

۱۶، ۱۵۹۹۹۹۹



مباحث پیشرفته در

سیستم های اطلاعات مدیریت

نوشته :

دکتر قاسمعلی بازایی

دکتر مهدی کریمی زند

شیما نرگسی

سرشناسه	: بازایی، قاسمعلی، ۱۳۴۹ -
عنوان و نام پدیدآور	: مباحث پیشرفته در سیستم اطلاعات مدیریت / نوشته قاسمعلی بازایی، مهدی کریمی‌زند
مشخصات نشر	: تهران: موسسه علمی تحقیقاتی زند، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۲۶۶ ص.
شابک	: ۱۷۰۰۰۰ ریال ۹-۸۲-۶۱۱۸-۹۶۴-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: عنوان به انگلیسی: Advance Management Information System.
موضوع	: نظام‌های اطلاعاتی مدیریت
موضوع	: تجزیه و تحلیل سیستم‌ها
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات — مدیریت
موضوع	: منابع اطلاعاتی — مدیریت
شناسه افزوده	: کریمی زند، مهدی، ۱۳۳۳ -
شناسه افزوده	: نرگسی، شیما، ۱۳۵۹ -
رده بندی کنگره	: ۱۷۰۰۰۰ ریال ۱۳۹۴۶/۵۸T ۱۴م/ب



نام کتاب: مباحث پیشرفته در سیستم های اطلاعات مدیریت

مؤلفان: دکتر قاسمعلی بازایی (استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز)

دکتر مهدی کریمی زند (استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز)

شیما نرگسی

ناشر: موسسه علمی - تحقیقاتی زند

تاریخ نشر: ۱۳۹۵

نوبت چاپ: اول

چاپ و صحافی: هات لاین

شمارگان: ۵۰۰

تعداد صفحات: ۲۶۶

قیمت: ۱۷۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۶۱۱۸-۸۲-۹

آدرس ناشر: تهران - میدان انقلاب - اول کارکر جنوبی کوچه شهید مهدیزاده پلاک ۱. تلفن

۶۶۹۴۱۴۱۳

E - mail : Zand_pu@yahoo.com

« کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به انتشارات زند بوده و هر نوع استفاده اعم از بازنویس و تکثیر کلی و جزئی و یا به صورت الکترونیکی بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع و قابل پیگیری قانونی می باشد. »



فصل اول: سیستم و سیستم های اطلاعاتی

۲۳	تعریف سیستم:
۲۵	عناصر تشکیل دهنده سیستم
۲۵	هدف
۲۶	ورودی ها
۲۶	خروجی ها
۲۶	توالی
۲۶	محدوده و محیط
۲۶	ابزار
۲۶	عوامل انسانی
۲۶	محیط سیستم "SYSTEM'S ENVIRONMENT"
۲۶	انواع محیط سازمان
۲۷	انواع سیستم
۲۸	سازمان به عنوان یک سیستم
۲۸	- اجزای سیستم سازمانی
۲۸	۱. منابع ورودی:
۲۹	محیط سازمانی "ORGINEATIONAL ENVIRONMENT"
۲۹	داده، اطلاعات و دانش
۳۰	تفاوت داده و اطلاعات
۳۱	مدیریت داده
۳۲	انواع داده
۳۲	داده های داخلی
۳۲	داده های خارجی
۳۳	داده های شخصی و دانش
۳۳	جمع آوری، کیفیت و یکپارچگی داده
۳۳	روشهای جمع آوری داده های اولیه
۳۴	دستیابی به داده و یکپارچه سازی
۳۴	انباره داده

