



انتشارات ادیبان روز

سیستم‌های اطلاعات مدیریت

دکتر حلیرضا جهانی

(عضو هیأت علمی موسسه آموزش عالی مهربرز)

مهندس داود رفیعی

سرشناسه : جهانی، علیرضا، ۱۳۶۰ -
 عنوان و نام پدیدآور : سیستم اطلاعات مدیریت/ علیرضا جهانی، داود رفیعی
 مشخصات نشر : تهران، ادیبان روز، ۱۳۹۴
 مشخصات ظاهری : ۴۳۲ ص : مصور
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۹۰-۱۳-۴
 وضعیت فهرست نویسی : فیا
 یادداشت : کتابنامه:ص:۴۲۶-۴۳۱
 موضوع : نظام‌های اطلاعاتی مدیریت
 موضوع : تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
 موضوع : مدیریت دانش
 شناسه افزوده : رفیعی، داود
 رده بندی کنگره : ۱۳۹۴ س ۸۸۵-ج ۷/۵۸۷T
 ه بندی دیویی : ۶۵۸/۴۰۳۸۰۱۱
 شماره کتابشناسی ملی : ۴۱۲۸۴۷۳

مؤلف : علیرضا جهانی - داود رفیعی
 گردآفست و صفحہ آرا : مرتضی علیرزاده پناه
 طراح جلد : حیدر شایق
 شمارگان : ۱۰۰۰
 قیمت : ۳۰۰۰۰
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۱۹۰-۱۳-۴
 تاریخ انتشار : بهار ۹۵
 نوبت چاپ : اول
 چاپ و صحافی : طوس

کلیه حقوق این اثر متعلق به انتشارات ادیبان روز می باشد و هرگونه استفاده از این کتاب (کپی تکثیر، استفاده در کارگاه های آموزشی) بدون اجازه ناشر پیگرد قانونی دارد.

تلفن : ۱۵-۶۶۹۵۶۸۱۲

خرید اینترنتی از طریق:

www.adibanbook.com

www.adibanbook.ir



مدیران امروز، در عصری که به آن عصر انفجار اطلاعات اطلاق می‌گردد، با حجم انبوهی از اطلاعات رو در رو هستند و صد البته این اطلاعات نیازمند پردازش بوده و باید تا حد امکان قابل فهم و تفسیر باشند. راه حل این مسأله، فناوری اطلاعات و ارتباطات بعنوان ابزاری کارآمد جهت تسهیل و تسریع ارائه خدمات می‌باشد. لذا تردیدی نمی‌ماند که نیازمند مطالعه سیستم‌های اطلاعاتی هستیم. دلایل دیگر این امر اهمیت سیستم‌های اطلاعاتی است که به عنوان مؤلفه‌ای حیاتی برای موفقیت کسب و کار به توسعه و رقابت‌پذیری کسب و کارها کمک نموده و سبب بهبود اثربخشی و کارایی فرایند های کسب و کار و نیز تسهیل تصمیم‌گیری مدیران و همکاری‌های گروهی می‌شوند.

دانش MIS، یکی از شاخه‌های علوم اطلاعات و یا به عبارتی دیگر، از علوم سیستم‌ها محسوب می‌شود که سابقه‌ای کمتر از ۸۰ سال دارد. مفهوم MIS، که در سال ۱۹۶۵ در آمریکا شکل گرفت به سرعت در اکثر مراکز آکادمیک جهان و به خصوص دپارتمان‌های مدیریت نفوذ پیدا کرد و فراگیر شد. می‌توان گفت این گرایش علمی حدوداً دو سوم سیر تکاملی خود را تا سال ۱۹۹۰ پیمود و از آن تاریخ به بعد با ظهور اینترنت به شکل عمومی، تحول شگرف و قابل ملاحظه‌ای نمود و کاربردهای بیشتری در کارکردهای بیشتری را برای مدیران فراهم نمود.

