

کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت

(بهبود عملکرد عملیاتی و راهبردی)

تألیف:

توربان - ولی سی و

مترجم:

دکتر احمد سرداری

وحید نقشینه ارجمند



سرشناسه	: توربان، ایفریم، ۱۹۳۰ - م. Turban, Efraim
عنوان و نام پدیدآور	: کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت (بهبود عملکرد عملیاتی و راهبردی)
مشخصات نشر	: نویسنده: ایفریم توربان، لیندا ولونینو؛ مترجم احمد سرداری، وحید نقشینه ارجمند
مشخصات ظاهری	: تهران، شرکت انتشارات کیهان، ۱۳۹۲
شابک	: ۴۸۶ ص : ۱۵۰۰۰ ریال 978-964-458-299-8
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان اصلی: Information Technology for Management Improving Strategic and Operation performance.
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات
موضوع	: بازرگانی الکترونیکی
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات — مدیریت
موضوع	: مدیریت دانش
شناسه افزون	: ولونینو، لیندا Volonino, Linda
شناسه افزوده	: سرداری، احمد، ۱۳۳۸ - ، مترجم
شناسه افزوده	: نقشینه ارجمند، وحید، ۱۳۵۹ -
رده‌بندی کنگره	: ۳۹۲ ک ۹ ت ۵ / ۵ T
رده‌بندی دیویی	: ۳۹۴
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۹۴

ISBN: 978-964-458-299-8

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۴۵۸-۲۹۹-۸

نام کتاب:	کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت
تألیف:	توربان — ولی لی نو
مترجم:	دکتر احمد سرداری، وحید نقشینه ارجمند
ناشر:	شرکت انتشارات کیهان
نوبت چاپ:	اول - اسفند ۱۳۹۲
تیراژ:	۱۱۰۰ نسخه
قطع:	وزیری
تعداد صفحات:	۴۸۶ صفحه
قیمت:	۱۵۰۰۰ تومان



حق چاپ برای شرکت انتشارات کیهان محفوظ است
تهران - خیابان فردوسی - کوچه شهید شاهچراغی، مؤسسه کیهان
تلفن پخش ۳۳۱۱۰۲۰۱

فهرست مطالب

۱۹	مقدمه
----	-------

فصل اول: درک سیستم‌های اطلاعاتی ۲۵

۲۶	IT در عمل
۲۹	سیستم‌های اطلاعاتی و شبکه، لوژی
۳۳	مدیریت و اندازه‌گیری عملکرد تجاری
۳۸	نقش IT در کسب و کار
۳۹	تصمیم‌گیری استراتژیک و مدل‌های قیاس
۵۱	نمونه‌هایی از شکست پروژه‌های IT

فصل دوم: زیرساخت فناوری اطلاعات و سیستم‌های مکمل آن ۵۵

۵۸	مفاهیم کاربردی نرم‌افزار و داده‌ها
۵۹	سیستم‌های اطلاعات تجاری
۶۱	انواع سیستم‌های اطلاعات
۶۷	هوش کاری برای مزیت رقابتی
۶۸	انواع اصلی سیستم‌های حمایت
۶۹	زنجیره‌ی تأمین و حمایت حمل و نقل (لجستیک)
۷۲	سیستم‌های شناسایی فرکانس رادیویی
۷۳	زیرساخت‌های IT، محاسبه ابر و خدمات
۷۴	زیرساخت IT

فصل سوم: مدیریت اسناد، متن، داده ۷۷

۷۹	عدم اطمینان (محدودیت مدیران)
۸۰	مدیریت داده
۸۱	تجسم داده
۸۲	مدیریت داده (سایل و چالش‌ها)
۸۴	ماهیت داده‌های اصلی
۸۴	تبدیل داده به دانش
۸۶	یکپارچگی داده
۸۶	کیفیت داده
۸۷	حفظ و مراقبت از داده
۸۸	مدیریت اسناد
۹۰	سیستم‌های مدیریت فایل‌ها
۹۱	سلسله مراتب داده برای فایل‌های کامپیوتری
۹۴	سیستم‌های مدیریت پایگاه داده
۹۸	مزایا و ظرفیتهای DBMS
۱۰۱	مقایسه مخازن داده با پایگاه داده

