

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علوم و معارف

انتشارات، شماره ۴۵۶

راهنمای مدیران فناوری اطلاعات

تألیف:

بیل هولتس نایدر

برایان جف

ترجمه:

دکتر رضا منصفی

استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه فردوسی مشهد

Holtsnider, Bill

هولتس نایدر، بیل، ۱۹۵۶ - م

راهنمای مدیران فناوری اطلاعات / تألیف بیل هولتس نایدر، برایان جفی؛ ترجمه رضا منصفی. -- مشهد: دانشگاه فردوسی مشهد، ۱۳۸۴.

XVII، ۳۰۰ ص: جدول، نمودار. -- (انتشارات دانشگاه فردوسی مشهد؛ ۴۵۶)

ISBN 964-386-113-9

۲۲۰۰۰ ریال

فهرستویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

عنوان اصلی: IT Manager's Hanbook getting your new job done C2001.

واژهنامه.

کتابنامه: ص. [۲۸۹] - ۲۹۸.

۱. مدیریت صنعتی -- داده پردازی. ۲. نظامهای اطلاعاتی مدیریت، الف. جفی، برایان،

Jaffe, Brian D.، ب. منصفی، رضا، ۱۳۳۵ -، مترجم. ج. دانشگاه فردوسی مشهد. د. عنوان.

۶۵۸/۰۵

۲ ر ۹ هـ / ۳۰ / ۲ HD

۱۳۸۴

م ۸۴-۳۷۰۹۳

کتابخانه ملی ایران



کتابخانه ملی ایران

انتشارات، شماره ۴۵۶

راهنمای مدیران فناوری اطلاعات

تألیف:

بیل هولتس نایدر - برایان جفی

ترجمه:

دکتر رضا منصفی

ویراستار علمی:

دکتر محمود نقیبزاده

وزیری، ۳۳۲ صفحه، ۱۰۱۰ نسخه، چاپ اول - زمستان ۸۴

امور فنی و چاپ: مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه فردوسی

بها: ۲۲۰۰۰ ریال

پیشگفتار مترجم

طبیعت سازمان‌های امروزی و نیاز آنها به اطلاعات به عنوان پشتوانه‌ای برای حیات غیرقابل انکار است. مدیران در سازمان‌های امروزی از روندهای متغیر در محیط پیرامون خود و پیشرفت‌های تکنولوژیکی اجتناب ناپذیر، می‌آموزند که ساز و کار مناسب برای بقا و حیات در این محیط را پی‌ریزی نمایند.

و حال در عصر ارتباطات و فناوری‌های اطلاعاتی، مدیران بایستی با استفاده هوشمندانه از IT، روال‌ها و فرایندهای سنتی را دگرگون سازند؛ روندی که خود چالش اساسی در کاربری فناوری‌های نوین در ساختارهای سنتی بویژه در کشورهای در حال توسعه است. طبیعی است که سیستم، تغییر را هضم نخواهد کرد و آگاهانه یا ناآگاهانه و آشکار یا به‌طور پنهانی سدی در برابر آن خواهد بود.

امروزه مدیران برای این که در صف مدیران تحول‌آفرین IT قرار بگیرند نیازمند دانش و شناخت می‌باشند. دانش و دانش‌مداری لازمه مدیریت نوینی است که می‌خواهد مبتنی بر فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی، نظام توسعه پی‌ریزی نماید.

تولید دانش، فرایندی است که با همکاری نهادهای آکادمیک و علمی و سیاست‌های پشتوانه‌ای و حمایتی سازمان‌های اجرایی فراهم می‌شود. ظرفیت بالقوه در نهادها و مؤسسه‌های علمی و پژوهشی ایران امکان فوق‌العاده‌ای برای همکاری و هماهنگی در راستای دستیابی به توسعه پایدار در کشور را ایجاد کرده است. برای حداکثر بهره‌گیری از این توان علمی، مدیریت علمی و اجرایی باید با نگاه تعاملی و تقویت اهداف مشترک و با استفاده از کارکرد مثبت IT در برنامه‌ریزی و تصمیم‌سازی، همگون با سیاست‌های علمی در جهان حرکت کنند و فرصت پیش‌آمده برای تحول در توانمندی علمی و تکنولوژیکی ایران را با بی‌سیلیگی‌های مدیریتی و ائتلاف وقت به تهدید تبدیل نمایند.

برای مدیرانی که می‌خواهند در صف مدیران تحول‌آفرین IT قرار بگیرند، کتاب «راهنمای مدیریت فناوری اطلاعات» می‌تواند مؤثر باشد. نویسندگان کتاب در نگارش تمامی فصل‌ها، نه غرق تکنولوژی و دنیای فناوری اطلاعات شده‌اند و نه در ترسیم پیش‌نیازها و اولویت‌ها در کاربری فناوری اطلاعات راه خطایی رفته‌اند.

فرصت ترجمه این کتاب و ارتباطی که با مجموعه‌ای از مدیران اجرایی اعم از مدیران عمومی و مدیران IT فراهم شد، بیش از هر چیز نبود دانش مدیریت فناوری اطلاعات را بر من روشن ساخت.

مدیر فناوری اطلاعات یا مدیری که با نگرش و رویکرد نوین و با کمک از امکان فناوری‌های نوین راه‌حل‌هایی برای توسعه و پیشرفت سازمان خود ارایه می‌کند، کارکردی غیر از مدیریت‌های دیگر ندارد. بلکه این مدیر با هوشمندی مدیرانه و نگرش رویکردی به فناوری اطلاعات از امکان پیشرفت نامحدود آن استفاده می‌کند.

امروزه یک مدیر IT حوزه زیر مجموعه و اختیارات وسیعی دارد و بنابراین باید یک استراتژیست در سازمان باشد چون عملاً برنامه‌ها و رویکردهای کلان و جامع سازمان با حوزه نفوذ او هم‌پوشانی وسیعی دارد. و این یعنی

فرصت مناسب و ایده آل یک مدیر برای تأثیر گذاری مؤثر بر خط‌مشی‌ها که مطمئناً بسیار متکی بر پیشرفت و کاربری فناوری‌های نوین است.

حال اگر مدیر فناوری اطلاعات یا مسؤولی که این وظیفه را در سازمان بر عهده دارد، نگرش تکنولوژیک و مهندسانه به موضوع نداشته باشد و از فضای سستی و حاکم بر سازمان فاصله نگرفته باشد، دارای اثربخشی کمی خواهد شد و کم‌کم به هم‌قطاران خود در سیستم دیوان سالار اداری خواهد پیوست. یک مدیر IT با تصور باز از دنیای فناوری، تعامل‌های حاکم بر اقتصاد، فرهنگ و اجتماع در عصر ارتباطات، اینترنت و وب می‌تواند سازوکارهای ارزشمندی برای سازمان در جهت نیل به کاربری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در زیرمجموعه خود فراهم کند.

کتاب «راهنمای مدیریت فناوری اطلاعات» به خوانندگان خود این نگرش و رویکرد را آموزش می‌دهد. و دیگر ویژگی‌هایی از جمله روان‌بودن، سادگی، کاربردی بودن و جامعیت، عزم من را برای ترجمه این کتاب جزم کرد.