به این دلیل، کتابی که پیش رو دارید تلاش دارد تا به بررسی سیستم‌های اطلاعات مدیریت یا به اختصار MIS بپردازد و بتواند کمکی در آشنایی مدیران با دنیای گوناگونی از سیستم‌های اطلاعاتی و تأثیرات قابل توجه آنها و هدایت ایشان در امر مدیریت اطلاعات و راهبری سازمان خود باشد. واضح است که MIS ترکیبی از سه پدیده سیستم، اطلاعات و مدیریت می‌باشد، لذا بدین سبب در ابتدا به بررسی این موارد بصورت مجزا پرداخته و سپس با توجه به ساختاری که برای سیستم‌های اطلاعات مدیریت معرفی می‌گردد، به بررسی تک تک سیستم‌های مورد نیاز در سازمان‌ها و نهادهای کوچک و بزرگ خواهد پرداخت. بسیاری از محققین و دانشمندان علوم اطلاعات، مطالعات و تحقیقات مهمی را پیرامون تحولات MIS انجام داده و هر کدام از زاویه و دیدگاه مختلفی به مسأله نگرینسته و تحلیل‌هایی را ارائه کرده‌اند. در این کتاب منشأ سیستم‌های اطلاعات مدیریت و سیر تحولات آن مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد.



در پایان لازم می‌دانم تا از تلاش‌ها و زحمات مدیران و پرسنل محترم انتشارات ادیبان روز، به ویژه جناب آقای مهندس صلاحی، ریاست محترم انتشارات و سرکار خانم مهندس سرلک، که باعث و بانی انتشار این کتاب و مجموعه ارزشمند کتب تخصصی بوده‌اند، تقدیر و تشکر نموده و برای ایشان در این راه خطیر آرزوی توفیق روزافزون نمایم. همچنین سپاسگزاری می‌کنم از دوست و همکار خوبم جناب آقای مهندس داود رفیعی که زحمات و پیگیری‌های زیاد در خصوص انتشار این کتاب مبذول داشته و اینجانب را در نگارش این کتاب یاری رساندند و در پایان نیز بر خود لازم می‌دانم تا از همراهی و همیاری همسرم نهایت تشکر را ابراز دارم.

www.ketab.ir



۱۹	فصل اول	مفهوم سیستم و رویکرد سیستمی
۲۰		تعریف سیستم
۲۱		سیستم‌های باز و بسته
۲۲		سلسله مراتب سیستم‌ها
۲۲		سازمان به عنوان یک سیستم
۲۲		اجزای سیستم سازمانی
۲۴		وجود روابط بین پدیده‌ها در سازمان
۲۴		سازمان و محیط
۲۵		سیستم‌های فیزیکی و سیستم‌های ادراکی
۲۵		رویکرد سیستمی
۲۷		ویژگی‌های رویکرد سیستمی
۲۷		دو چهار کیس، چرند ناشی از دیدگاه سیستمی
۲۹		چرخه حیات سیستم
۳۰		سیستم اطلاعاتی
۳۱	فصل دوم	داده‌ها، اطلاعات، دانش
۳۲		داده
۳۲		مدیریت داده
۳۳		موجودیت
۳۳		رکورד
۳۳		فایل
۳۳		پردازش فایل به صورت کلاسیک (فایلینگ)
۳۳		پایگاه داده‌ها
۳۹		انبار داده‌ها
۳۹		داده کاوی
۴۴		اطلاعات
۴۵		اهمیت و جایگاه اطلاعات در سازمان
۴۶		ارزش اطلاعات
۴۶		طبقه‌بندی اطلاعات
۴۷		ابعاد کیفی اطلاعات
۴۸		مفهوم مدیریت اطلاعات
۵۰		دانش



۵۱	انواع دانش
۵۱	ایجاد یک سازمان دانش محور
۵۲	مدیریت دانش

۵۷	فصل سوم سطوح مدیریت و سیستم های اطلاعاتی
۵۸	تعریف مدیریت
۵۸	سطوح مدیران
۶۰	تشخیص مدیران
۶۲	مهارت های مدیران
۶۳	فرق کالایی و اثربخشی
۶۳	مدیر موفق و اثربخشی مدیر موفق
۶۳	برنامه ریزی
۶۴	تصمیم گیری
۶۵	برنامه ریزی در تصمیم گیری
۶۵	سطوح تصمیم گیری در سازمان
۶۶	مراحل مختلف تصمیم گیری
۶۸	مدلسازی
۶۹	موقعیت های تصمیم گیری
۷۱	ابزارهای تصمیم گیری