فصل چهارم: پویایی و مدیریت شبکه ۱۱۱

۱۱۲	تنظیمات سیار پهن باند Wi Max/ Wi Fi
۱۱۲	شبکه‌های کسب و کار
۱۱۳	تعویض سیگنالها در طول مسیر از فرستنده به گیرنده
۱۱۳	تعویض مداری
۱۱۴	تعویض بسته کوچک (packet swiching)
۱۱۴	فناوری شبکه
۱۱۴	پهنای باند

۱۱۵	پروتکل
۱۱۵	TCP / IT
۱۱۵	باند پهن
۱۱۶	دانلود (سرعت)
۱۱۶	آپلود (سرعت)
۱۱۶	باند پهن خط ثابت (fixed-line broadband)
۱۱۶	مدیریت سیار
۱۱۶	3 G
۱۱۷	4 G
۱۱۷	LTE
۱۱۸	شبکه‌های IP
۱۱۹	اسباب شبکه
۱۲۲	شبکه‌های سیمی پهن باند
۱۲۴	سرعت فزاینده تجارت
۱۲۷	مدیریت شبکه و پورتالها
۱۳۰	همگرایی خدمات اطلاعاتی
۱۳۰	معماری TCP/IP
۱۳۲	موانع بر سر راه یکپارچگی کامل خدمات اطلاعات
۱۳۳	ایترنت و وب
۱۳۳	موارد کاربرد اینترنت
۱۳۳	۱- کشف یا جستجو
۱۳۳	۲- ارتباطات
۱۳۳	۳- همکاری
۱۳۴	۴- زیرساختهای کامپیوتری شبکه
۱۳۴	۵- اینترنت‌ها، اکسترانت‌ها
۱۳۴	اکسترانت‌ها

۱۳۷	پورتالهای اطلاعات
۱۳۸	همکاری
۱۳۹	همکاری واقعی
۱۴۰	تعاملات خرده فروش - تامین کننده
۱۴۰	کاهش زمان توسعه محصول
۱۴۰	کارگزاران و آینده تصمیم گیری
۱۴۱	فرایند های تصمیم گیری
۱۴۲	فناوری های پشتیبانی تعاملی
۱۴۲	موج گوگل
۱۴۳	موارد اخلاقی و امنیت
۱۴۴	زندگی خارج از کنترل

فصل پنجم: امنیت و چالش های اخلاقی ۱۴۵

۱۴۶	امنیت، اخلاق و چالش های اجتماعی
۱۴۶	مسئولیت اخلاقی در کسب و کار و مشاغل
۱۴۷	اخلاق شغلی و کاری
۱۵۰	نقش تکنولوژی در اخلاق
۱۵۴	اصول اخلاقی تکنولوژی
۱۵۵	الگوهای راهبردی اخلاقی
۱۵۵	مسئولیت پذیری شغلی
۱۵۶	شکست در اصول اخلاقی شغلی
۱۵۷	جرایم سایبری
۱۵۸	چالش های سیستم آنلاین
۱۵۹	هک و شکستن (فیلترها)
۱۶۲	سرقت سایبری
۱۶۳	تروریسم سایبری

