

کسب و کارها و اقتصاد دیجیتال

نظام‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی سازمانی

مولفان:

افرم توربان، لیندا ولونینو

با همکاری:

کادل یلارد، جنیس سی سیسپور، لیندا لای
کریستین جی. برونک، و دبورا کریستوبال

ترجمان:

دکتر زینب حیات و غلامعلی تمهید



Turban, Efraim

توربان، افرم، -۱۹۳۰

کسب و کارها و اقتصاد دیجیتال: نظام‌ها و نرم‌افزارهای
کاربردی سازمانی / مولفان افرم توربان، لیندا ولونینو، با همکاری
کارول پولارد ... [و دیگران]؛ ترجمه زهیر حیاتی و غلامعلی
تمهید- تهران: نشر کتابدار، ۱۳۹۶

۱۵۶ ص.، مصور، جدول (مجموعه کتابدار: ۳۵۹)

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

۱. نظام‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی سازمانی
الف. ولونینو، لیندا، ب. پالارد، کارول ج. حیاتی، زهیر، ۱۳۲۷-

مترجم، ج. تمهید، غلامعلی، ۱۳۳۵- مترجم

کنگره: ب ۱۳۹۶ ۱۷ ۸۶۰۱۷ ف ۵۸/۶ T

ده دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸

شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۶۸۴۸۸



www.ketabdar.org

mol.eni@ketabdar.org

عنوان: کسب و کارها و اقتصاد دیجیتال:

نظام‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی سازمانی

مؤلفان: افرم توربان، لیندا ولونینو و با همکاری دیگران

مترجمان: دکتر زهیر حیاتی و غلامعلی تمهید

مجموعه کتابدار، ۳۵۹

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۶ / شمارگان: ۵۰۰ نسخه

قیمت: ۱۴۰۰۰ تومان شابک: ۵-۱۸۱-۲۴۱-۶۰۰-۹۷۸

تلفن: ۶۶۴۱۵۵۶۱ و ۶۶۴۱۵۵۶۵

همراه: ۰۹۱۲۱۸۸۳۵۸۱

فهرست مطالب

یادداشتی بر مجموعه "اقتصاد دیجیتال و مدیریت فناوری اطلاعات" ۹

فصل ۱

۱۱.....	پردازش تراکنش برنامه‌های کاربردی عملیاتی و یکپارچگی
۱۲.....	مدل عملکردی انسانی
۱۳.....	نظام‌های اطلاعاتی، عملکردی و نظام‌های پردازش تراکنش
۱۴.....	ویژگی‌های اصلی نظام‌های اطلاعاتی عملکردی
۱۵.....	نظام‌های اطلاعاتی پردازش تراکنش
۱۶.....	هدف‌ها و مثال‌های سیستمی آنها
۱۸.....	فعالیت‌ها و روش‌های توسعه
۲۰.....	نظام‌های پردازش تراکنش برخط و مدل‌ها
۲۱.....	کارهای نوعی در پردازش تراکنش
۲۳.....	مدیریت تولید - عملیات و پشتیبانی
۲۴.....	پشتیبانی داخلی و مدیریت مواد
۲۷.....	برنامه‌ریزی تولید / عملیات (پی‌اُم)
۳۰.....	مدیریت بازاریابی و نظام‌های فروش
۳۲.....	مشتری شاه / ملکه است
۳۴.....	کانال‌های توزیع و نوآوری‌های موجود
۳۵.....	مدیریت بازاریابی
۳۷.....	مدیریت سیستم‌های حسابداری و مالی
۳۸.....	برنامه‌ریزی مالی و بودجه‌بندی
۴۰.....	مدیریت تراکنش‌های مالی
۴۱.....	مدیریت سرمایه‌گذاری
۴۳.....	کنترل و معیزی
۴۶.....	نظام‌های مدیریت منابع انسانی
۴۷.....	استخدام
۴۹.....	برتال‌های مدیریت نیروی انسانی و تحقیقات دستمزد

۴۹	نگهداری و توسعه منابع انسانی
۵۲	برنامه‌ریزی و مدیریت منابع انسانی
۵۴	یکپارچه کردن نظام‌های اطلاعات عملکردی
۵۴	دلایل یکپارچه‌سازی
۵۶	یکپارچه‌سازی عملیات پیشخوان با عملیات دفتر یشتی
۵۶	استفاده از کسبوکار ۲ و دنیا‌های مجازی
۵۷	مدیریتی
۵۸	فن‌آوری اطلاعات چگونه می‌تواند برای شما مفید باشد؟
۵۸	رشته حسابداری
۵۸	رشته مدیریت
۵۹	رشته مدیریت منابع انسانی
۵۹	رشته نظام اطلاعاتی
۶۰	رشته بازاریابی
۶۰	رشته مدیریت سیستم‌های
۶۱	منابع

فصل ۲

نظام‌های کسبوکار: زنجیره‌های عرضه، برنامه‌ریزی منابع کسبوکار، مدیریت

۶۳	روابط مشتری، و مدیریت دانش
۶۴	مدل عملکرد فن‌آوری اطلاعات
۶۴	ضروریات نظام‌های کسبوکار و زنجیره‌های عرضه
۷۱	یکپارچه‌کردن سیستم‌های کسبوکار
۷۱	مدیریت زنجیره عرضه و ارزش تجاری آن
۷۲	مدیریت همکاری
۷۵	نظام‌های تجارت الکترونیکی و زنجیره عرضه
۷۷	مدیریت موجودی
۷۷	مدیریت تدارکات الکترونیکی
۷۸	مدیریت دیگر راه‌حل‌ها با کمک آی‌تی
۸۰	ارزش تجاری مدیریت زنجیره عرضه
۸۱	زنجیره‌های عرضه و یکپارچه‌سازی اطلاعات
۸۲	مسائل اخلاقی مربوط به راه‌حل‌های زنجیره عرضه
۸۲	نظام‌های برنامه‌ریزی منابع کسبوکار (ئی‌آرپی)
۸۲	ئی‌آرپی چیست؟