۷۳	فصل چهارم سیستم های اطلاعاتی
۷۴	تاریخچه
۷۵	مراحل تکامل سیستم های اطلاعاتی
۷۶	ضرورت های سیستم های اطلاعاتی
۷۸	کارکردهای سیستم های اطلاعاتی
۷۸	کاربرد های سیستم اطلاعاتی رایانه محور
۷۹	مراحل رشد سازمان و سیستم اطلاعاتی مرتبط
۸۰	استفاده از رویکرد سیستمی درک سیستم های اطلاعاتی
۸۱	منابع یک سیستم اطلاعاتی
۸۲	شناسایی یک سیستم اطلاعاتی
۸۳	متخصصان اطلاعاتی
۸۵	انواع سیستم های اطلاعاتی

۸۵	سیستم‌های پشتیبان عملیات
۸۷	سیستم‌های پشتیبان مدیریت
۸۷	سایر سیستم‌های اطلاعاتی
۸۸	بکارگیری راهبردی سیستم‌های اطلاعاتی
۸۸	تکامل سیستم‌های اطلاعاتی
۸۸	مدل ۶ مرحله‌ای نولان
۸۹	مفهوم برتری رقابتی
۸۹	نظریه استراتژیک پورتر

۹۳	فصل پنجم توسعه سیستم‌های اطلاعاتی
۹۴	عوامل توسعه سیستم‌های اطلاعاتی
۹۶	آغاز توسعه سیستم‌های اطلاعاتی
۹۶	شناخت
۹۷	مطالعه امکان‌سنجی
۹۸	تحلیل
۹۸	مدیریت پروژه
۹۹	طراحی سیستم
۱۰۰	مشخصات سیستم
۱۰۰	پیاده‌سازی و استقرار
۱۰۱	پیاده‌سازی
۱۰۱	استقرار
۱۰۲	نگهداری و پشتیبانی
۱۰۳	مدل‌های فرایند نرم‌افزار
۱۰۳	مدل ترتیب خطی
۱۰۳	مدل آبشاری
۱۰۴	مدل نمونه‌سازی
۱۰۵	مدل توسعه کاربردی سریع
۱۰۶	مدل افزایشی
۱۰۶	مدل حلزونی
۱۰۷	مدل روش‌های رسمی
۱۰۷	عوامل مهم موفقیت در توسعه سیستم‌ها
۱۰۸	علل شکست پروژه‌های سیستمی

۱۰۹	اصول اولیه توسعه سیستم‌ها
۱۱۱	فصل ششم سیستم‌های پردازش تراکنش
۱۱۳	تاریخچه
۱۱۵	نحوه عملکرد سیستم‌های پردازش تراکنش
۱۱۶	مرحله اول: ورود اطلاعات
۱۱۶	مرحله دوم: به روز نمودن اطلاعات (رکوردها)
۱۱۶	مرحله سوم: پردازش گزارشات
۱۱۷	انواع پردازش در سیستم‌ها
۱۱۷	سیستم پردازش برخط
۱۱۷	سیستم پردازش عملیات دسته‌ای
۱۱۸	سیستم پردازش شخصی
۱۱۸	سیستم پردازش متمرکز
۱۱۸	سیستم پردازش توزیع شده
۱۱۹	فصل هفتم سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۲۰	تاریخچه
۱۲۲	تعریف سیستم اطلاعات مدیریت
۱۲۷	جایگاه سیستم اطلاعات مدیریت در سلسله ارتباطات سازمانی
۱۲۷	دلیل ایجاد سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۲۸	ویژگی‌های سیستم اطلاعات مدیریت
۱۲۹	سیستم گزارشات مدیریت یا MRS
۱۳۰	انواع گزارشات
۱۳۱	مدل سایبرنتیک MIS کلاسیک
۱۳۲	مدل سیستمی یا جامع MIS
۱۳۳	تکامل سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۳۳	تمرکز بر داده‌ها
۱۳۳	تمرکز بر اطلاعات
۱۳۴	تمرکز بر سیستم‌های تصمیم‌گیری
۱۳۵	تمرکز بر ارتباطات
۱۳۵	تمرکز بالقوه بر مشاوره با استفاده از سیستم‌های خبره
۱۳۶	از سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر دانش تا سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر یادگیری
۱۳۷	تأثیر هوش مصنوعی بر سیستم‌های اطلاعات مدیریت