استفاده غیرمجاز از سیستم‌های کامپیوتری در محیط کاری	۱۶۴
سرقت نرم‌افزاری	۱۶۶
سرقت داده‌ها و اطلاعات محیطی	۱۶۷
ویروس‌ها، ساختارهای مخرب	۱۶۸
عوامل تهدیدکننده سیستم‌های اینترنتی	۱۶۹
سیستم‌های جاسوسی	۱۷۱
مفاهیم مربوط به سرقت اطلاعات	۱۷۳
سرقت اطلاعات در اینترنت	۱۷۵
تشخیص راجع به مکان سرقت اطلاعاتی و کنترل آن	۱۷۶
مقایسه کامپیوتری	۱۷۷
قوانین مربوط به سرقت اطلاعات و داده‌ها	۱۷۸
اتهام کامپیوتری و سانسور در سیستم‌ها	۱۷۸
چالش‌های فردی و هویتی	۱۸۲
مفاهیم مربوط به سلامتی سیستم	۱۸۲
استفاده از علم آرگونومی	۱۸۳
راه‌حل‌های اجتماعی	۱۸۴
ابزار مدیریت امنیتی	۱۸۵
ساختارهای دفاعی امنیتی در شبکه داخلی	۱۸۸
حفظ داده‌ها در مقابل تخطی و تجاوز	۱۸۸
فایر وال‌ها	۱۸۹
امنیت بیومتریک	۱۹۰
کاهش مقاومت عملکردی سیستم‌ها	۱۹۲
امنیت IT در موارد حسابرسی و اطلاعاتی	۱۹۴

فصل ششم: کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی..... ۱۹۷

۱۹۸	گسترش قلمرو شرکت‌های الکترونیکی
۲۰۱	انواع تراکنش‌ها یا معاملات تجارت الکترونیکی
۲۰۱	سازمان با سازمان (B2B)
۲۰۱	سازمان با فرد (B2C)
۲۰۲	فرد با سازمان (C2B)
۲۰۲	دولت با شهروندان و دیگران (G2C)
۲۰۲	پاسخ‌دهی به موقع در فضای Web
۲۰۲	ساخت و محافظت یک شبکه امنیتی
۲۰۳	حفظ یک برنامه مدیریت امنیت
۲۰۳	بکارگیری معیارهای نظارتی گسترده و وسیع
۲۰۳	نظارت و بررسی مداوم شبکه‌ها
۲۰۳	اجرای سیاست امنیتی سیستم
۲۰۳	ساخت مزیت‌های رقابتی
۲۰۷	مشکلات فروش الکترونیکی
۲۰۸	رفع تعارض کانال (شبکه‌های فروش)
۲۰۸	رفع تعارض در سازمان تلفیقی
۲۰۹	سازماندهی انجام سفارش و تدارکات
۲۰۹	تعیین امکان موفقیت و ریسک فروش الکترونیکی آنلاین
۲۰۹	شناسایی مدل‌های درآمد مناسب
۲۱۲	کنترل هزینه‌ها
۲۱۲	آسان‌سازی فرایندها
۲۱۳	دولت الکترونیکی
۲۱۴	مزیت‌های دولت الکترونیکی
۲۱۵	خدمات پشتیبانی تجارت الکترونیکی

۲۱۶	 زیرساخت الکترونیکی
۲۱۶	 پردازش الکترونیکی
۲۱۶	 بازارهای الکترونیکی
۲۱۶	 ارتباطات الکترونیکی
۲۱۷	 مرط کردن بازاریابی و تبلیغات
۲۱۷	 بازاریابی و پیروسی
۲۱۷	 مشخص سازی تبلیغات (آگهی ها)
۲۱۹	 بانکداران آن لاین
۲۱۹	 احراز هویت (تأیید)
۲۲۰	 یکپارچگی
۲۲۰	 عدم انکار یا رد
۲۲۰	 پوشیده ماندن
۲۲۰	 ایمنی
۲۲۰	 فرایند آماده سازی سفارشات در چرخه تجارت الکترونیک
۲۲۴	 اصول اخلاقی تجارت الکترونیکی و مشکلات قانونی
۲۲۴	 حفظ حریم خصوصی
۲۲۴	 ردیابی از طریق وب
۲۲۵	 از دست دادن شغل
۲۲۵	 عدم واسطه گری یا واسطه گری مجدد
۲۲۶	 حذف واسطه ها

فصل هفتم: تکنولوژی های قابل حمل ۲۲۷

۲۲۹	 لپ تاپ ها، نت بوک ها و تبلت ها
۲۲۹	 لپ تاپ های استاندارد و جایگزین دسک تاپ
۲۲۹	 نوت بوک ها

