

کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی

مولفان:

افرم توربان، لیندا ولونینو

با همکاری

کارول بورد، جنیس سی سیسپور، لیندا لای
کریسٹی جیونگ و دبورا کریستوبال

مترجم

دکتر زهیر حیات و غلامعلی تمہید



توربان، افرم، ۱۹۳۰- Turban, Efraim

کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی / مؤلفان افرم
توربان، لیندا ولونینو، با همکاری کارول پولارد ... [و دیگران]؛
ترجمه زهیر حیاتی و غلامعلی تمهید- تهران: نشر کتابدار، ۱۳۹۶
۸۱ ص، مصور، جدول (مجموعه کتابدار: ۳۵۶)

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

یادداشت: با همکاری کارول پولارد، جنیس سی سیسپور، لیندا
لایی، کریستی چیونگ، و دیورا کریستوبال
۱. نظامهای اطلاعاتی مدیریت

ترجمه و ویرایش: لیندا ب. پولارد، کارول ج. حیاتی، زهیر، ۱۳۲۷-
مترجم، د. تمهید، غلامعلی، ۱۳۳۵- مترجم

کتاب: ۵: ۱۳۹۶ ۱۷ ۹۴۰۱۷ HF ۵۵۴۸/۳۲

ده دی: ۶۵۸/۴۰۳۸

سماه کتابشناسی ملی: ۴۷۶۸۴۸۵



www.ketabdar.org

mohseni@ketabdar.org

عنوان: کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی
مؤلفان: افرم توربان، لیندا ولونینو و با همکاری دیگران
مترجمان: دکتر زهیر حیاتی و غلامعلی تمهید
مجموعه کتابدار، ۳۵۶

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۶ / شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۷۰۰۰ تومان شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۴۱-۱۷۸-۵

تلفن: ۶۶۴۱۵۵۶۱ و ۶۶۴۱۵۵۶۵

همراه: ۰۹۱۲۱۸۸۳۵۸۱

فهرست مطالب

یادداشتی بر مجموعه "اقتصاد دیجیتال و مدیریت فناوری اطلاعات".....	۷
کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی.....	۹
مدل عملکردی آی تی.....	۹
راه حل: بازاریابی مستقیم برخط.....	۱۱
درس هایی از شرکت دل.....	۱۲
۱/ بررسی اجمالی کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی.....	۱۳
تعاریف و مفاهیم.....	۱۳
چشم انداز تجارت الکترونیکی.....	۱۵
انواع تراکنش های تجارت الکترونیکی.....	۱۶
مدل های کسب و کار الکترونیکی.....	۱۸
تاریخچه و داده تجارت الکترونیکی.....	۲۰
تازه واردان به تجارت الکترونیکی: سایت های شبکه اجتماعی.....	۲۱
منافع و محدودیت های تجارت الکترونیکی.....	۲۴
۲/۱ سازوکارهای اصلی تجارت الکترونیکی.....	۲۷
بازارهای الکترونیکی.....	۲۷
فهرست ها و تبلیغات الکترونیکی.....	۲۷
حراج های الکترونیکی.....	۲۷
مبادله و مذاکرات.....	۳۰
۳/۱ برنامه های کاربردی کسب و کار به مصرف کننده.....	۳۰
سازوکارهای خرده فروشی الکترونیکی: بینخوان ها و بازارها.....	۳۱
خرده فروشی: اصول.....	۳۳
صنایع خدمات برخط.....	۳۳
خدمات مشتری.....	۳۷
مسائل خرده فروشی الکترونیکی.....	۳۹
۴/۱ برنامه های کاربردی کسب و کار - به - کسب و کار / بی تو بی B2B.....	۴۱
بازارهای سازمانی جانب فروش.....	۴۲
بازارهای سازمانی خرید.....	۴۳
مبادلات عمومی.....	۴۴
انواع اصلی مبادلات عمومی.....	۴۴
۵/۱ مدل های اصلی تجارت الکترونیکی: از دولت الکترونیک تا.....	۴۶

۴۶	مشتري - به - مشتري يا سي تو سي / C2C
۴۶	تجارت کسب و کار به کارکنان (بی تو ئی / B2E)
۴۶	تجارت الکترونیکی بین و داخل کارکنان سازمان ها
۴۷	تجارت الکترونیکی بین و داخل واحدهای کسب و کار
۴۷	تجارت مشارکتی
۴۸	دولت الکترونیک
۴۹	تجارت الکترونیکی مصرف کننده به مصرف کننده
۵۱	۶/۱ خدمات پشتیبانی تجارت الکترونیکی: پرداخت و پاسخگویی به سفارش ..
۵۲	تحقیق بازار برای تجارت الکترونیکی
۵۳	تبلیغات وب
۵۴	راه های تبلیغاتی نمایندگی برخط
۵۷	رشد تبلیغات با رسانه های قوی، در صورت امکان
۵۷	امکان برای ارسال برای کیفیت
۵۸	پرداخت های الکترونیکی
۶۵	سفارش دادر
۶۹	۷/۱ مسائل اخلاقی و قانونی در تجارت الکترونیکی
۷۰	مسائل اخلاقی و اجرایی
۷۲	مسائل حقوقی خاص تجارت الکترونیک
۷۲	حفاظت از خریداران و فروشندگان تجارت الکترونیک
۷۴	۸/۱ مسائل مدیریتی
۷۷	جگونگی سودمندی فن آوری اطلاعات براساس
۷۷	تخصص حسابداری
۷۷	تخصص مالی
۷۸	تخصص مدیریت نیروی انسانی
۷۸	تخصص نظام های اطلاعاتی
۷۸	تخصص بازاریابی
۷۹	تخصص مدیریت عملیاتی
۷۹	منابع