۱۳۸	ابهامات مفهومی MIS کلاسیک
۱۴۰	چالش‌های استفاده از سیستم‌های اطلاعات مدیریت
۱۴۷	فصل هشتم سیستم‌های پشتیبان تصمیم
۱۴۸	تصمیم‌گیری
۱۴۹	انواع تصمیمات
۱۵۰	ویژگی‌های تصمیمات اجرایی
۱۵۱	ویژگی‌های تصمیمات استراتژیک
۱۵۱	ویژگی‌های تصمیمات تاکتیکی
۱۵۲	انواع اطلاعات و کیفیت آن
۱۵۲	سطح تصمیم‌گیری و نیازهای اطلاعاتی
۱۵۳	تعریف سیستم‌های پشتیبان تصمیم (DSS)
۱۵۴	ساختار سیستم‌های پشتیبانی از تصمیم
۱۵۴	ابزارهای نرم‌افزاری DSS
۱۵۸	دیگر امکانات DSS
۱۶۰	مدل و مدل‌سازی
۱۶۰	مدل‌سازی در DSS
۱۶۲	توسعه تکمیلی مدل‌سازی در DSS
۱۶۳	مزایای پشتیبانی از داده‌ها با مدل‌های DSS
۱۶۴	قابلیت‌های خاص DSS
۱۶۴	تاریخچه سیستم‌های پشتیبان تصمیم
۱۶۵	مقایسه DSS با MIS
۱۶۶	رشد تدریجی مفهوم DSS
۱۶۹	فواید و ویژگی‌های DSS
۱۷۲	روش‌های کسب اطلاعات از DSS
۱۷۲	انواع گزارشات در سیستم پشتیبانی از تصمیم
۱۷۳	هوش مصنوعی و DSS
۱۷۴	سیستم پشتیبان تصمیم مبتنی بر دانش
۱۷۴	سیستم تصمیم‌گیری گروهی
۱۷۵	DSS و سیستم‌های اطلاعاتی اداری
۱۷۵	کارکردهای DSS
۱۷۶	تجزیه و تحلیل‌های شرطی



۱۷۷	جستجوی هدف
۱۷۷	تجزیه و تحلیل هزینه منفعت برای DSS
۱۷۷	زمینه های کاربرد DSS
۱۷۸	مثال هایی از سیستم های پشتیبان تصمیم

۱۸۱	فصل نهم	پایگاه داده تحلیلی و سیستم های OLAP
۱۸۳	داده تحلیلی	
۱۸۴	مبانی بر موضوع	
۱۸۴	یکپارچگی و یکپارچه سازی	
۱۸۵	مبانی بر بازه های زمانی متفاوت	
۱۸۶	تجزیه و تحلیل	
۱۸۶	پردازش های تحلیلی برخط	
۱۸۹	داده های چند بعدی	
۱۹۲	ساختار پایگاه داده تحلیلی	
۱۹۳	شمای ستاره ای	
۱۹۳	مدل دانه برفی	
۱۹۴	صورت فلکی	