۲۲۹		لپ تاپ‌های فوق باریک
۲۳۰		ابزارهای پوشدنی
۲۳۱		Black Berry os
۲۳۱		Ios (شرکت اپل)
۲۳۱		OS ویندوز موبایل (مایکروسافت)
۲۳۲		.. Palm os
۲۳۲		Symbian os
۲۳۳		خدمات مالی موبایل (MFS)
۲۳۶		خرید، سرگرمی و تبلیغات موبایل
۲۳۸		تفریح و سرگرمی موبایل
۲۳۹		خدمات سرگرمی تکنولوژی همراه
۲۴۱		خدمات و تجارت مبتنی بر مکان
۲۴۶		کاربردهای شرکتی موبایل
۲۴۷		مدیریت زنجیره تامین موبایل (M-SCM)

فصل هشتم: وب ۲ و رسانه‌های اجتماعی ۲۴۹

۲۵۱		ارتباط یکطرفه در مقابل مدل‌های گفتاری
۲۵۲		وب ۲، چیست؟
۲۵۵		موارد استفاده و برنامه‌های کاربردی وب ۲،۰
۲۵۵		— بلاگ
۲۵۵		— ویکی
۲۵۶		خدمات شبکه‌های اجتماعی
۲۵۶		سایت‌های اشتراک‌گذاری
۲۵۷		ابزارک‌ها و ترکیب
۲۵۸		RSS

۲۵۹	نشانه‌های اجتماعی و Tagcloud ها
۲۶۳	نحوه رفتار وب ۲
۲۶۵	جوامع مجازی و خدمات شبکه‌های اجتماعی
۲۷۰	خدمات شبکه‌های اجتماعی
۲۸۰	تولید محتوا
۲۸۱	خدمات SNS خصوصی
۲۸۲	اختلاف وب ۲،۰ به عنوان ابزاری مهم و خطیر
۲۸۴	کاربردهای تولیدی تبلیغاتی‌های وب ۲،۰
۲۸۶	همکاری‌های داخلی و ارتباطات
۲۸۷	مدیریت زنجیره تامین ۲،۰
۲۸۸	معیارها و اهداف رسانه اجتماعی
۲۸۹	چرا شبکه اجتماعی سنجیده می‌شود
۲۸۹	وضعیت پیش‌رو و کارت‌های امتیاز
۲۹۰	انواع اهداف رسانه اجتماعی
۲۹۲	ابزار مبتنی بر متریک
۲۹۳	متریک‌های تاکتیکی
۲۹۴	متریک‌های استراتژیک
۲۹۶	متریک ROI
۲۹۷	آینده رسانه اجتماعی
۲۹۸	شبکه معناگرا
۲۹۹	زبان‌های وب ۳،۰
۳۰۰	هوش مصنوعی
۳۰۱	موانع پیروزی

فصل نهم: برنامه‌ریزی عملیاتی و سیستم‌های کنترل ۳۰۵

۳۰۶	شوئیاری عملیاتی
۳۰۷	پاسخگویی عملیاتی
۳۰۷	سطوح مدیریت، ماموریت‌ها، سیستم‌های عملیاتی
۳۰۸	سطح راهبردی (استراتژیک)
۳۰۹	سطح تیرتی یا اداری
۳۰۹	سطح عملیاتی
۳۱۰	امنیت داده‌ها
۳۱۱	صحت و درست‌اطلاعات
۳۱۲	یکپارچگی داده‌ها
۳۱۴	فعالیت‌ها و روش‌های TQM
۳۱۶	سیستم‌های ساخت و تولید
۳۱۸	— کنترل موجودی
۳۲۰	— کنترل کیفیت
۳۲۱	— مدیریت پروژه
۳۲۲	— توسعه POM
۳۲۲	سیستم‌های حسابداری و امور مالی
۳۲۴	پیش‌بینی و بودجه‌بندی مالی و اقتصادی
۳۲۶	تجزیه و تحلیل ریسک و کنترل بودجه
۳۲۷	— حسابرسی
۳۲۷	— تجزیه و تحلیل نسبت‌های مالی
۳۲۷	— تجزیه و تحلیل سودآوری و کنترل هزینه
۳۲۹	برنامه‌ریزی منابع انسانی
۳۳۰	استفاده از شبکه‌های اجتماعی و نرم‌افزارهای هوشمند
۳۳۱	ارزیابی عملکرد