پیشاپیش از خوانندگان محترم بخاطر کاستی‌های موجود در ترجمه پوزش می‌طلبم و خواهشمندم نظرات خود را در باب ترجمه و یا نکات تکمیلی به این جانب از طریق پست الکترونیکی rmonsefi@ferdowsi.um.ac.ir منتقل نمایند.

لازم می‌دانم از تذکرات سودمند همکار گرامی جناب آقای دکتر نقیب‌زاده که ویرایش علمی و تطبیقی و جناب آقای دکتر قدیریان و سرکار خانم هوشمندی که ویرایش ادبی این ترجمه را بر عهده داشتند تشکر کنم و همچنین سپاس خود را از بابت فراهم نمودن فرصت انتشار این مجموعه از دکتر رحیمی زاده، معاون پژوهشی دانشگاه فردوسی مشهد و دکتر دانش مسگران، مدیریت پژوهشی دانشگاه فردوسی مشهد و دیگر همکارانشان عرضه دارم. همچنین از همکاران محترم انتشارات و چاپخانه دانشگاه فردوسی مشهد نیز سپاسگزارم. و به دنبال از دانشجویان انجمن صنفی / علمی گروه مهندسی نرم‌افزار دانشگاه فردوسی مشهد که در شروع کار و روان خوانی کتاب با این جانب همکاری صمیمانه داشتند نهایت تشکر و قدردانی می‌نمایم.

در انتها جا دارد صمیمانه از راهنمایی‌های جناب آقای مهندس احسان طبرانی راد که این جانب را از حاصل تجربیات چند ساله خود در دنیای فناوری اطلاعات به عنوان سردبیر مجله توسعه و فناوری اطلاعات و شهر الکترونیک شهرداری مشهد و روزنامه‌نگاری در مجلات مختلف IT بهره‌مند نمودند، نهایت تشکر و قدردانی را بنمایم.

از خانواده و دو فرزندم هدیه و هلیا که در امر تایپ اولیه و تحمل پدر خود در زمان کار یاریم نمودند، سپاسگزاری می‌نمایم.

دکتر رضا منصفی

استادیار گروه کامپیوتر دانشکده مهندسی دانشگاه فردوسی مشهد

شهریور ۱۳۸۴

پیشگفتار مؤلف

موضوع کتاب

کتاب حاضر مفاهیمی کلی که به عنوان مدیر جدیدالورود به عرصه فناوری اطلاعات با آن مواجه خواهید شد، به شما معرفی می‌کند. همچنین شما را به روش‌های پیشنهادی جهت رویارویی با بسیاری از مسائلی که به وجود می‌آیند، مجهز می‌نماید، از قبیل پیشنهادهای خاص برای مقابله و همچنین مکانی که برای کمک بیشتر باید به آن مراجعه نمایید.

دلایل نگارش این اثر

بسیاری از افراد متخصص و فنی مشتاق ارتقاء به رتبه مدیریت هستند. ولی همان‌گونه که به عنوان ضرب‌المثل گفته می‌شود، «مواظب باشید چه آرزویی می‌کنید». افراد متخصص و فنی، توسعه‌دهندگان، برنامه‌نویسان، نصب‌بان و تکنسین‌های سخت‌افزاری زیادی را دیده‌ایم که به یکباره به پست مدیریت فناوری اطلاعات ارتقاء یافته‌اند. که نه تنها به آنها هیچ آموزش رسمی داده نشده و یا این که هیچ‌گاه به وضوح برای آنان مشخص نشده است که این پست چه مسائلی را در برمی‌گیرد، در حالی که به یکباره از آنها انتظار می‌رود که مطالب زیادی درباره بسیاری از مسائل بدانند.

به عنوان متخصص ارشد فناوری اطلاعات شاهد بوده‌ایم که این ارتقاء بارها اتفاق افتاده است. هدف ما بر این بود کتابی بنویسیم تا این مدیران جدیدالورود به عرصه فناوری اطلاعات را در هدایت کشتی در دریای عظیم مدیریت یاری نماییم. کتاب حاضر سعی دارد تا به هر مسئولیتی که به یکباره به شما محول می‌شود، با غافلگیرانه حاصل می‌شود، و یا غیر منتظره انتظار می‌دهد که از شما خواسته شود، کمک کند. زمان زیادی را صرف صحبت نمودن در رابطه با تئوری مدیریت فناوری اطلاعات نمی‌کنیم. در عوض بیشتر کتاب را به توصیف این مطلب که باید نگران چه مسائلی باشید، اختصاص داده‌ایم. یا مطالبی در مورد این که چگونه با وضعیت خاصی مانند طرح بودجه و یا نگارش تبلیغات استخدامی مواجه شوید.

مخاطبان کتاب

کتاب را برای مدیران جدید و آتی در عرصه مدیریت فناوری اطلاعات نوشته‌ایم. بسیاری از مطالب این کتاب برای مدیران فناوری اطلاعات کارآزموده، و برای آن دسته از اشخاصی که از سال ۱۹۶۰ میلادی، بخش فناوری اطلاعات را مدیریت نموده‌اند، آشنا خواهد بود. ولی برای تعداد کثیری که در اواخر ۱۹۹۰ و شروع ۲۰۰۰ میلادی

تغییرات بنیادی در مسئولیت آنها صورت گرفته است کمک ارزنده‌ای خواهد بود. کتاب حاضر بر این اساس نوشته شده است تا به شما جهت مشخص نمودن و مقابله - در صورت لزوم - با پیامدهای کلیدی که به ناگهان به عنوان مدیر جدید فناوری اطلاعات با آن مواجه می‌شوید، کمک کند.

همچنین تصدیق می‌کنیم که یکی از گام‌های بفرنج در طی مسیر حرفه‌ای در عرصه فناوری اطلاعات رشد و ارتقاء از تکنسینی به پست مدیریت می‌باشد. برای آنان که هدفشان جهش این چنینی است، کتاب حاضر می‌تواند مفید واقع شود. یادگیری هر چه بیشتر درباره شغل مدیریت فناوری اطلاعات، به شما کمک می‌کند تا بیاموزید به چه مهارت‌هایی باید بیشتر توجه نمایید، به طوری که بتوانید به مؤسسه خود نشان دهید که آمادگی آن را دارید که به پست مدیریت ارتقاء یابید.

میزان تکنیکی بودن این کتاب

کتاب حاضر قوانین اساسی از قبیل مسایل «غیر فنی» از جمله استخدام، مدیریت تیم فناوری اطلاعات، مدیریت پروژه، و بودجه را بحث می‌کند. همچنین عناوین مشکل و فنی‌تری از قبیل سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه‌ها، شبکه جهانی اینترنت و مواردی از این دست را مورد بحث و بررسی قرار می‌دهد. و بالاخره، عناوینی که ممکن است مابین تکنیکی و غیر تکنیکی قرار گیرد از قبیل امنیت، ترمیم خسارت و کاربردهای تجاری را پوشش می‌دهد. همچنین برای اشخاص متخصص تکنیکی بدون مملو بودن از کد طراحی شده است.