۳۵	مبادله داده ها
۳۵	پردازش داده ها
۳۵	ابعاد اطلاعات
۳۶	ابعاد ساختاری اطلاعات
۳۶	اهمیت اطلاعات
۳۶	مدیریت اطلاعات
۳۶	مدیران و اطلاعات
۳۹	نقش فناوری اطلاعات در سازمان
۳۹	۱. نقش پشتیبانی
۳۹	۲. نقش محوری
۳۹	۳. نقش استراتژیک
۴۰	اثرات بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمان
۴۰	۱. تمرکز و عدم تمرکز
۴۱	۲. سازمان های مسطح تر
۴۱	۳. تغییر نسبت کارکنان صف و ستاد
۴۲	۴. افزایش تعداد واحدهای ویژه
۴۲	۵. تغییر در قدرت و موقعیت
۴۲	۶. کار کردن از راه دور
۴۳	تاثیر فناوری اطلاعات بر ساختار سازمانی
۴۴	۱. سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)
۴۵	۲. سیستم پشتیبان تصمیم (DSS)
۴۵	۳. سیستم پردازش تعاملات- سیستم های روزمره (TPS)
۴۵	۴. سیستم کار دانش (KWS)
۴۶	۵. سیستم مدیریت دانش (KMS)
۴۶	۶. سیستم خبره (ES)
۴۶	۷. سیستم پشتیبانی مدیریت ارشد (ESS)
۴۷	۸. سیستم اطلاعات اجرایی (EIS)
۴۸	۹. سیستم خود کار فعالیت های اداری (OAS)
۴۹	۱۰. شبکه عصبی مصنوعی (ANN)
۵۰	۱۱. سیستم پشتیبانی از تصمیم گروه (GDSS)
۵۱	۱۲. سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS)
۵۱	دلایل استفاده از سیستم های اطلاعاتی

۵۲وظایف مدیران در رابطه با سیستم های اطلاعاتی

فصل دوم: سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)

۵۷تعریف کلی MIS

۵۸سیستم های اطلاعاتی و رایانه ها

۶۰پنج دوره تکامل سیستم های اطلاعات

۶۰دوره اول (رایانه های بزرگ و مینی کامپیوتر)

۶۱دوره دوم (کامپیوتر شخصی)

۶۱دوران سوم (سرویس گیرنده / سرویس دهنده)

۶۱دوران چهارم (محاسبات سازمانی)

۶۲دوره پنجم (محاسبات ابری)

۶۲انواع سیستم های اطلاعات مدیریت:

۶۲سیستم های مدیریت اطلاعات (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS- MIS)

۶۳سیستم های پشتیبانی تصمیم (DECISION SUPPORT SYSTEMS – DSS)

۶۳سیستم های اطلاعات اجرای (EXECUTIVE INFORMATION SYSTEMS - EIS)

۶۳سیستم های اتوماسیون اداری (OAS) (OFFICE AUTOMATION SYSTEMS)

۶۴اجزاء MIS

۶۴برنامه های سیستم های سازمانی

۶۴برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

۶۴مدیریت زنجیره تامین (SCM) (SUPPLY CHAIN MANAGEMENT)

۶۴مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

۶۵سیستم مدیریت دانش (KMS) (KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM)

۶۵نیاز به پایگاه اطلاعات

۶۵برخی از ابعاد طبقه بندی سیستم های اطلاعات مدیریت

۶۷نقش پشتیبان استراتژیک

۶۸انواع گزارشات:

۶۸گزارشات برنامه ای

۶۸گزارشات درخواستی

۶۸گزارشات خاص

۶۸گزارشات تفصیلی

۶۸واحدهای اطلاعاتی

۶۸۱. تحلیل گر سیستم ها:

۶۹۲. مدیران پایگاه داده (DBAS)

۷۰	 موج دوم نوآوری در سیستم های مدیریت پایگاه داده
۷۰	 ۳. متخصصان شبکه
۷۱	 ۴. برنامه نویس ها
۷۱	 ۵. اپراتورها
۷۲	 مدیریت بر پایه اطلاعات
۷۲	 کنترل سنتی
۷۲	 کنترل پروگرامیک
۷۲	 کنترل کارزماتیک
۷۳	 کنترل اینفوگراسی

فصل سوم: سیستم پشتیبانی تصمیم

۷۶	 مقدمه:
۷۸	 تعاریف سیستم پشتیبان تصمیم:
۷۹	 اجزای سیستم پشتیبان تصمیم:
۷۹	 ساختار سیستم پشتیبان تصمیم
۷۹	 ۱- سیستم مدیریت مدل
۸۰	 ۲- سیستم مدیریت داده
۸۰	 ۳-مدیریت رابط کاربر
۸۱	 سیستم پشتیبان تصمیم داده محور
۸۱	 سیستم پشتیبان تصمیم مدل محور
۸۲	 سیستم پشتیبان تصمیم دانش محور
۸۲	 سیستم پشتیبان تصمیم سند محور
۸۳	 سیستم پشتیبان تصمیم گروهی و ارتباطات محور
۸۳	 سیستم پشتیبان تصمیم درون سازمانی و برون سازمانی
۸۴	 سیستم پشتیبان تصمیم با عملکرد ویژه یا هدف عمومی
۸۵	 سیستم پشتیبان تصمیم مبتنی بر وب
۸۶	 انواع سیستم پشتیبان تصمیم از لحاظ پشتیبانی
۸۷	 سیستم پشتیبانی کننده از گروه
۸۷	 نرم افزار های گروه گرا (GROUP WARE)
۸۷	 اهداف سیستم های پشتیبان تصمیم
۸۸	 خصوصیات کلی سیستم پشتیبان تصمیم
۹۰	 ابزارهای سیستم پشتیبان تصمیم
۹۰	 ابزار های نرم افزاری سیستم پشتیبان تصمیم