۳۳۲	آموزش و توسعه منابع انسانی
۳۳۲	استراتژی‌های منابع انسانی
۳۳۲	حقوق و مزایا
۳۳۳	مدیریت ارتباط با کارکنان

فصل دهم: سیستم‌های اطلاعاتی سازمانی ۳۳۵

۳۳۸	سیستم‌های اطلاعات منطقه عملیاتی
۳۳۸	گزارش‌های سیستم‌های اطلاعات منطقه عملیاتی
۳۴۰	سیستم‌های اطلاعات برای سطوح ویژه
۳۴۱	— حسابداران و امور مالی
۳۴۲	— بازاریابی و فروش
۳۴۲	— تولید/ عملیات و مدارک
۳۴۳	— مدیریت منابع انسانی
۳۴۳	سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی
۳۴۳	مزایای ERP
۳۴۸	سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری
۳۴۹	کاربردهای مدیریت ارتباط با مشتری
۳۵۳	سیستم‌های مدیریت زنجیره تأمین
۳۵۴	ساختار و مؤلفه‌های زنجیره‌های تأمین
۳۵۶	مشکلات زنجیره تأمین
۳۵۸	طراحی جهانی
۳۶۰	تبادل الکترونیکی داده EDI
۳۶۲	IT در کسب و کار
۳۶۲	— حسابداری
۳۶۳	— امور مالی

۳۶۴	— بازاریابی
۳۶۵	— تولید و عملیات
۳۶۵	— مدیریت منابع انسانی
۳۶۶	— Mis سیستم‌های اطلاعات مدیریت

فصل نهم: کسب و کار هوشمند ۳۶۷

۳۶۸	ردیابی حیوانات وحشی در معرض نابودی
۳۶۹	توجه به اولویت‌های مشتری در شرکت جامبا
۳۷۰	BI سستی و BI عملیات
۳۷۳	ابعاد مدل تجاری
۳۷۴	دیگر مزایای کسب و کار هوشمند مبتنی بر BI
۳۷۵	تحلیل پیش‌بینی
۳۷۷	هشدار رویداد در حال وقوع
۳۸۲	فروشنندگان BI
۳۸۳	معماری BI ، تحلیل گزارش‌دهی و تصویرسازی داده‌ها
۳۸۴	گزارش‌دهی
۳۸۶	مدیریت عملکرد کسب و کار (BPM)
۳۸۷	فرایندهای تصمیم‌گیری
۳۸۹	منافع مدل‌سازی در تصمیم‌گیری سازمانی

فصل دوازدهم: برنامه‌ریزی راهبردی فناوری اطلاعات ۳۹۱

۳۹۳	استراتژی‌های IT و کسب و کار
۳۹۷	حاکمیت شرکت و IT
۳۹۸	افراد مرتبط با حاکمیت IT
۴۰۲	همسوسازی IT با استراتژی سازمانی

۴۰۳	 نقش استراتژیک IT
۴۰۴	 مزایای رقابتی از طریق IT
۴۰۷	 پیشرفت در کسب و کار، ماتریس فرصت
۴۰۹	 اشتراک IT و کسب و کار
۴۱۱	 فرآیند برنامه‌ریزی استراتژیک IT
۴۱۶	 برنامه‌ریزی سیستم‌های کسب و کار
۴۱۷	 کارتهای امتیازی متوازن
۴۱۹	 مدل فاکتورهاى حاکم بر چابکى (CSF) موفقیت
۴۲۴	 تخصیص منابع
۴۲۵	 استراتژی‌های برون‌سپاری
۴۳۰	 برون‌سپاری خارج از کشور
۴۳۱	 چرخه عمر (زندگى) برون‌سپارى