آیا مطالب مندرج در این کتاب، همچنان روزآمد می‌باشد و قدیمی نشده است؟

در محیط تکنیکی کنونی که دستخوش تغییرات سریع می‌باشد، همه می‌دانیم که کتاب به تنهایی نمی‌تواند تنها منبع اطلاعاتی باشد، بلکه شبکه جهانی اینترنت می‌تواند دانستی‌های بیشتر و به‌روزتری را در اختیار شما قرار دهد. ولی آنچه که مدیر فناوری اطلاعات و هر کارمند در این دنیای امروزی بسیار متحول به آن نیاز دارد، بیش از پیش صرف داده‌های سریع می‌باشد. ما قصد معرفی این مسائل بزرگ را داریم و به شما می‌گوییم که نخست باید به دنبال چه چیزهایی باشید و چگونه تصمیمات سریع در مورد مطالب پیچیده و بفرنج در ۱۰۷ دقیقه (کمی) قبل از برگزاری جلسه اتخاذ نمایید.

توصیف ساختاری کتاب

سخت کوشیدیم تا کتابی به رشته تحریر درآوریم تا حتی خود که متخصصان فنی پرکار هستیم، از آن بهره ببریم.

محتوا و مطالب کتاب را به گونه‌ای منظم نموده‌ایم تا آسان خوانده شود، و قسمت‌های مهم آن به سهولت فرا گرفته شود. ما وقت آزاد زیادی نداریم و بر این باوریم که شما هم ندارید.

درحد امکان ارجاع‌های متقابل زیادی در متن فراهم نمودیم، چون بر این باوریم که هر عنوان به موضوعات دیگر ربط داده می‌شود و شما می‌خواهید به سهولت بدون مراجعه به فهرست کتاب به آن مراجعه نمایید.

نکات مهم و کلیدی در همان آغاز هر فصل مشخص شده‌اند. به زبان تکنیکی، اغلب اوقات مشخص نمودن آن چه که شما حتی نمی‌دانید به همان سختی است که داده‌های خاصی را در مورد مسائلی که می‌دانید، به دست آورید.

برای مثال، ممکن است بدانید که چگونه بودجه را برآورد کنید، ولی ممکن است تشخیص ندهید که چیزهای مهمی وجود دارد که برای اجرای پروژه باید به آن توجه نمایید. سعی بر آن داریم تا به سرعت و سهولت مشخص کنیم آن چه را که شما برای دانستن به آن نیاز دارید.

دقیقاً محتوای کتاب چیست؟

در این کتاب نقش مدیریت فناوری اطلاعات از جنبه‌های مختلف مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد. از طریق تحقیقات وسیع و تجارب بسیار زیاد (بیش از ۲۵ سال در صنعت رایانه)، عنصرهای کلیدی شغل مدیران فناوری اطلاعات را در شروع قرن به این ترتیب مشخص نموده‌ایم: استخدام، مدیریت، زیرساخت، سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه‌های داده، اینترنت/اینترانت/اکسترانت، مدیریت پروژه‌ها، امنیت، کاربردهای تجاری، بودجه‌بندی، ترمیم خسارت، پشتیبانی خدمات، و دسترسی از راه دور.

خلاصه‌های فصل به فصل

اجازه دهید هر فصل را جداگانه بررسی نموده تا نشان دهیم که چه محتوایی قرار است در آن بیاید:

فصل	چرا باید نسبت به این بخش علاقه‌مند باشید	صفحه
۱- مدیریت فناوری اطلاعات چیست؟	موضوع کاری خود را در این بخش بیخوانید، چرا این قدر این موضوع مهم است، و چگونه این کتاب می‌تواند به شما کمک کند تا آن را بهتر انجام دهید.	۲۱
۲- تیم فناوری اطلاعات	استخدام و جنبه‌های آن جزئی از مسؤولیت‌های کلاسیک مدیریتی می‌باشد. این فصل در باره مسائلی که با آن روبرو می‌شوید، صحبت می‌کند و پیشنهادها را برای حل آن به شما تقدیم می‌کند.	۲۷
۳- مدیریت تیم فناوری اطلاعات	اگرچه اغوا کننده است که سخت‌افزار و نرم‌افزار حیاتی‌ترین منابع فناوری اطلاعات است، در حقیقت این افراد هستند که اجرا، پشتیبانی و مدیریت فناوری‌هایی که خیلی حیاتی می‌باشند را انجام می‌دهند.	۶۷
۴- سرویس‌های پشتیبانی کاربر	پشتیبانی کاربران (برای مثال، سرویس گیرنده‌ها، مشتریان و شرکا) به این معنی است که مطمئن شوید که آنها بیشترین ارزش ممکن را از محیط ببرند.	۸۷
۵- مدیریت پروژه‌ها	به عنوان مدیر فناوری اطلاعات، از یک پروژه، پروژه بعدی می‌روید. تعدادی بسیار کوچک و تعدادی بسیار بزرگ. عامل حیاتی موفقیت در مدیریت پروژه‌ها، نقش شما در اجرای آن است.	۹۹
۶- بودجه‌بندی	بسیار محتمل است که بودجه بخش فناوری اطلاعات از دیگر بخش‌ها بیشتر باشد. چشم‌های زیادی بر روی آن اعداد و ارقام نظاره می‌کنند.	۱۱۵
۷- زیرساخت اصلی فناوری اطلاعات	زیرساخت فناوری اطلاعات بنیاد و اساس کار شما است. اگر به درستی بر آن واقف نباشید و از پایداری آن مطمئن نباشید، هر کار دیگری که انجام دهید، ریسک واژگون شدن دارد.	۱۲۷
۸- سخت‌افزار	قسمت اعظم بودجه فناوری اطلاعات به سخت‌افزار تخصیص داده می‌شود، و به دنبال آن مشاوره و نرم‌افزار. به همین خاطر تعداد فروشندگانی که با آنها سروکار دارید، تعداد تجهیزات و قطعاتی که خریداری می‌کنید، و نگهداری و	۱۴۷

	پشتیبانی همه آنها نیاز به قسمت اعظمی از توجه بخش کاری شما را طلب می‌کند.	
۹- نرم‌افزار	چه فایده‌ای دارد که آن را سریع‌تر انجام داد اگر آن را درست انجام ندهیم. خواه یک دستیار داده شخصی (PDA)، مسیریاب، رایانه رومیزی، و یا یک سرویس‌دهنده باشد. این نرم‌افزار است که برنده را از بازنده مشخص می‌کند.	۱۷۵
۱۰- شبکه‌های داده	سیستم‌ها عظیم هستند، ولی این شبکه‌ها هستند که آنها را قادر می‌کنند به این همه منابع دسترسی داشته باشند. این فصل کمک می‌کند تا از سرویس‌دهنده‌ها به شبکه‌های محلی و به شبکه‌های گسترده، مفاهیم و فناوری‌های مهم شبکه را متوجه شوید.	۱۹۳
۱۱- اینترنت، اینترنت اکسترانت	امروزه هر کسی در رابطه با وب-محور این، وب-محور آن، و همه چیز الکترونیکی صحبت می‌کنند. شما باید حقیقت را از نخیل جدا کنید و برای دیگر کارها آن را تعمیم دهید.	۲۳۵
۱۲- کاربردهای تجاری	کاربردهایی در شرکت شما وجود دارد که عملاً همه به آن اعتماد می‌کنند.	۲۴۵
۱۳- امنیت	نگهداری صحیح از سیستم‌های شرکت ممکن است برای شرکت مهم‌تر از نگهداری امنیتی سالن و راهرو باشد.	۲۸۱
۱۴- ترمیم خسارت	با اتکا همه چیز به فناوری اطلاعات، شرکت ممکن است بعد از یک فاجعه دوامی نداشته باشد، حتی اگر کل ساختمان در آتش بسوزد.	۲۹۹