۹۰		ایزار تهیه برنامه کاربردی
۹۱		ایزار مدیریت داده
۹۲		روش تجزیه و تحلیل آماری
۹۲		طرح ریزی
۹۳		پرس و جو
۹۳		نمودار
۹۴		ادغام و ترکیب اطلاعات
۹۴		مدل سازی
۹۴		قابلیت های خاص سیستم پشتیبان تصمیم
۹۵		دلایل استفاده از سیستم پشتیبان تصمیم:
۹۵		(۱) تحلیل مشکلات و ارائه نتایج راه حل های مختلف
۹۵		(۲) محدودیت های انسانی محاسبات و حل مسأله
۹۶		(۳) حمایت فنی
۹۶		(۴) حمایت از کیفیت
۹۶		(۵) کاهش هزینه
۹۶		(۶) محاسبه سریع
۹۶		(۷) وجود شرایط اقتصادی بی ثبات
۹۶		(۸) موج فزاینده رقابت داخلی و خارجی
۹۶		(۹) عدم پی گیری هدف هایی مانند کارآیی بالا ، سود آوری و ورود به بازارهای سود آور از طریق سیستم کامپیوتری
۹۸		چارچوب توسعه یافته سیستم پشتیبان تصمیم
۹۹		چارچوب توسعه یافته DSS
۱۰۰		سیستم های مدیریت پایگاه داده در سیستم های پشتیبان تصمیم گیری

فصل چهارم: سیستم های مدیریت دانش

۱۰۵		تعریف دانش
۱۰۶		مفاهیم پایه
۱۰۷		داده
۱۰۷		اطلاعات
۱۰۷		دانش
۱۰۸		خرد
۱۰۸		مفاهیم پایه و رابطه آنها

۱۰۹	انواع دانش
۱۰۹	دانش تصریحی
۱۰۹	دانش ضمنی
۱۰۹	تاریخچه و علل پیدایش مدیریت دانش
۱۱۱	مدیریت دانش
۱۱۲	تعریف
۱۱۳	دانش
۱۱۴	تعاریف کلی ارائه شده برای مدیریت دانش
۱۱۴	سیستم های مدیریت دانش
۱۱۴	مروری بر برخی سیستم های مدیریت دانش
۱۱۴	پورتال های دانش
۱۱۴	گروه افزارها
۱۱۵	کارگزاران
۱۱۵	سیستم های گردش کار
۱۱۵	گروه های مباحثه موضوعی
۱۱۶	مدیریت محتوا
۱۱۶	ابزارهای سیستم مدیریت دانش
۱۱۶	فناوری های جزء (COMPONENT TECHNOLOGIES)
۱۲۰	روش های مدیریت دانش
۱۲۰	فرایندی (PROCESS APPROACH)
۱۲۰	عملی-تجربی (PRACTICE APPROACH)
۱۲۰	ترکیبی HYBRID
۱۲۱	معرفی برخی از مدل های مدیریت دانش
۱۲۱	رده بندی
۱۲۱	مدل های عمومی مدیریت دانش
۱۲۲	مدل های بلوغ کیفیت مدیریت دانش
۱۲۲	-مدل قابلیت بلوغ (CMM)
۱۲۲	-مدل های بلوغ مدیریت دانش
۱۲۲	-مدل های پیاده سازی نظام مدیریت دانش
۱۲۳	مدل معماری اولریک
۱۲۳	مدل معماری دافی
۱۲۴	ابزار دسترسی به دانش

۱۲۴	توانمند سازهای دانش
۱۲۴	مدل معماری کسنر
۱۲۴	مدل معماری دانش گوپتا، شارما و هسو
۱۲۵	مدل NONAKA و TAKEUCHI
۱۲۶	مدل های سرمایه فکری
۱۲۶	مدل سیستمی مدیریت دانش
۱۲۷	زیرسیستم دانش
۱۲۷	چرا مدیریت دانش دارای اهمیت است؟
۱۲۸	مزایای مدیریت دانش از ابعاد مختلف
۱۲۸	فردی
۱۲۹	سازمانی
۱۳۰	کشوری
۱۳۱	دلایل شکست پروژه های مدیریت دانش
۱۳۱	نقش مدیریت دانش در تصمیمات استراتژیک
۱۳۲	بازار دانش
۱۳۳	ارتباط مدیریت دانش و داده کاوی