فصل سیزدهم: مدیریت فرآیند کسب و کار و بهبود سیستمها ۴۳۵

۴۳۶	 چرخه حیات فرآیند کسب و کار
۴۳۷	 مرحله اجرا
۴۳۸	 مراحل ارزیابی
۴۳۸	 مدیریت فرآیند کسب و کار
۴۳۹	 معماری سرویس‌گرا (SOA)
۴۴۱	 ترکیب BPM به واسطه وب‌سرویس‌ها
۴۴۱	 طراحی سیستم اطلاعات (IS) و معماری نرم‌افزار
۴۴۳	 فرایند اکتساب تکنولوژی اطلاعاتی
۴۴۷	 مدیریت فرآیند خرید تکنولوژی اطلاعاتی (IT)
۴۴۸	 مدیریت پروژه IT
۴۵۰	 وظایف مدیران پروژه

۴۵۱ مدیریت مسیر بحرانی

۴۵۲ توسعه سیستم

فصل چهاردهم: مسئولیت اجتماعی و اخلاقی در IT ۴۶۱

۴۶۸ تجهیزات دسترسی به شبکه ثابت

۴۶۹ گوشی های تلفن همراه

۴۶۹ اینترنت

۴۷۰ حد سرآوری رایانش سبز

۴۷۲ EPEAT و سبز انرژی

۴۷۵ مسئولیت و مسائل اخلاقی

۴۷۷ حریم خصوصی در فضای وب

مقدمه :

انقلاب دیجیتال و اینترنتی یکی از بزرگ ترین انقلاب های تاریخ بشر بوده است. این انقلاب شامل محتوای جوامع بشری را بصورت اساسی و زیر بنایی تغییر داده و یکی از مستر وقایع بشری محسوب می گردد. این کتاب بر اساس این باور که فناوری اطلاعات یکی از محرک های اصلی کسب و کار در قرن بیست و یکم می باشد، نوشته شده است. این فناوری منابع جدید درآمد و فرصت هایی را برای تغییر قابل توجه در ساختار مدیریت سازمان به وجود آورده است. فناوری اطلاعات به سازمان ها امکان می دهد تا با ساختارهای جدیدی مانند شبکه های ارزش را توسعه داده و در نتیجه در انجام کارها و مایه های اصلی خود پیشتاز باشند و انجام کار های فرعی را به همکاران خود در شبکه واگذار کنند. فناوری اطلاعات به ایجاد مدل های جدید کسب و کار و انواع جدید کسب و کار منجر شده است. امروزه، سیستم های رایانه ای به طور کلی و سیستم های مبتنی بر وب (وب) به طور خاص، حتی در کوچکترین کسب و کارها مورد استفاده قرار می گیرند. فشارهای رقابت جهانی و نوآوری های مستمر، بسیاری از سازمانها را به تفکر مجدد در خصوص نحوه تجارت واداشته است فناوری اطلاعات برای مدیریت، اصول اولیه سیستم های مدیریت اطلاعات را در سایه چنین تغییرات و

پیشرفت‌هایی ارائه می‌دهد. یکی از تغییرات عمده ای که در فناوری اطلاعات رخ می‌دهد، توانایی استفاده از سیستم‌های موجود روی وب و شبکه به جای طراحی و ساخت این سیستم‌هاست.

این انتخاب، که به وسیله فراهم کنندگان خدمات در حوزه‌های فناوری اطلاعات، ارائه می‌گردد، یک انتخاب راهبردی برای مدیران اقتصاد دیجیتال محسوب می‌گردد.

بنابراین، رشد فناوری اطلاعات تاثیر به سزایی بر محیط اجتماعی و به طور خاص بر بازارها و نحوه انجام کسب و کار داشته است. فناوری اطلاعات فضای اجتماعی و کسب و کار را دچار دگرگونی کرده و موجب شده تا شکل، ساختار، ارتباطات و تعاملات بازار، آن‌ها را متلاطم‌تر کند.