توجه به آدرس‌های سایت اینترنتی و منابع وب

برای مدیران و متخصصان فناوری اطلاعات اشراف به اطلاعات مرزهای دانش حیاتی است. بیشتر منابع استفاده شده در این کتاب از سایت‌های وب آورده شده است. و هر استفاده‌کننده وب، خواه مجرب، خواه جدید می‌داند که محتوا و آدرس‌های وب به سرعت تغییر می‌یابند. تا آن جا که توانسته‌ایم آدرس‌های وب را ضمیمه نموده‌ایم. با علم به این که می‌دانیم که آدرس‌ها عوض می‌شوند، محتوای سایت‌ها اضافه شده و یا از بین می‌رود، و آدرس‌هایی که در زمان نگارش کتاب به آن اشاره کردیم ممکن است در زمان خواندن شما دیگر کار نکنند. به هر تقدیر فکر کردیم بهتر است در هر سایتی که اطلاعات مفیدی یافتیم را به کتاب اضافه نماییم. شما می‌توانید این اطلاعات را برای شروع جستجوی داده‌های مفید خود در اینترنت استفاده نمایید.

قدردانی

سعی در گنجاندن و خلاصه نمودن موضوع مدیریت فناوری اطلاعات در یک کتاب کار آسانی نیست. نیازمند به لمس ظریف به دو ویژگی به‌طور مناسب توازن یافته فنی و غیر فنی و همچنین تصمیم بر این که بر روی چه موضوعی در هر مقوله متمرکز شد، می‌باشد.

ذکر نام همه و هر شخصی که در تهیه کتابی که در اختیار دارید، همکاری نموده است ممکن نیست. در عین حال باید مطمئن شد تا از بروس کدول (اطلاعات هفتگی)، تام کونار تی (بنگاه فولاد بلهم)، دن دیکین (شرکاء زنتروپی)، راب هاوکینز (شرکت هافز-هات)، رابرت روبین (شرکت آتوچم)، مت تیویز (مؤسسه سینیت)، فلیپ تولی (شرکت توانبخشی ماتریکس) و جان ولسون (شرکت بیمه دوجانه آریزونا) برای همکاری در تنظیم دقیق ایده اولیه و اضافه و کم نمودن فصل‌ها و بخش‌ها نهایت تشکر و سپاسگزاری را داشت.

همچنین تشکر صمیمانه را به کورتیس جانسی (شرکاء اوکانر کئی)، برایان مکمن (مؤسسه فناوری تیننگ)، کورت وینگمپ (مؤسسه مدشرز)، مارک جونز (بونینگ) و جانت ویلسون (شرکت بیمه دوجانبه آریزونا) برای بازنگری دست‌نوشته و پیشنهادات و توصیه‌های ارزشمندشان تقدیم می‌داریم. نامبردگان در متمرکز نمودن کتاب در اهدافش و اطمینان از این‌که موضوعات مهم و در عین حال چشم‌اندازهای مختلف زیاده‌گویی و یا سطحی آورده نشده است، به جِد با نویسندگان یاری نمودند. همچنین خود را در دین تشکر از ویراستارها جانیر من که موافق چاپ کتاب و گرین جانسون که طی نگارش کتاب مشوقمان بودند، می‌دانیم.

قسمت اعظم ایده‌های اولیه شده در این‌جا، معرف مطالبی است که از دیگران آموختیم. بنابراین وظیفه خود می‌دانیم تا از این اشخاص نیز که به ما در مسیر حرفه‌ای فناوری اطلاعات آموختند (گاهی ندانسته)، همکاران، هم‌دوره‌ها، به آنهایی که گزارش دادیم، و آنهایی که به ما گزارش دادند، نهایت تشکر و قدردانی داشته باشیم. ما همچنین به آن دسته از "مربیان اتفاقی" نیز قدردان بوده و نهایت تشکر را داریم.

در پایان، پیوسته به دوستان و خانواده‌هایمان برای پشتیبانی و تحمل و درک در زمان تهیه و چاپ کتاب مدیون هستیم. احساس برانگیز است که بدانیم در زمانی که آخرین ویرایش کتاب آماده می‌شد و این دوران گوشه‌گیری و انزوای خود تحمیل کرده به پایان می‌رسید، خانواده ما مشتاق هستند تا آن مهمانی‌های کاهش یافته، مهمانی‌های نرفته و آخر هفته‌های وجود نداشته را فراموش کنند.

بیل هولتس نایدر

دنور

bholtsnider@earthlink.net

برایان جَف

نیویورک

Brian@red55.com

فهرست

۳۹	نکات کلیدی ارسال آگهی‌های الکترونیکی	۲۱	فصل اول
۳۹	نمایشگاه برای استخدام/ کار	۲۱	مدیر فناوری اطلاعات
۴۰	۲-۵- آگهی استخدام	۲۲	مقدمه
۴۰	شبکه کاری	۲۲	۱-۱ وظایف مدیر فناوری اطلاعات
۴۱	۲-۶- مؤسسه‌های کاریابی	۲۲	جوانب مثبت انعطاف‌پذیری
۴۲	نکات مثبت	۲۳	جوانب منفی انعطاف‌پذیری
۴۲	دلایل استفاده	۲۳	۲-۱ ارزش استراتژیکی فناوری اطلاعات
۴۳	نکاتی که باید به آن توجه داشت	۲۴	۳-۱ وظایف خطیر مدیران فناوری اطلاعات
۴۳	دلایل عدم استفاده		
۴۳	توصیه‌ها	۲۷	فصل دوم
۴۳	۲-۷- یافتن مؤسسه‌های کاریابی مناسب	۲۷	تأمین نیروی انسانی تیم فناوری اطلاعات
۴۴	نکاتی که باید مد نظر داشت	۲۸	مقدمه
۴۶	استفاده از چند مؤسسه استخدامی	۲۸	۲-۱ نیاز به جذب نیرو
۴۶	۲-۸- مصاحبه حضوری با متقاضیان شغل	۲۸	توجه برای استخدام
۴۷	مصاحبه تلفنی	۲۹	۲-۲ نگارش شرح وظایف شغلی
۴۷	سطح مصاحبه	۲۹	ارزش شرح وظایف شغلی
۴۷	خط‌مشی‌های کلی مصاحبه	۳۰	نیازهای عمومی
۴۸	آماده‌سازی فهرستی از سوالات	۳۱	جزئیات بیشتر
۴۹	مصاحبه‌کنندگان دیگر	۳۲	بخش پاسخگویی
۵۰	نکات کلیدی یک مصاحبه فنی خوب	۳۳	مواردی که نباید در شرح وظایف نادیده گرفته شود
۵۱	ارزیابی مهارت‌های متقاضی	۳۴	۳-۲- درج آگهی
۵۱	پذیرش تجربیات مشابه	۳۴	اهداف
۵۴	ارزش مدارک متقاضی	۳۴	دیگر ملاحظات
۵۵	میزان تحصیلات	۳۴	نکات کلیدی
۵۸	تیم مصاحبه‌کننده	۳۶	نکات کلی
۵۸	۲-۹- برآورد حقوق استخدامی	۳۶	۴-۲- مکان درج آگهی
۵۹	قبل از پیشنهاد حقوق	۳۷	ارزش تبلیغات چاپی
۵۹	مشورت با مؤسسات مشاوره	۳۷	مزایای تبلیغات چاپی بر تبلیغات الکترونیکی
۵۹	تسهیلات دیگر در کنار حقوق بیشتر	۳۸	مزایای تبلیغات الکترونیکی بر تبلیغات چاپی
		۳۹	صفحات وب محبوب