فصل پنجم: داده کاوی

۱۳۶	سبب پیدایش داده کاوی
۱۳۸	داده کاوی چیست؟
۱۴۱	مراحل کشف دانش
۱۴۲	جایگاه داده کاوی به عنوان رهیافتی برای سازمان های نوین
۱۴۳	چارچوب داده کاوی
۱۴۴	تاریخچه داده کاوی در یک نگاه
۱۴۴	در سال ۱۹۶۰
۱۴۴	در سال ۱۹۸۰
۱۴۴	در سال ۱۹۹۰
۱۴۵	سیر تکامل داده کاوی
۱۴۵	فنون مورد استفاده در داده کاوی
۱۴۵	۱-سیستم های مدیریت پایگاه داده
۱۴۶	تاثیر سیستم های پایگاه داده بر داده کاوی
۱۴۶	نحوه مدل کردن داده ها
۱۴۶	معماری

۱۴۷	طراحی پایگاه داده
۱۴۷	مدیریت و نظارت پایگاه داده
۱۴۷	بسیاری از توابع و کار کرد های پایگاه داده نیز تحت تاثیر داده کاوی قرار می گیرند
۱۴۸	۲-انباره داده
۱۴۸	الف- مروری بر پیدایش انباره داده
۱۴۸	ب- نیاز مدیران
۱۴۸	پ - مزایای انباره داده
۱۴۹	ت- دلایل نیاز به انباره داده
۱۴۹	ث- تاثیر انباره داده در فرایند داده کاوی
۱۵۰	داده کاوی و انبار داده ها
۱۵۱	۳-آمار
۱۵۱	فرق آمار و داده کاوی
۱۵۳	۴- یادگیری ماشین
۱۵۳	۵- بصری سازی
۱۵۳	۶- کمک در تصمیم گیری
۱۵۳	روش های داده کاوی
۱۵۴	فرایند داده کاوی
۱۵۴	وظایف داده کاوی
۱۵۵	شرح وظایف داده کاوی
۱۵۵	طبقه بندی (CLASSIFICATION)
۱۵۵	تخمین (ESTIMATION)
۱۵۶	پیش بینی (PREDICTION)
۱۵۷	تحلیل سبد خرید
۱۵۷	خوشه بندی
۱۵۷	توصیف
۱۵۸	مدل های پیش بینی داده ها
۱۵۸	CLASSIFICATION
۱۵۸	REGRESSION
۱۵۸	TIME SERIES
۱۵۹	فنون داده کاوی
۱۵۹	تحلیل سبد خرید
۱۶۰	نقاط قوت این روش

۱۶۰	نقاط ضعف این روش
۱۶۰	موارد استفاده
۱۶۱	استدلال براساس حافظه
۱۶۲	نقاط قوت این روش
۱۶۲	نقاط ضعف این روش
۱۶۲	موارد استفاده
۱۶۳	تشخیص خودکار خوشه ها
۱۶۳	نقاط قوت روش
۱۶۴	نقاط ضعف روش
۱۶۴	موارد استفاده
۱۶۴	تحلیل پیوند
۱۶۶	درخت تصمیم گیری
۱۶۸	شبکه های عصبی مصنوعی
۱۷۰	الگوریتم های ژنتیکی
۱۷۲	مختصری درباره پردازش تحلیلی بر خط
۱۷۳	رابطه پردازش تحلیلی بر خط و داده کاوی
۱۷۳	نقاط قوت پردازش تحلیلی بر خط
۱۷۴	نقاط ضعف
۱۷۴	مراحل فرآیند داده کاوی
۱۷۴	داده کاوی چه کارهایی نمی تواند انجام دهد؟
۱۷۵	موانع و چالش ها
۱۷۶	ابزار های داده کاوی
۱۷۶	جایگاه داده کاوی در میان علوم مختلف
۱۷۸	چند مثال مفهومی در مورد داده کاوی

فصل ششم: سیستم پشتیبانی تصمیم گروهی

۱۸۲	ارتباط غیر همزمان
۱۸۳	چارچوب زمان و مکان
۱۸۳	۱- زمان یکسان/مکان یکسان
۱۸۳	پشتیبانی از گروه
۱۸۳	۲- زمان یکسان/مکان متفاوت
۱۸۴	۳- زمان متفاوت/مکان یکسان
۱۸۴	۴- زمان متفاوت/مکان متفاوت

