....	برای تخصص بازاریابی.....
۵۳۹.....	برای تخصص مدیریت تولید/ عملیات.....
۵۴۰.....	منابع.....

فصل ۱۳

۵۴۱.....	راهبرد آی تی و برنامه‌ریزی.....
۵۴۱.....	هدف‌های یادگیری.....
۵۴۱.....	مدل عملکرد فن‌آوری اطلاعات.....
۵۴۴.....	ساختار اداری برای هم‌سویی تجارت - آی تی.....
۵۴۵.....	دستیابی به هم‌سویی آی تی - تجارت.....
۵۴۷.....	چالش‌ها در نیل به هم‌سویی تجارت و آی تی.....
۵۵۰.....	۲/۱۳ آغاز راهبرد آی تی.....
۵۵۰.....	نقش حساس و راهبردی فن‌آوری اطلاعات.....
۵۵۴.....	ارزش آی تی برای تجارت.....
۵۵۵.....	مشارکت بین بخش آی تی و مدیریت بازرگانی.....
۵۵۷.....	۳/۱۳ برنامه‌ریزی راهبرد فن‌آوری اطلاعات.....
۵۵۸.....	فرایند برنامه‌ریزی راهبردی آی تی.....
۵۵۹.....	ابزارها و روش‌های برنامه‌ریزی راهبردی.....
۵۶۳.....	عوامل حیاتی موفقیت.....
۵۶۵.....	تخصیص منابع.....
۵۶۶.....	۴/۱۳ برون‌سپاری، برون‌سپاری خارج از مرزها، و آی تی به عنوان یک کمک.....
۵۶۶.....	برون‌سپاری.....
۵۷۱.....	بحث برون‌سپاری برون‌مرزی و جهانی.....
۵۷۲.....	ارزیابی برون‌سپاری.....
۵۷۳.....	۵/۱۳ مسائل مدیریتی.....
۵۷۴.....	چگونگی سودمندی آی تی برای شما.....
۵۷۴.....	برای تخصص حسابداری.....
۵۷۴.....	برای مدیر مالی.....
۵۷۵.....	برای تخصص مدیریت منابع انسانی.....
۵۷۵.....	برای تخصص نظام اطلاعاتی.....
۵۷۵.....	برای تخصص بازاریابی.....
۵۷۵.....	برای تخصص مدیریت تولید/ عملیات.....

منابع..... ۵۷۶

فصل ۱۴

مدیریت طرح‌های آی تی، بهبود فرایند، و تغییر سازمانی.....	۵۷۹
هدف‌های یادگیری.....	۵۷۹
مدل عملکردی آی تی.....	۵۷۹
۱/۱۴ پذیرش طرح‌های آی تی.....	۵۸۰
چارچوبی برای پذیرش طرح‌های آی تی.....	۵۸۱
مراحل پذیرش.....	۵۸۱
تفاوت‌های فن آوری.....	۵۸۲
تفاوت‌های کاری.....	۵۸۳
تفاوت‌های فردی.....	۵۸۳
تفاوت‌های سازمانی.....	۵۸۶
تفاوت‌های محیطی.....	۵۸۷
شناسایی فن آوری برای پذیرش.....	۵۸۷
۲/۱۴ اجرای طرح‌های آی تی.....	۵۹۱
بوجود آوردن یک نقشه راه اجرایی.....	۵۹۱
چهار بنیان / پی اجرای سیستم.....	۵۹۲
عواملی تاثیر گذار بر موفقیت اجرا.....	۵۹۵
مدیریت طرح اجرا.....	۵۹۸
۳/۱۴ مدیریت فرایند تجاری.....	۵۹۹
مفهوم مدیریت فرایندهای تجاری.....	۵۹۹
شکل ۶/۱۴ چرخه مدیریت فرایند تجاری.....	۶۰۰
بوجود آوردن یک راهبرد بی بی ام.....	۶۰۱
مدل سازی فرایند تجاری.....	۶۰۴
اندازه گیری فرایندها.....	۶۰۵
نرم افزار پشتیبانی از بی بی ام.....	۶۰۶
ارزش تجاری بی بی ام.....	۶۰۹
۴/۱۴ مدیریت تغییر و تغییر سازمانی.....	۶۰۹
مفهوم مدیریت تغییر.....	۶۰۹
مدل‌های فرایند تغییر.....	۶۱۱
تغییر سازمانی.....	۶۱۲
۱۰ اصل مدیریت تغییر.....	۶۱۴
۵/۱۴ مسائل مدیریتی.....	۶۱۶
منافع آی تی برای شما.....	۶۱۸

۶۱۸.....	برای تخصص حسابداری.....
۶۱۸.....	برای تخصص مالی.....
۶۱۸.....	برای تخصص مدیریت منابع انسانی.....
۶۱۸.....	برای تخصص نظام اطلاعاتی.....
۶۱۹.....	برای تخصص بازاریابی.....
۶۱۹.....	برای تخصص تولید/ عملیات.....
۶۱۹.....	منابع.....