سازمان‌ها مرتب در جست‌وجوی کاربردهایی از فناوری هستند که نه تنها عملیات و فرایندهای کسب و کار را بهبود بخشد، بلکه بتواند فرصت‌های جدیدی را خلق نموده و منشا مزیت رقابتی برای آنان باشد. پورتر و میلر در سال ۱۹۸۵ اظهار داشتند که فناوری اطلاعات به سه روش بر رقابت تاثیر می‌گذارد:

اول، ساختار صنعت و قوانین رقابت با فناوری‌های نوین اطلاعاتی تغییر خواهد یافت.

دوم، سازمان‌ها در یافته‌اند که با استفاده از فناوری اطلاعات، می‌توانند عملکرد بهتری نسبت به رقبایشان داشته باشند و در نهایت، سازمان‌ها با به کارگیری فناوری اطلاعات، کسب و کارهای جدیدی را خلق نموده‌اند.

این کتاب بر اساس باور غالب که نقش عمده فناوری اطلاعات فراهم ساختن منافع راهبردی به وسیله تسهیل حل مشکلات، افزایش تولید، بهبود کیفیت، بهبود خدمات مصرف کنندگان، گسترش ارتباط سازمان‌ها می‌باشد، و با در نظر

گرفتن رویکرد عملی و مدیریت محور که فناوری اطلاعات می تواند نه تنها به وسیله بخش های سیستم های اطلاعات، بلکه بوسیله کاربران و مصرف کنندگان نهایی و نیز فروشندگان فراهم شود، نگاشته شده است. با این رویکرد منابع اطلاعاتی مدیریت، فناوری های نوین و شبکه های ارتباطی، عامل موفقیت حیاتی در دنیای بسیار از سازمان های خصوصی و عمومی به حساب آمده و برای بقا و کسب کارها در اقتصاد دیجیتالی بسیار اساسی خواهند بود. در فصول ۱۴ گانه این کتاب مواد ذیل را مرور خواهیم کرد:

فصل اول، در این فصل به اصول و مبانی سیستم های اطلاعاتی در سال ۲۰۱۰ به بعد، و سپس به بحث عملکرد و مدیریت در کسب و کار، مدل های رقابتی و برنامه ریزی راهبردی در نهایت، ضرورت و اهمیت فناوری اطلاعات در مشاغل و وظایف سازمان پرداخته شده است.

فصل دوم، در خصوص زیرساخت های فناوری اطلاعات و سیستم های پشتیبان می باشد، در این بخش مفاهیم داده، نرم افزار، انواع اطلاعات و پشتیبانی، زنجیره تامین خدمات و پشتیبانی از لجستیک زیرساخت های فناوری اطلاعات، رایانش و خدمات اشاره شده است.

فصل سوم، در این فصل اشاره به داده ها و مدیریت آنها شده است. در این بخش می توان سیستم های مدیریت فایل بندی، پایگاه داده ها و سیستم های پایگاه اطلاعاتی، انبار یا مخازن داده ها، مدیریت محتوایی سازمانی را مطالعه کرد.

فصل چهارم، مدیریت شبکه ها که در این بخش اشاره شده به شبکه های کسب و کار، شبکه های بی سیم و ارتباطات، پورتال ها و مدیریت شبکه، تعامل و همکاری شبکه ها، و فعالیت های قانونی و اخلاقی اشاره شده است.

فصل پنجم، در این فصل امنیت و فناوری اطلاعات که شامل: حفاظت از داده‌ها و کسب و کار عملیاتی، تهدیدات در سیستم‌های اطلاعات، اعتماد اطلاعاتی و مدیریت ریسک، امنیت شبکه، حفاظت و کنترل داخلی می باشد را مطالعه خواهید نمود.