۸۴	اجرای بی‌آرامی.....
۸۴	مسائل خاص اجرایی و محدودیت‌های بالقوه استفاده.....
۸۸	مدیریت روابط مشتری (سی‌آرام).....
۹۰	رده‌بندی برنامه‌های کاربردی سی‌آرام.....
۹۱	سی‌آرام الکترونیکی.....
۹۶	موفقیت‌ها و شکست‌های سی‌آرام.....
۹۸	شکست‌ها و خطرات بالقوه بی - سی‌آرام.....
۹۹	مدیریت دانش و فن‌آوری اطلاعات.....
۱۰۲	نیاز به نظام‌های مدیریت دانش.....
۱۰۳	چرخه مدیریت دانش.....
۱۰۵	اجزای سیستم مدیریت دانش.....
۱۰۶	اجرای سیستم مدیریت دانش.....
۱۰۹	یکپارچه‌سازی نظام‌های مدیریت دانش با دیگر نظام‌های اطلاعاتی تجاری.....
۱۱۰	مسائل مدیریتی.....
۱۱۲	مزایای آیتی.....
۱۱۴	منابع.....

فصل ۳

۱۱۷	نظام‌های اطلاعاتی بین‌سازمانی، بزرگ، و جهانی.....
۱۱۷	مدل عملکرد آیتی.....
۱۱۸	فعالیت‌های بین‌سازمانی و انجام سفارش.....
۱۱۸	کسب‌وکار بر حسب تقاضا و عملیات بلادرنگ.....
۱۱۹	فعالیت‌های میان‌سازمانی.....
۱۲۰	بررسی اجرای سفارش.....
۱۲۶	نظام‌های اطلاعاتی بین‌سازمانی و نظام‌های اطلاعاتی بزرگ.....
۱۲۷	انواع نظام‌های اطلاعاتی میان‌سازمانی.....
۱۲۸	نظام‌های اطلاعاتی بزرگ.....
۱۲۹	فن‌آوری‌های زیرساخت آیتی.....
۱۳۰	سیستم‌های اطلاعات جهانی.....
۱۳۱	منافع نظام‌های اطلاعات جهانی.....
۱۳۲	مسائل در طراحی و اجرای نظام اطلاعات جهانی.....
۱۳۵	ویژگی‌ها و مسائل در طول زنجیره‌های عرضه جهانی.....

تسهیل آی‌اَس و نظام‌های جهانی: از شبکه‌های مبتنی بر تقاضا تا آراف‌آی‌دی	۱۳۷
شبکه‌های عرضه مبتنی بر تقاضا	۱۳۷
استفاده از آراف‌آی‌دی / آرفید در بهبود زنجیره عرضه	۱۳۹
مبادلات کسب‌وکار به کسب‌وکار	۱۴۲
مراکز الکترونیکی	۱۴۴
یکپارچگی و اتصال اطلاعاتی میان سازمانی	۱۴۵
یکپارچه‌کردن نظام‌های اطلاعاتی شرکت‌های ادغام شده	۱۴۶
پارچه‌کردن فن‌آوری‌های آی‌تی	۱۴۷
مدیریت روابط شرکا و تجارت مشارکتی	۱۴۸
مدیریت روابط شرکا	۱۴۸
تجارت مشارکتی	۱۴۹
مسائل مدیریتی	۱۵۰
چگونه آی‌تی برای شما سودمند است؟	۱۵۲
تخصص حسابداری	۱۵۲
تخصص مالی	۱۵۳
تخصص مدیریت منابع انسانی	۱۵۳
تخصص نظام اطلاعاتی	۱۵۳
تخصص بازاریابی	۱۵۳
تخصص مدیریت عملیاتی	۱۵۴
منابع	۱۵۴

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 قلمی و در چند جلد مجزا تقاضای برخی از خوانندگان و مدرسان برای مطالعه و 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 جداگانه و نیز با هم عرضه شود.

"گذر به اقتصاد دیجیتال" و "مدیریت دانش و اطلاعات" روح این کتاب جالب و خواندنی است که نویسندگان، آن را در کالبد "فناوری اطلاعات و ارتباطات" درآمیخته‌اند. این 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 خواهد 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 کوشش‌های 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 مسأله، افزایش کارایی و کیفیت، خدمات ارتباطی و همکاری پیشرفته، و توانمندسازی بازیگران سازمانی است. مدیریت هوشمند منابع اطلاعاتی، فن‌آوری‌ها و شبکه‌های ارتباطی، عوامل موثر و حیاتی در عملیات شرکت‌ها و بقای آنهاست.

این ویراست با توجه به نیازهای حال و آینده مدیران (در هر سطحی) تألیف شده است. اغلب کتاب‌ها، 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 این فن‌آوری اطلاعات با زمینه‌های عملی چون صنایع خدماتی، دولت، شرکت‌های کوچک و بزرگ، سازمان‌های غیرانتفاعی، و همچنین تشکیلات بین‌المللی مطرح شد. ارتباط فناوری‌ها با حسابداری، مالی، بازاریابی، مدیریت عملیات/رئیس، مدیریت منابع انسانی و دولت نیز برجسته شد. مثال‌های گسترده، مفاهیم را 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.