فصل ۱۵

۶۲۱.....	تاثیر آی تی بر کسب و کارها، کاربران، و محیط.....
۶۲۱.....	هدف های یادگیری.....
۶۲۱.....	مدل عملکرد آی تی.....
۶۲۲.....	۱۶/۱۵ روندهای جدید و شتاب بخش به آی تی.....
۶۲۴.....	جهش کوانتومی توسط آی تی.....
۶۲۵.....	فن آوری سیار برپاکتده انقلاب در پزشکی.....
۶۲۶.....	برنامه ریزی شهری با شبکه های سنسوری بی سیم.....
۶۲۷.....	برون سپاری خارج از مرزها.....
۶۲۸.....	برون سپاری فرایند کسب و کار.....
۶۲۸.....	مدل های تحویل آی تی.....
۶۳۰.....	۲/۱۵ چشم انداز کنونی کسب و کار وب.....
۶۳۰.....	کسب و کار ۲ فری فرام.....
۶۳۱.....	آیفون ۳ گینگ و کسب و کار ۲.....
۶۳۲.....	برنامه های کاربردی کسب و کار.....
۶۳۲.....	بلاگ کردن و نشر.....
۶۳۳.....	حضور، مکان، و حریم خصوصی.....
۶۳۴.....	آزادی بیان از طریق ویکی ها و شبکه های اجتماعی.....
۶۳۴.....	۳/۱۵ کسب و کارهای سبز و مراکز داده دوست دار اکوسیستم.....
۶۳۴.....	چگونه کسب و کارها، مراکز داده، و زنجیره های عرضه سبز را اجرا کنیم؟.....
۶۳۶.....	مقررات سبز جهانی.....
۶۳۷.....	زمینه فن آوری سبز و تبدیل از راه دور.....
۶۳۸.....	۴/۱۵ تاثیرات اطلاعات و اتصالات خیلی زیاد.....
۶۳۸.....	اضافه بار اطلاعاتی.....
۶۳۹.....	کیفیت اطلاعات.....
۶۴۰.....	هرزنامه.....
۶۴۰.....	تاثیر روی افراد.....

- ۶۴۴ ۱۵/ ۵ مسائل مدیریتی
- ۶۵۱ چگونه آی‌تی به سود شماست؟
- ۶۵۱ برای تخصص حسابداری
- ۶۵۲ برای تخصص مالی
- ۶۵۲ برای تخصص مدیریت منابع انسانی
- ۶۵۲ تخصص نظام اطلاعاتی
- ۶۵۳ برای تخصص بازاریابی
- ۶۵۳ برای تخصص مدیریت تولید/ عملیات
- ۶۵۴ منابع
- ۶۵۵ واژه نامه

پیش‌گفتار

انقلاب وب

ما شاهد پر نفوذترین انقلاب فنی در دوران معاصر هستیم: انقلاب وب. دسترسی و اتصال ایجاد شده در وب به‌طور پیوسته شیوه کار، خرید، رای دادن، سرمایه‌گذاری، تحصیل، بازی، تعامل و گذران زندگی‌مان را تغییر داده است. تغییرات و تأثیرات ایجاد شده توسط وب بسیار سریع‌تر و گسترده‌تر از آنی است که با انقلاب صنعتی رخ داد. برای مثال، دو سال قبل که این کتاب را ویرایش می‌کردیم شبکه‌های اجتماعی، پدیده جدیدی بود و هنوز شرکت اپل، ایفون را معرفی نکرده بود. امروزه میلیون‌ها نفر در شبکه‌های اجتماعی مشارکت دارند؛ ابزاری که در تجارت، سیاست، مراقبت‌های پزشکی، مالی، مسافرت و سرگرمی مورد استفاده است. از روی تجربه می‌توان گفت که همه اینها تنها بخش کوچکی از کوه یخی است که به ما نشان داده شده است.

مدیریت فن‌آوری اطلاعات

آنچه که انقلابات وب را به پیش می‌راند فن‌آوری اطلاعات (آی‌تی) و ابزارهای محاسباتی همراه/موبایل است که به‌صورت فزاینده در پیشرفت است. شرکت‌هایی مانند گوگل، فیس‌بوک، اپل و یاهو به‌طور مداوم در حال معرفی نوآوری در عملیات شرکت‌ها، دولت و نیز همه جنبه‌های زندگی ماست.