فصل ششم، در این بخش به کسب و کار الکترونیکی و تجارت الکترونیکی اشاره می شود چالش های راهبردی کسب و کار، انواع تجارت الکترونیکی مانند (کسب و کار با مصرف کننده)، (کسب و کار با کسب و کار دیگر)، دولت الکترونیکی، درمان حمایتی تجارت الکترونیکی از جمله سیستم های پرداخت الکترونیکی، فعالیت های قانونی و اخلاقی در کسب و کار الکترونیکی اشاره می شود.

فصل هفتم، این بخش به رسانه های اجتماعی و تجارت اشاره دارد که شامل: فناوری راینش موبایل، خدمات مالی موبایل، خرید و فروش موبایل، تبلیغات موبایلی، خدمات مبتنی بر جایگاه و تجارت کالا، کمزومات سیار سازمانی می باشد.

فصل هشتم، این بخش به شبکه وب و رسانه های اجتماعی اشاره دارد که مشتمل بر شبکه وب و رسانه های اجتماعی، تعهدات مجازی، خدمات اجتماعی شبکه ها، ابزار وب سازمانی، اهداف رسانه های اجتماع و رجه بندی آن، آینده نگری در رسانه های اجتماعی است.

فصل نهم، در این فصل به فرایند سیستم های عملیاتی و سازمان اشاره دارد که شامل سیستم های عملیاتی و سطوح و کارکرد های مدیریت، سیستم های تولید محصولات، سیستم های بازاریابی و فروش، سیستم های مالی و حسابداری، سیستم های منابع انسانی است.

فصل دهم، در این فصل به سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان اشاره شده است که شامل سیستم‌های سازمانی، سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی، مدیریت زنجیره تامین خدمات، برنامه‌ریزی مشارکت، پیش‌بینی و سیستم‌های تکمیل مجدد، سیستم‌های مدیریت و ارتباط با مشتری، و سیستم‌های مدیریت دانش

است. فصل یازدهم، این فصل به سیستم‌های پشتیبانی و کسب و کار هوشمند اشاره دارد که شامل سیستم‌های هوشمند کسب و کار برای سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی، معرفی و معرفی، تحلیل و گزارش دهی و مجازی سازی داده‌ها، داده، متن و مورد که خوب است. ایندهای تصمیم‌گیری، سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم، موبایل هوشمند و رایان و موبایل و هوشمند سازی کسب و کار است.

فصل دوازدهم، برنامه‌ریزی راهبردی فناوری اطلاعات که در این فصل به راهبردهای فناوری اطلاعات، راهبردهای سازمانی و موسسات در فناوری اطلاعات، همسویی فناوری اطلاعات با راهبرد کسب و کار، آینده برنامه‌ریزی راهبردی فناوری اطلاعات، و راهبردهای برون سپاری فناوری اطلاعات اشاره دارد.

فصل سیزدهم، مدیریت فرایند کسب و کار و توسعه سیستم‌ها می‌باشد، که مشتمل بر مدیریت فرایند کسب و کار و معماری خدمات کسب و کار، معماری نرم‌افزار و طراحی سیستم‌های اطلاعاتی، مدیریت پروژه فناوری اطلاعات و توسعه سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد.

فصل چهاردهم: در این فصل به اکولوژی جهانی، اخلاقیات و پاسخگویی اجتماعی اشاره شده است، که شامل: نقش فناوری اطلاعاتی در کاهش کربن،

پاسخگویی و فعالیت های اخلاقی در فناوری اطلاعات، فرار تعاملی و فرهنگ عدم تمرکز، و آینده نگری کسب و کار در فناوری اطلاعات است.

امید است کتاب حاضر مورد توجه و استفاده اساتید، دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری، مدیران، کارشناسان و تمامی افرادی که با درک عمیق به فناوری اطلاعات و اثرات آن در زمینه های مختلف می اندیشند، قرار گیرد.

مترجمین

دکتر احمد سرداری
عضو هیات علمی دانشگاه شاهد

وحید نقشینه ارجمند
کارشناس ارشد مدیریت

www.ketab.ir