۷۸	دو نکته کلیدی	۶۰-۱-۲	نقش کارگزینی جهت تأمین نیروی انسانی
۷۹	زمینه های کلیدی در ارزیابی	۶۱	استخدام کنندگان داخلی
۷۹	خط مشی های ارزیابی	۶۱	تفاوت های شرکت ها
۸۲	۳-۵- توسعه استراتژی فناوری اطلاعات	۶۲	۲-۱۱- مسیر شغلی خود و کارکنانم
۸۳	اعضای تیم	۶۳	مشاور در مقابل استخدام دائم
۸۴	اهمیت فناوری	۶۴	پست مدیریت در مقابل پست عملیاتی
۸۴	سرمایه های شرکت	۶۵	انتخاب های دیگر
۸۴	مشتریان و نیازهای آنها	۶۵	انتخاب مسیر پیشرفت
۳-۶- محوریت بخش کاری فناوری اطلاعات در		۶۶	تأثیر مدیریت در مسیر کاری کارکنان
۸۵	شرکت	۶۶	تأثیر مدیریت در مسیر پیشرفت خودتان
۸۷	فصل چهارم	۶۷	فصل سوم
۸۷	سرویس های پشتیبان کاربر	۶۷	مدیریت تیم فناوری اطلاعات
۸۸	مقدمه	۶۸	مقدمه
۸۸	۴-۱- راه اندازی میز کمک	۶۸-۱- متمرکز نگاه داشتن کارکنان بر روی پروژه ها	
۸۸	دو نکته مهم برای راه اندازی میز کمک	۶۸	اولویت ها
۸۹	سیستم تلفن	۶۸	مأموریت شرکت
۹۰	رویه ها	۶۹	ارتباط با تیم کاری
۹۰	دسترسی	۷۱	آمادگی ایجاد تغییرات اساسی
۹۰	ابزارها	۷۱	شفافیت اولویت ها
۹۱	سیستم ردیابی تماس	۷۱-۲- دلزدگی کارکنان	
۹۱	تعهدات سطح سرویس (SLAs)	۷۲	آگاه نمودن کارکنان از مشکلات
۹۱	بررسی های کاربر	۷۲	پیامدهای مشکلات برای کارکنان
۹۲	نظارت و مدیریت	۷۲	کنار آمدن با مشکلات
۹۲	۴-۲- تجهیز نیروی انسانی میز کمک	۷۳	۳-۳- آموزش کارکنان
۹۳	اهمیت یک میز کمک	۷۴	هزینه
۹۳	ملاحظات ویژه برای استخدام نیروی میز کمک	۷۴	نیاز
۹۳	تعداد کارمندان پشتیبانی	۷۵	روحیه کارکنان
۹۴	خستگی کارکنان	۷۵	زمان بندی ساعات عدم حضور کارکنان
۴-۳- تعهدات سطح سرویس چه هستند و چگونه		۷۵	زمان آموزش کارکنان
۹۴	تعریف می شوند؟	۷۶	مدرك تخصصی
۹۴	نکات ویژه	۷۶	پیشگیری از خروج کارکنان آموزش دیده از شرکت
۹۵	ارزش های مثبت تعهدات سطح سرویس	۷۷	آموزش های غیر تخصصی
۹۵	استمداد کمک از کارکنان	۷۸	ارزیابی دوره های آموزشی
۴-۴- ترتیب دادن آموزش کاربران		۷۸	۴-۴- بررسی عملکرد کارکنان
۹۵	کلاس های درون سازمانی		

آموزش توسط مؤسسه‌های بیرونی	۹۶	تخمین دست بالا برای هزینه‌ها	۱۰۹
آموزش به وسیله رایانه (CBT)	۹۶	پروژه‌ها اغلب بیشتر از مقدار تخمین زده شده هزینه دارند	۱۱۰
آموزش مبتنی بر وب	۹۶	هزینه‌های اصلی و اقلام هزینه‌بر	۱۱۰
انتخاب	۹۶	دقیقاً چه کسی هزینه‌ها را پرداخت می‌کند؟	۱۱۱
۴-۵- چگونگی انتخاب یک بسته نرم‌افزاری ردیابی		قانون بازگشت سرمایه	۱۱۱
تماس	۹۷	توجیه هزینه‌ها	۱۱۱
نرم‌افزار ردیابی تماس	۹۷	۵-۵- نحوه پیگیری پروژه	۱۱۲
نکات ویژه	۹۷	نمودار گانت	۱۱۳
ارزش یک نرم‌افزار مناسب برای میز کمک	۹۸	نرم‌افزار کنترل پروژه مایکروسافت	۱۱۳
فصل پنجم	۹۹	فصل ششم	۱۱۵
مدیریت پروژه	۹۹	بودجه بندی	۱۱۵
مقدمه	۱۰۰	مقدمه	۱۱۶
۵-۱- شروع پروژه‌ها	۱۰۰	۶-۱- نکات کلیدی در برآورد بودجه	۱۱۶
قوانین سه گانه مدیریت پروژه	۱۰۰	گزینه‌های یک بودجه‌بندی	۱۱۶
اهمیت مدیریت پروژه	۱۰۱	۶-۲- فرآیند بودجه‌بندی	۱۱۷
نکات کلیدی در مورد پروژه	۱۰۱	زمان شروع بودجه	۱۱۷
آغاز یک پروژه متعارف	۱۰۲	دیگر بررسی کنندگان بودجه	۱۱۷
تعیین هدف پروژه	۱۰۲	برآورد بودجه	۱۱۸
بخش کاری در مقابل اهداف شرکت	۱۰۳	تصویب کردن: دفاع کردن از بودجه	۱۱۸
تأمین حمایت‌های مالی مناسب برای پروژه	۱۰۳	گزارشات از دایره حسابداری	۱۱۹
مراحل مهم پروژه	۱۰۴	اصلاح و تجدید نظر در بودجه	۱۲۰
۵-۲- تشکیل تیم پروژه	۱۰۴	۶-۳- اقلام سرمایه‌ای در مقابل اقلام هزینه‌ای (مصرفی): تفاوت در چیست؟	۱۲۰
داوطلبان عضویت در تیم پروژه	۱۰۴	نرم افزار: سرمایه یا هزینه	۱۲۱
مزایای استفاده از اتاق پروژه	۱۰۵	۶-۴- اجاره در مقابل خرید: کدام یک بهتر است؟	۱۲۱
به کارگیری نیروهای دیگر برای پروژه	۱۰۵	جزئیات اجاره	۱۲۲
استفاده از جلسات توجیهی برای شروع کار	۱۰۶	جزئیات و نکات مهم و اسامی	۱۲۲
۵-۳- افزایش بازدهی جلسات	۱۰۶	این تصمیم را چه کسی خواهد گرفت؟	۱۲۳
اهداف جلسه آغازین پروژه	۱۰۶	۶-۵- بودجه بندی: فاکتورها و عوامل کلیدی که باید بررسی کنیم کدامند؟	۱۲۳
خلاصه مذاکرات جلسه	۱۰۶	فصل هفتم	۱۲۷
روش‌های مفید برگراری جلسه	۱۰۷	اصول زیرساختی فناوری اطلاعات	۱۲۷
شرکت دادن تمامی اعضا در جلسه	۱۰۸	مقدمه	۱۲۸
توجه به جو جلسه	۱۰۸		
کنترل جلسات و پروژه	۱۰۸		
۵-۴- نکات مهم در تأمین مالی پروژه	۱۰۸		
برآورد هزینه‌ها	۱۰۹		