ویرایش هفتم کتاب "فن‌آوری اطلاعات برای مدیریت" روش‌های اساسی و اصول راهبردی نظام‌های اطلاعات مدیریت (ام‌آی‌اس) را در پرتو دگرگونی‌های اخیر متذکر می‌شود. برای مثال، یکی از پیشرفت‌های راهبردی، توانایی شرکت‌ها برای اجاره و خرید خدمات فن‌آوری اطلاعاتی است که نرم‌افزارهای کاربردی تجاری را از طریق اینترنت تحویل می‌دهد؛ مشابه خرید برق توسط شرکت‌ها. این ابزار با امکانات محاسباتی آماده، شرکت‌ها را در رسیدن به کارایی مورد انتظار و هدف‌های تجاری (همزمان با کاهش هزینه‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری) کمک می‌کند. دیگر تحولات راهبردی شامل امکانات محاسباتی سبز، انبارکردن فعالانه داده، آگاهی‌رسانی داده

بلادرنگ، بازاریابی موتور جستجو، و تجاری شدن شبکه‌سازی اجتماعی است.

دیگرگونی شرکت‌ها به اقتصاد دیجیتال

کتاب حاضر بر این فرض استوار است که نقش اصلی فن‌آوری اطلاعات، فراهم کردن مزیت راهبردی (strategic advantage) برای شرکت‌ها از طریق آسان‌سازی حل مسئله، افزایش کارایی و کیفیت، خدمات ارتباطی و همکاری پیشرفته، و توانمندی برای بازسازی فرایندهای تجاری است. با پیشی گرفتن رویکرد عملی و مدیریتی، این کتاب نشان می‌دهد که فن‌آوری اطلاعات توسط بخش‌های نظام‌های اطلاعاتی، فروشندگان، فراهم‌کنندگان خدمات، شرکای زنجیره عرضه و کاربران نهایی تهیه می‌شود. مدیریت هوشمند منابع اطلاعاتی، فن‌آوری‌ها و شبکه‌های ارتباطی، عوامل موثر و حیاتی در عملیات شرکت‌ها و بقای آنهاست.

بر استفاده نوآورانه از فن‌آوری اطلاعات در سراسر شرکت تاکید شد و به اهمیت فن‌آوری، توسعه نظام و نظام‌های پردازش تراکنش‌های کاربردی نیز اشاره شد. افزایش سریع استفاده از وب، اینترنت، شبکه‌های داخلی و خارجی، تجارت الکترونیکی، بهره‌برداری اجتماعی از رایانه، و بهره‌برداری از رایانه در موبایل، چگونگی تغییر تجارت در همه شرکت‌ها را نشان می‌دهد. این واقعیت در این کتاب وجود دارد که هر فصل و عنوان اصلی آن اشاره به نقش وب در تسهیل رقابت، موثر بودن، سودمندی، دسترسی به اهداف و اخلاقیات دارد. موضوعی که اهمیتی خاص دارد، نرم‌افزارهای کاربردی نسل دوم تجارت الکترونیک: تجارت از طریق فن‌آوری سیار/ موبایل، تجارت مشارکتی، یادگیری الکترونیکی، دولت الکترونیک است. همچنین ادغام برنامه‌ریزی منابع شرکت (نی‌آرپی / ERP)، مدیریت روابط مشتری (سی‌آرام / CRM)، و مدیریت دانش با تجارت الکترونیک، اهمیت حیاتی دارد. نقش خدمات شبکه‌های اجتماعی مانند فیس‌بوک، مای‌اسپیس و یوتیوب برجسته شده است، به‌خصوص در فصل جدید درباره این موضوع (فصل ۸). نظام‌های هوشمند و نظام‌های تصمیم‌گیری خودکار، هر دو برای تسهیل امنیت داخلی و همچنین برای افزایش کارایی و مزیت رقابتی بازنویسی شده است (فصل ۱۲). نقش بسیار مهم فن‌آوری اطلاعات در مدیریت توافقات و امنیت در سراسر کتاب به خاطر هزینه‌های قابل توجه آنها شرح داده شد. بین سال‌های ۲۰۰۶ و ۲۰۰۸، مصرف‌کنندگان تقریباً ۸/۵ میلیارد دلار آمریکا برای حملات ویروسی و نرم‌افزارهای جاسوسی از دست دادند.