یادداشتی بر مجموعه "اقتصاد دیجیتال و مدیریت فناوری اطلاعات"

این کتاب بخشی از مجموعه "اقتصاد دیجیتال و مدیریت فناوری اطلاعات" است که قبلاً با عنوان "فناوری اطلاعات برای مدیریت: دگرگونی سازمان‌ها در اقتصاد دیجیتال" در یک جلد توسط همین ناشر و از همین مترجمان در ۶۸۳ صفحه منتشر شده بود. علت انتشار تقریباً هم‌زمان آن در قطع رقعی و در چند جلد مجزا تقاضای برخی از خوانندگان و مدرسان برای مطالعه تدریس بخش‌های گزیده‌ای از آن بود. به همین دلیل تلاش شد بخش‌هایی که بیشتر به هم مرتبط بودند در یک جلد قرار گیرند تا هم جدا جدا و نیز با هم عرضه گردند.

"گذر به اقتصاد دیجیتال" و "مدیریت دانش و اطلاعات" روح این کتاب جالب و خواندنی است که نویسندگان، آن را در قالب "فناوری اطلاعات و ارتباطات" درآمیخته‌اند. این کتاب با هم، در وجودی یکپارچه و متناسب با اهداف افراد و نهادها، تحولی عظیم در مدیریت نهادهای اقتصادی و خدماتی و بلکه مدیریت هر فعالیتی ایجاد خواهند کرد.

این کتاب محصول همکاری چندین دانشمند برجسته جهانی در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و کاربرد آن در اقتصاد و مدیریت است و تاکنون ۷ بار ویرایش شد.

نویسندگان این کتاب قویاً باور دارند که فناوری اطلاعات و ارتباطات سبب شده است تا دنیای تجارت، کسب‌وکار، و مدیریت شرکت‌ها و سازمان‌ها تغییر کند. آنها همه این تغییرات را تنها بخش کوچکی از که هیچ فناوری می‌دانند که قسمت بزرگ‌تر آن زیر اقیانوس است.

فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی نه تنها ارتباط فردی انسان‌ها را متحول ساختند بلکه ارتباط کسب‌وکارها با همدیگر، ارتباط مشتریان با کسب‌وکارها، مشتریان با دولت، دولت با دولت، و دهها الگوی ارتباطی دیگر را نیز تغییر دادند. شیوه کار، خرید و فروش، رای دادن، سرمایه‌گذاری، تحصیل، بازی، سرگرمی، امور مالی، تعامل و گذران زندگی ما همگی در حال تغییر است.

تجارت و بازرگانی الکترونیکی، خدمات الکترونیکی، شهر الکترونیکی، شهروند الکترونیک، دولت الکترونیکی، دنیای مجازی، و دهها واژه دیگر همگی ناظر بر همین تحول در فضایی است که فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی بازیگر اصلی آن است. همه اینها در این مجموعه با نمونه و مثال بررسی شد.

مجموعه حاضر بر این فرض استوار است که نقش اصلی فنآوری اطلاعات، فراهم کردن مزایای راهبردی برای شرکتها از طریق آسانسازی حل مسئله، افزایش کارایی و کیفیت، خدمات ارتباطی و همکاری پیشرفته، و توانمندی برای بازسازی فرایند کسب و کار است. مدیریت هوشمند منابع اطلاعاتی، فناوریها و شبکههای ارتباطی، عوامل موثر و حیاتی در عملیات شرکتها و توان آنهاست.

این ویراست با توجه به نیازهای حال و آینده مدیران (در هر سطحی) تالیف شده است. اغلب کتابهای مرتبط با نظام اطلاعاتی یا رویکرد فنی دارند یا اجتماعی - رفتاری. در حالی که هر دو رویکرد، اهمیت دارد. رویکرد این، مدیریتی است.

علاوه بر جنبههای نظری لازم برای درک فناوری اطلاعات، برخی از جزئیات فنی نیز همراه با نمونه و مثالی از ارتباط بین فنآوری اطلاعات با زمینههای عملی چون صنایع خدماتی، دولت، شرکتها کوچک و بزرگ، سازمانهای غیرانتفاعی، و همچنین تشکیلات بینالمللی، شرح شد. ارتباط فناوریها با حسابداری، مالی، بازاریابی، مدیریت عملیات، مدیریت منابع انسانی و دولت نیز برجسته شد. مثالهای گسترده، مفاهیم شفافتر ساختهاند. در تمام بخشهای این مجموعه، علاوه بر کاربرد موفق فناوریهای اطلاعاتی به شکستها و درسهای آن نیز توجه شد.

هر کس متناسب با نیاز خود میتواند خوشه‌ای از این مجموعه برچیند؛ حتی اگر فصلی از آن باشد. برخی از جملات، مفاهیم و بحثهای این مجموعه، جرقه‌ای است که میتواند مسیر و راهبرد یک کسب و کار را عوض کند.