۱۹۵	فصل دهم	سیستم های خبره
۱۹۶	هوش مصنوعی و رفتار هوشمند	
۱۹۷	ماهیت هوش	
۱۹۷	تفاوت هوش طبیعی و هوش مصنوعی	
۱۹۹	سیستم های هوشمند	
۱۹۹	سیستم خبره	
۲۰۰	اجزاء سیستم خبره	
۲۰۲	ویژگی های سیستم خبره	
۲۰۲	مشکلات سیستم خبره	
۲۰۳	مزایای سیستم های خبره	
۲۰۴	دیگر سیستم های هوشمند	
۲۰۴	شبکه های عصبی	
۲۰۵	انواع شبکه های عصبی	
۲۰۵	اجزای شبکه عصبی	
۲۰۶	سیستم های پشتیبانی از مدیران ارشد اجرایی (ESS)	



۲۰۹	فصل یازدهم معماری سیستم‌های کسب و کار الکترونیک
۲۱۱	تعریف معماری
۲۱۲	معماری اطلاعات
۲۱۳	اصول راهبردی معماری اطلاعات
۲۱۳	الگوی معماری فناوری اطلاعات
۲۱۴	معماری سازمانی
۲۱۵	فرآیند معماری سازمانی
۲۱۶	چارچوب‌های معماری سازمانی
۲۱۷	تأثیرات معماری سازمانی
۲۱۸	معماری سیستم‌های کسب و کار الکترونیک
۲۱۸	سیستم‌های فرابخشی
۲۱۹	معماری برنامه‌ریزی کاربردی سازمان
۲۲۰	سیستم‌های کسب و کار سازمانی
۲۲۰	سیستم‌های مشارکتی ECS
۲۲۱	معماری اساسی تجارت الکترونیک
۲۲۴	تجارت الکترونیک B2B
۲۲۴	سیستم‌های کانال‌لوگ
۲۲۷	مبادلات الکترونیکی داده‌ها EDI ♦
۲۳۲	انتقال الکترونیکی وجوه (EFT)

فصل دوازدهم سیستم‌های مالی و حسابداری

۲۳۵	سیستم حسابداری
۲۳۶	ورود داده‌ها
۲۳۷	پردازش داده‌ها
۲۳۸	خروجی‌ها
۲۳۸	نقطه اشتراک سیستم‌های حسابداری
۲۳۸	انواع سیستم‌های حسابداری
۲۴۱	دفتر کل - دفتر معین - دفتر روزنامه
۲۴۱	سیستم حساب‌های دریافتی
۲۴۱	سیستم حساب‌های پرداختی
۲۴۲	مزایای استفاده از سیستم حسابداری کامپیوتری
۲۴۲	تعاریفی از سیستم اطلاعاتی حسابداری (AIS)



۲۴۵	چرخه حسابداری
۲۴۷	سیستم های مدیریت مالی
۲۴۸	مدیریت وجوه (پیش بینی مالی و اقتصادی)
۲۴۹	مدیریت سرمایه گذاری
۲۵۰	بودجه بندی
۲۵۱	برنامه ریزی مالی
۲۵۲	کاربردهای دیگر سیستم های مالی

۲۵۵	فصل سیزدهم سیستم های اطلاعاتی منابع انسانی
۲۵۷	فرایند برنامه ریزی نیروی انسانی
۲۵۸	مدیریت سیستم های منابع انسانی
۲۶۰	طراحی سیستم های منابع انسانی
۲۶۱	کاربردها
۲۶۴	مشکلات طراحی و اجرای سیستم های منابع انسانی

۲۶۷	فصل چهاردهم اتوماسیون اداری
۲۶۹	تاریخچه
۲۶۹	سیر تکاملی فناوری اداری
۲۷۰	فناوری رایانه و ارتباطات راه دور
۲۷۰	تعریف اتوماسیون
۲۷۱	اداره
۲۷۳	اتوماسیون اداری
۲۷۵	سیستم های مکانیزه اداری
۲۷۵	اتوماسیون اداری و بهره وری
۲۷۶	مزایای اتوماسیون اداری
۲۷۶	اتوماسیون اداری و سیستم کارکنان دانشی
۲۷۷	فناوری های مرتبط با اتوماسیون اداری
۲۷۹	مشخصات عمومی و امکانات سیستم های اتوماسیون اداری