۱۵۲	۳-۸- چگونگی ارزیابی تولید کنندگان	۱۲۸	۱-۷- صورت برداری از موجودی
۱۵۲	تجربه‌های سازمانی	۱۲۸	با کلیات شروع کنید
۱۵۲	تجربه‌های شخصی	۱۲۸	نمودارهای شبکه گسترده (WAN)
۱۵۳	یک تجربه عملی	۱۳۳	یادداشت برداری
۱۵۳	ایجاد ارتباط با تولید کنندگان	۱۳۴	یافته‌های شما
۱۵۴	ارزیابی قراردادها با تولید کنندگان	۱۳۵	۲-۷- شناخت کاربران و اهمیت این موضوع
۱۵۵	حدود هزینه کردن	۱۳۵	شناخت کاربران بخش کاری
۱۵۶	اتفاق بهترین معامله	۱۳۵	شناخت رئیس شما از کاربران
۱۵۶	قیمت	۱۳۶	شناخت نیاز کاربران
۱۵۶	خدمات	۱۳۷	۳-۷- برآورد زمان‌های بیکاری سیستم
۱۵۷	سرعت انتقال و دسترسی	۱۳۷	کاهش
۱۵۸	جدول معیارها	۱۳۷	برآورد
۱۵۹	جستجو برای بهترین انتخاب	۱۳۸	زمان‌بندی
۱۵۹	خرید از طریق وب	۱۳۸	اعلان
۱۶۰	کاتالوگ‌ها	۱۳۹	۴-۷- آزمایش نسخه‌های جدید نرم‌افزاری
۱۶۱	خرده‌فروشان رایانه	۱۳۹	ایجاد محیط آزمون
۱۶۲	بازفروشان با سرویس‌های اضافی	۱۴۰	۵-۷- آزمایش سیستم فعال
۱۶۳	۴-۸- نکات مهم در خرید رایانه‌های رومیزی	۱۴۱	۶-۷- چگونگی ایجاد محیط آزمون
۱۶۴	۵-۸- انتخاب مشخصات رایانه‌های رومیزی	۱۴۱	۷-۷- مدیریت سیستم‌های موروئی
۱۶۵	مانیتور	۱۴۲	پیشبینی سیستم‌های موروئی
۱۶۵	واحد پردازشگر مرکزی	۸-۷- هزینه کلی مالکیت و مدیریت سرمایه (TCO)	
۱۶۶	فضای دیسک	۱۴۳	هزینه کلی مالکیت
۱۶۶	حافظه اصلی	۱۴۳	مدیریت سرمایه
۱۶۶	اتصال شبکه / مودم	۱۴۴	
۱۶۷	صفحه کلید/ماوس	۱۴۷	فصل هشتم
۱۶۷	۶-۸- انتخاب و ارزیابی مشخصات رایانه‌های همراه	۱۴۷	سخت افزار
۱۶۹	سرعت واحد پردازشگر مرکزی	۱۴۸	مقدمه
۱۶۹	اندازه صفحه نمایش	۱۴۸	۱-۸- چگونگی کسب اطلاعات جدید در مورد
۱۷۰	اندازه صفحه کلید	۱۴۸	قابلیت‌ها و قیمت لوازم سخت‌افزاری
۱۷۰	طول عمر باتری	۱۴۸	نمایندگان تولید کننده
۱۷۰	ظرفیت حافظه	۱۴۹	نشریه‌های تجاری (چاپی و الکترونیکی)
۱۷۱	فضای دیسک	۱۴۹	وب
۱۷۱	اندازه و وزن دستگاه	۱۵۰	نمایشگاه‌های تجاری
۱۷۱	تعداد و نوع اسلات‌ها	۱۵۱	۲-۸- چگونگی ارزیابی محصولات
		۱۵۱	نکته‌های مهم