۲۸۱	فصل پانزدهم سیستم حقوق و دستمزد
۲۸۲	سیستم حقوق و دستمزد
۲۸۳	ویژگی های سیستم حقوق و دستمزد
۲۸۴	کنترل داخلی سیستم حقوق و دستمزد

۲۸۷	سیستم‌های حقوق و دستمزد
۲۸۷	مراحل مختلف طراحی سیستم حقوق و دستمزد
۲۸۸	روش‌های ارزشیابی
۲۹۴	مشخصات عمومی و امکانات سیستم‌های حقوق و دستمزد
۲۹۵	گزارش‌های سیستم حقوق و دستمزد:

۲۹۷	فصل شانزدهم سیستم اطلاعات جغرافیایی GIS
۲۹۹	چارچوب سیستم‌های اطلاعات جغرافیایی
۲۹۹	اختار و سازمان داده‌ها
۳۰۲	امکانات و قابلیت‌های سیستم اطلاعات جغرافیایی
۳۰۶	سیستم ثبت‌بای جهانی
۳۰۷	استگاه GIS

۳۰۹	فصل هفدهم سیستم‌های تولید و ساخت
۳۱۱	تاریخچه
۳۱۳	برنامه‌ریزی نیازمندی مواد MRP
۳۱۴	برنامه‌ریزی منابع تولید یا MRP II
۳۱۶	برنامه‌ریزی منابع سازمان یا ERP
۳۱۶	دومین نسل برنامه‌ریزی منابع سازمان یا ERP II
۳۱۷	تولید یکپارچه رایانه‌ای یا CIM
۳۱۸	اهداف CIM
۳۱۸	سیستم‌های CIM
۳۱۸	سیستم‌های طراحی به کمک رایانه یا CAD
۳۲۰	طراحی فرآیند به کمک رایانه یا CAPP
۳۲۲	دسته‌بندی کلاسیک کارخانجات
۳۲۲	سیستم تولید پیوسته (جریانی) / تولید مبتنی بر محصول
۳۲۴	سیستم تولید ناپیوسته (سفارشی / دسته‌ای)
۳۲۵	سیستم تولید انبوه
۳۲۶	سیستم تولید پروژه‌ای
۳۲۷	انواع سیستم‌های تولیدی
۳۲۷	کنترل کیفیت
۳۲۸	مدیریت تولید و عملیات POM
۳۲۹	مدیریت تدارکات



۳۲۹	مدیریت موجودی
۳۳۰	سیستم انباشت و برداشت خودکار
۳۳۱	روبات‌های صنعتی
۳۳۱	سیستم‌های به هنگام یا JIT
۳۳۲	مدیریت پروژه
۳۳۳	رفع اشکال
۳۳۳	یکپارچه‌سازی سیستم‌های تولیدی

فصل هجدهم سیستم‌های اطلاعاتی زنجیره تأمین

۳۴۰	مدیریت زنجیره تأمین
۳۴۱	تعریف مدیریت زنجیره تأمین
۳۴۲	تحولات مدیریت زنجیره تأمین
۳۴۳	هدف زنجیره تأمین
۳۴۴	سایر اهداف مدیریت زنجیره تأمین
۳۴۴	فراایندهای اصلی زنجیره تأمین
۳۴۵	پنج سطح عملکرد مدیریت زنجیره تأمین
۳۴۵	مشکلات زنجیره تأمین
۳۴۷	علل وقوع اثر شلاق چرمی
۳۴۷	اقداماتی برای مقابله با شلاق چرمی
۳۴۸	مزایا و منافع زنجیره تأمین
۳۴۸	معیارهای اندازه‌گیری موفقیت زنجیره تأمین
۳۴۹	مدیریت زنجیره تأمین و تجارت الکترونیک
۳۵۰	مزایای استفاده از تجارت الکترونیک در زنجیره تأمین
۳۵۰	تجارت الکترونیک در برنامه‌ریزی منابع سازمان
۳۵۱	مدیریت زنجیره تأمین سنتی و الکترونیکی
۳۵۲	هوشمندی زنجیره تأمین
۳۵۲	چند نمونه از سیستم‌های اطلاعاتی زنجیره تأمین
۳۵۲	سیستم دارایی‌های ثابت و محاسبه استهلاک
۳۵۴	سیستم انبار (موجودی کالا)
۳۵۵	سیستم خرید
۳۵۷	سیستم فروش



۳۵۹	فصل نوزدهم سیستم‌های بازاریابی و مدیریت ارتباط با مشتری
۳۶۱	مدیریت اطلاعات بازاریابی
۳۶۲	سیستم‌های اطلاعات بازاریابی
۳۶۳	تعریف سیستم‌های اطلاعات بازاریابی
۳۶۴	اهداف سیستم‌های اطلاعات بازاریابی
۳۶۵	طبقه‌بندی سیستم‌های اطلاعات بازاریابی
۳۶۵	سیستم‌های اطلاعات بازاریابی مدیریتی
۳۶۶	سیستم‌های اطلاعات بازاریابی عملیاتی
۳۶۷	انواع سیستم‌های عملیاتی بازاریابی
۳۶۸	کاربردهای فناوری اطلاعات در بازاریابی
۳۶۸	بازاریابی آنلاین
۳۶۹	اتوماسیون نیروی فروش
۳۶۹	سیستم‌های مدیریت روابط با مشتریان یا CRM
۳۷۰	تحلیل مشخصات و ترجیحات مشتری
۳۷۱	فهرست مشتریان با راه و برنامه‌های داده بازاریابی
۳۷۱	سفارشی‌سازی
۳۷۱	شخصی‌سازی
۳۷۲	تبلیغات هدفمند
۳۷۲	کانال‌های توزیع و نوآوری داخلی
۳۷۲	کانال‌های توزیع جدید مورد پشتیبانی فناوری اطلاعات
۳۷۳	مدیریت کانال‌های توزیع
۳۷۳	تعیین قیمت محصولات یا خدمات
۳۷۴	بهره‌وری نیروی فروش
۳۷۴	نرم‌افزار بهره‌وری
۳۷۴	تحلیل سودآوری
۳۷۵	تحلیل فروش و روندهای بازاریابی
۳۷۵	محصولات و خدمات جدید و برنامه‌ریزی بازار
۳۷۷	فصل بیستم سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمان
۳۷۹	تعریف برنامه‌ریزی منابع سازمان
۳۸۴	تاریخچه ERP
۳۸۶	تفاوت ERP و MIS



۳۸۷	نحوه عملکرد ERP
۳۸۷	ویژگی های ERP
۳۸۹	متدلوژی های پیاده سازی سیستم ERP
۳۹۱	تصمیم گیری در مورد روش تهیه سیستم ERP
۳۹۳	مشکلات مرتبط با پیاده سازی سیستم ERP
۳۹۷	هزینه هایی پیاده سازی ERP
۳۹۹	عوامل موفقیت ERP
۴۰۰	سفر ERP
۴۰۱	افراد تیم در پروژه های ERP
۴۰۳	مرایای ERP
۴۰۴	سازمان های ایرانی استفاده از ERP

۴۰۵	فصل بیست و یکم یکپارچه سازی سیستم های اطلاعاتی
۴۰۷	یکپارچه سازی سیستم های اطلاعاتی
۴۰۷	یکپارچه سازی داده گر
۴۱۱	یکپارچه سازی برنامه کاربردی
۴۱۳	یکپارچه سازی فرایند کسب و کار
۴۱۵	یکپارچ سازی سرویس گرا
۴۱۶	ارائه راه کار یکپارچه سازی سیستم های جامع
۴۱۶	گردآوری اطلاعات لازم و ایجاد مدل های مربوطه
۴۱۸	چگونگی استفاده از ابزار یکپارچه سازی
۴۱۹	ابزار BPM
۴۱۹	سیستم مدیریت فرایندهای کسب و کار یا BPMS
۴۲۰	تعریف BPMS
۴۲۱	قابلیت های یک BPMS ایده آل
۴۲۳	چالش های BPMS
۴۲۶	منابع