۱۸۴	عیب بزرگ تر	۱۷۱	تجهیزات جانبی جداگانه / یک پارچه
۱۸۵	بزرگترین عیب	۱۷۲	خدمات
۱۸۵	۹-۶- ارتقاء نرم افزار ایستگاه های کاری	۱۷۲	قیمت
۱۸۵	استفاده از نرم افزار جدید	۱۷۲	جدول نحوه انتخاب
۱۸۶	ایجاد تصویر دیسک استاندارد (آینه سازی)	۱۷۳	۷-۸ رایانه های شبکه
۱۸۸	پیاده سازی ابزار به کار گیری نرم افزار	۱۷۳	۸-۸ تفاوت بین ایستگاه های کاری و رایانه های شخصی
۱۸۹	۷-۹ مجوز استفاده از نرم افزار	۱۷۴	فصل نهم
۱۹۱	مجوز برای اشخاص حقیقی	۱۷۵	نرم افزار
۱۹۱	مقایسه خرید با اجاره	۱۷۶	مقدمه
۱۹۱	طرح های تعمیر و ارتقاء	۱-۹	کسب اطلاعات جدید در مورد قابلیت ها و قیمت های نرم افزارها
۱۹۱	تماس با دایره حقوقی	۲-۹	سیستم های عامل رایانه های رومیزی و نگاهی به نسخه های مختلف ویندوز
۱۹۲	سازماندهی	۱۷۷	۳/۱ ویندوز
۱۹۲	پیگیری نرم افزار	۱۷۷	۹۵ ویندوز
۱۹۳	فصل دهم	۱۷۸	۹۸ ویندوز
۱۹۳	شبکه های داده	۱۷۸	ویندوز NT
۱۹۴	مقدمه	۱۷۹	ویندوز ۲۰۰۰
۱-۱۰	۱-۶ مقایسه بین سرویس دهنده های پایگاه داده، برنامه کاربردی، وب، پرونده و چاپ	۱۷۹	ویندوز ۲۰۰۰ هزاره ME
۱۹۴	سرویس دهنده های پرونده و چاپ	۳-۹	سیستم عامل رایانه های شخصی و مکتبات
۱۹۵	سرویس دهنده های پایگاه داده	۱۸۰	برنامه های کاربردی
۱۹۵	سرویس دهنده های برنامه کاربردی	۱۸۰	برنامه های کاربردی دیگر مؤسسات
۱۹۶	سرویس دهنده های وب	۱۸۱	نیازهای کاربران شما
۱۹۶	۱۰-۲- پیکربندی سرویس دهنده ها	۱۸۱	۴-۹ سیستم عامل رایانه رومیزی
۱۹۶	پردازنده و حافظه	۱۸۱	نکات ضروری در انتخاب
۱۹۷	فضای دیسک	۱۸۲	نرم افزار و قابلیت سازگاری فایل
۱۹۸	تحمل پذیری خطا	۱۸۲	ارتقاء
۱۹۸	دیسک گردان ها	۱۸۲	نرم افزارهای تشکلی های اقتصادی
۲۰۳	پشتیبانی و خدمات پس از فروش	۱۸۳	۵-۹ لینوکس
۳-۱۰	۳-۱۰ مقایسه بین سیستم های عامل مختلف سرویس دهنده ها - M. S Windows - NT/2000	۱۸۳	قیمت
۲۰۳	Unix - Novell Netware	۱۸۳	نسخه محیط های سخت افزاری
۲۰۳	سازگاری سخت افزاری	۱۸۳	کدهای برنامه
۲۰۴	سازگاری نرم افزاری	۱۸۴	مزایا
۲۰۴	۱۰-۴ نکات مهم در طراحی شبکه های محلی	۱۸۴	معایب
۲۰۵	محل استقرار تجهیزات		

۲۲۴	۱۰-۱۲- آیا می‌توان بدون سیم کار نمود؟	۲۰۵	حجم ترافیک
۲۲۵	شبکه‌های محلی بی‌سیم	۲۰۵	محل استقرار هاب و ستون فقرات
۲۲۵	۱۰-۱۳- دسترسی از راه دور	۲۰۵	ملاحظات بودجه‌ای
۲۲۶	قبل از تصمیم‌گیری	۲۰۵	انتقال داده: اترنت گیگابیت
۲۲۶	۱۰-۱۴- دسترسی از طریق تلفن	۲۰۶	۱۰-۵- فناوری‌های کلیدی شبکه‌های محلی
۲۲۶	مزایا	۲۰۶	معماری
۲۲۷	معایب	۲۰۸	مقایسه بین اترنت و حلقه نشانه
۲۲۸	۱۰-۱۵- دسترسی از راه دور مستقیم	۲۰۹	حلقه نشانه
۲۲۸	مزایا	۲۰۹	هاب‌ها و متمرکزکننده‌ها
۲۲۹	معایب	۲۱۰	مقایسه بین کابل کشی مسی و نوری
۲۳۰	۱۰-۱۶- دسترسی از طریق وب	۲۱۲	۱۰-۶- مدیریت شبکه محلی
۲۳۰	مزایا	۲۱۲	خطایابی
۲۳۱	معایب	۲۱۲	اصول نظارت بر شبکه
۲۳۱	۱۰-۱۷- کاربران راه دور	۲۱۳	۱۰-۷- توسعه شبکه‌های محلی
۲۳۱	کنترل از راه دور	۲۱۳	اختصاص فضای بیشتر برای توسعه
۲۳۲	گره راه دور	۲۱۳	کابل کشی چندگانه
۲۳۲	هم‌زمانی پست الکترونیکی	۲۱۴	انتظار برای افزایش نیازها
۲۳۳	۱۰-۱۸- امنیت شبکه	۲۱۴	سخت‌افزار قابل توسعه آسان
۲۳۳	بازگشت به شماره	۱۰-۸- نکات کلیدی و مهم برای طراحی	شبکه‌های گسترده
	سرویس تأیید هویت از راه دور کاربر از طریق	۲۱۴	
۲۳۳	شماره‌گیری	۲۱۵	۱۰-۹- نکات کلیدی فناوری شبکه‌های گسترده
۲۳۳	هویت مطمئن کاربر	۲۱۵	مدارهای نقطه به نقطه
۲۳۴	تشخیص کلمه عبور به روش Kerberos	۲۱۶	خط‌های شماره گیر
۲۳۴	پروتکل تونل زنی نقطه به نقطه	۲۱۷	سوئیچ‌پسته‌ای
۲۳۴	امنیت پروتکل اترنت	۲۱۸	مودم‌های کابلی
		۲۱۸	۱۰-۱۰- مدیریت شبکه‌های گسترده
۲۳۵	فصل یازدهم	۱۰-۱۱- نصب، مدیریت و توسعه کابل کشی شبکه	۲۱۹
۲۳۵	اینترنت، اکسترانت، اینترنت	۲۱۹	کابل کشی چیست؟
۲۳۶	مقدمه	۲۱۹	طراحی کابل کشی
۲۳۶	۱۱-۱- مقایسه اینترنت، اینترانت و اکسترانت	۲۲۰	محیط‌های اترنتی
۲۳۶	اینترنت	۲۲۱	اترنت گیگابیتی
۲۳۷	اینترانت	۲۲۲	کابل فیبرنوری
۲۳۹	اکسترانت	۲۲۲	کابل زوج به هم تابیده (Twisted Pair)
۲۴۰	۱۱-۲- انتخاب بین اینترنت، اینترانت و اکسترانت	۲۲۳	اتصالات
۲۴۰	اهداف کلی مؤسسه	۲۲۴	مدیریت کابل کشی
۲۴۱	سایت‌های اینترنت		

۲۶۲	SMTP	۲۴۱	سایت‌های اینترنت
۲۶۳	MX Record	۲۴۱	سایت‌های اکسترانت
۲۶۵	فصل دوازدهم	۲۴۲	۳-۱۱- محتوای صفحات وب
۲۶۵	کاربردهای تجاری	۲۴۲	اهداف کلی مؤسسه
۲۶۶	مقدمه		تفاوت بین WWW (شبکه گسترده جهانی)
۲۶۶	۱-۱۲- ارزش سیستم پست الکترونیکی	۲۴۲	و اینترنت چیست؟
۲۶۶	مزایا	۲۴۴	ایده‌هایی برای محتوا
۲۶۶	ارزش ویژه		۴-۱۱- طراحی سرویس‌دهنده اینترنت،
۲۶۸	آموزش کاربران	۲۴۴	اینترنت و اکسترانت
۲۷۰	۲-۱۲- گزینه‌های مختلف پست الکترونیکی	۲۴۵	نکات لازم جهت برنامه‌ریزی سایت وب
۲۷۰	استانداردهای صنعتی	۲۴۵	نکات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری
۲۷۱	محصولات انحصاری	۲۴۶	طراحی وب سایت
۲۷۱	برنامه‌های متداول پست الکترونیکی	۲۴۷	مقدمه‌ای بر ابزارها
۲۷۲	۳-۱۲- انتخاب بین برنامه‌های پست الکترونیکی	۲۴۷	۵-۱۱- تجارت الکترونیکی
۲۷۲	زیرساخت محیط اجرایی	۲۴۸	اجزای اصلی تجارت الکترونیکی
۲۷۲	توسعه سیستم پست الکترونیکی	۲۵۰	چالش آغاز و پیاده سازی تجارت الکترونیکی
۲۷۳	پیام‌رسانی یکپارچه	۲۵۰	ارزش تجارت الکترونیکی
۲۷۳	۴-۱۲- مدیریت سیستم پست الکترونیکی	۲۵۱	چند ویژگی فنی سایت تجارت الکترونیکی
۲۷۳	نامه‌های بی‌ارزش		۶-۱۱- نکات مهم به منظور ارتقای فعالیت‌های مؤسسه
۲۷۴	آزار و اذیت	۲۵۲	به کمک وب
۲۷۴	ویروس‌ها	۲۵۳	۷-۱۱- ایجاد وب سایت
۲۷۵	اندازه و ذخیره داده‌ها	۲۵۴	محتوا
۲۷۵	استفاده شخصی	۲۵۵	طراحی
۲۷۶	۵-۱۲- برنامه‌ریزی منابع اقتصادی	۲۵۵	برنامه‌نویسی
۲۷۶	ارزش نرم‌افزار ERP	۲۵۶	میزبانی
۲۷۷	نکات کلی پیاده‌سازی ERP	۲۵۷	۸-۱۱- ثبت نام حوزه
۲۷۷	هزینه‌های پیاده‌سازی	۲۵۷	مسئولیت ثبت نام حوزه با کیست؟
۲۷۷	تغییرات اساسی مورد نیاز	۲۵۷	پیش از شروع چه چیزی نیاز دارید
۲۷۸	تصمیم گیرنده‌ها		۹-۱۱- انتخاب تأمین‌کننده‌های سرویس اینترنت
۲۷۸	۶-۱۲- گروه‌افزار	۲۵۹	تعریف تأمین‌کننده‌های سرویس اینترنت
۲۷۹	دلایل نیاز	۲۵۹	ارزیابی تأمین‌کننده‌های سرویس اینترنت
۲۷۹	ویژگی‌ها	۲۶۱	نکات سخت‌افزاری
		۲۶۲	هزینه
۲۸۱	فصل سیزدهم	۲۶۲	تعویض تأمین‌کننده‌های سرویس اینترنت
۲۸۱	امنیت	۲۶۲	۱۰-۱۱- ایجاد پست الکترونیکی

۳۰۰	مقدمه	۲۸۲	مقدمه
۳۰۰	۱-۱۴- نیاز به ترمیم خسارات	۲۸۲	۱۳-۱- حفاظت مؤسسه در مقابل تهدیدهای بیرونی
۳۰۰	دو نکته مهم کلیدی قبل از برنامه‌ریزی	۲۸۲	تهدیدهای درونی در مقابل تهدیدهای بیرونی
۳۰۰	۲-۱۴- سطوح مختلف خسارت	۲۸۲	اتصال به اینترنت
۳۰۱	سطوح	۲۸۳	دیوارهای آتش
۳۰۱	واکنش‌ها	۲۸۳	قابلیت‌های ارتباط از راه دور
۳۰۱	۳-۱۴- اجرای طرح ترمیم خسارت	۲۸۵	۱۳-۲- حفاظت از مؤسسه در مقابل تهدیدهای درونی
۳۰۲	۴-۱۴- اطلاعات تماس	۲۸۶	امنیت درونی کمکی به امنیت بیرونی
۳۰۲	افراد داخل مؤسسه	۲۸۶	مؤلفه‌های خط‌مشی امنیتی رسمی
۳۰۲	۵-۱۴- مستندات	۲۸۹	۱۳-۳- دیوارهای آتش
۳۰۴	۶-۱۴- نکات مربوط به یک وضعیت واقعی	۲۸۹	نرم‌افزار دیوار آتش
۳۰۴	نکات ویژه	۲۹۰	۱۳-۴- محافظت سیستم‌ها در مقابل ویروس‌ها
۳۰۵	۷-۱۴- بازیابی پشتیبان‌های خارج از مؤسسه	۲۹۱	ویروس‌های عمده در اخبار
۳۰۶	۸-۱۴- دسترسی به سخت افزار	۲۹۱	نرم‌افزار ویروس‌یاب
۳۰۶	ابعاد محیط کاری	۲۹۲	محفاظت از سرویس دهنده پست الکترونیکی
۳۰۶	کپی گرفتن از تمام محیط	۲۹۲	محفاظت از سرویس دهنده‌ها و ایستگاه‌های کاری
۳۰۶	۹-۱۴- کمیته برنامه‌ریزی/ترمیم خسارت	۲۹۳	حقه‌ها و نامه‌های زنجیره‌ای
۳۰۶	نکات مهم	۲۹۴	۱۳-۵- نظارت بر فعالیت‌های مشکوک
۳۰۷	۱۰-۱۴- آزمایش و به‌روز رسانی	۲۹۴	آشکار سازی فعالیت‌ها
۳۰۷	۱۱-۱۴- تفاوت بین سوانح منطقه‌ای و سوانح بسیار فاجعه‌آمیز	۲۹۴	کشف نفوذ
۳۰۸	۱۲-۱۴- بلایای فاجعه‌آمیز	۲۹۵	نظارت بر فعالیت کارکنان بر روی وب
۳۰۹	واژه نامه	۲۹۶	۱۳-۶- رویارویی با تجاوز امنیتی
۳۱۳	منابع	۲۹۶	گام‌های بعد از تجاوز امنیتی
		۲۹۹	فصل چهاردهم
		۲۹۹	ترمیم خسارت

فهرست مندرجات مختصر

۳	فهرست مندرجات تفصیلی
۵	پیشگفتار مترجم
۷	پیشگفتار نویسنده
۲۱	فصل ۱: مدیریت فناوری اطلاعات
۲۷	فصل ۲: تأمین نیروی انسانی یک تیم فناوری اطلاعات
۶۷	فصل ۳: مدیریت تیم فناوری اطلاعات
۸۷	فصل ۴: سرویس‌های پشتیبانی کاربر
۹۹	فصل ۵: مدیریت پروژه
۱۱۵	فصل ۶: بودجه‌بندی
۱۲۷	فصل ۷: اصول زیرساختی فناوری اطلاعات
۱۴۷	فصل ۸: سخت‌افزار
۱۷۵	فصل ۹: نرم‌افزار
۱۹۳	فصل ۱۰: شبکه‌های دیتا
۲۳۵	فصل ۱۱: اینترنت / اکسترانت / اینترانت
۲۶۵	فصل ۱۲: کاربردهای تجاری
۲۸۱	فصل ۱۳: امنیت
۲۹۹	فصل ۱۴: ترمیم از فاجعه
۳۰۹	واژه‌نامه
۳۱۳	منابع و فهرست راهنما