۱۸۴	همکاری
۱۸۵	ماهیت کار گروهی
۱۸۵	رویکرد سنتی به کار گروهی
۱۸۵	معایب کار گروهی
۱۸۶	تیم های مجازی
۱۸۶	مزایای تیم های مجازی
۱۸۶	چالش های تیم های مجازی
۱۸۷	همکاری مجازی (همکاری الکترونیک)
۱۸۷	ابزارهای توسعه همکاری
۱۸۷	۱- فن آوری های جریان کار
۱۸۸	مزایای سیستم های مدیریت جریان کار
۱۸۸	۲- گروه افزارها
۱۸۸	انواع محصولات گروه افزاری
۱۸۸	برخی از محصولات رایج گروه افزاری
۱۹۰	سیستم اطلاعاتی تصمیم گیری گروهی
۱۹۱	دید کلی از جلسات
۱۹۱	عوامل موثر در موفقیت تصمیم گیری گروهی
۱۹۲	راه کارهای سیستم اطلاعاتی تصمیم گیری گروهی
۱۹۴	مزایای استفاده از سیستم اطلاعاتی تصمیم گیری گروهی
۱۹۴	معایب سیستم اطلاعاتی تصمیم گیری گروهی
۱۹۵	چند نمونه از نرم افزارهای سیستم اطلاعاتی تصمیم گیری گروهی
۱۹۵	مورد کاوی شرکت SAFE WAY
۱۹۵	مساله شرکت
۱۹۵	راه حل
۱۹۵	نتایج
۱۹۶	آموخته ها
۱۹۶	فرآیندهای تصمیم گیری
۱۹۶	مدل های منطقی تصمیم گیری
۱۹۷	جایگزین های مدل های منطقی
۱۹۸	تحقیق توصیفی روی تصمیم گیری سازمانی
۱۹۹	تصمیم گیری گروه های کوچک
۱۹۹	مدل های توصیفی تصمیم گیری گروه کوچک

۱۹۹	مخالفان مدل های مرحله دار و اظهار نظرات آنها
۲۰۰	مدل توالی چندگانه پول
۲۰۰	تصمیم گیری کارآمد گروه کوچک
۲۰۱	تفکر گروهی
۲۰۲	اثرات مشارکت در تصمیم گیری
۲۰۲	اثرات نگرشی مشارکت در تصمیم گیری
۲۰۲	اثرات شناختی مشارکت در تصمیم گیری
۲۰۲	تأثیرات رفتاری مشارکت در تصمیم گیری
۲۰۳	مدل های فرایند مشارکت
۲۰۳	میلر و مانج (۱۹۸۶)
۲۰۳	مدل عاطفی مشارکت
۲۰۳	ریتیچی و مایلز (۱۹۷۰)
۲۰۳	مدل شناختی مشارکت
۲۰۴	مدل وابستگی مشارکت
۲۰۵	وروم ویتون (۱۹۷۳)
۲۰۵	کیفیت تصمیم
۲۰۵	کاتن-سول راث-فروگات، لنک نیک - مال و جنینگر (۱۹۸۸)
۲۰۵	مانج و میلر (۱۹۸۸):
۲۰۶	مزایای سیستم پشتیبانی تصمیم گروهی
۲۰۶	اجزای سیستم پشتیبانی تصمیم گروهی
۲۰۶	۱. سخت افزار
۲۰۷	۲. نرم افزار
۲۰۷	۳. افراد و روش کار

فصل هفتم: هوش مصنوعی و سیستم های خبره

۲۱۰	برخی از تعاریف:
۲۱۱	تاریخچه هوش مصنوعی
۲۱۲	کاربردهای هوش مصنوعی
۲۱۳	۱. بازی (GAMING)
۲۱۳	۲. زبان ترجمه (LANGUAGE TRANSLATION)
۲۱۳	۳. دستیار شخصی (PERSONAL ASSISTANT)
۲۱۳	۴. شبیه سازی احساسات انسان (MIMICKING EMOTION)
۲۱۴	۵. تشخیص صدا (VOICE RECOGNITION)

۲۱۴	مباحث کاربردی و مهم در تحقق یک سیستم هوش مصنوعی
۲۱۴	۲. شبکه های عصبی (NEURAL NETWORK)
۲۱۵	ویژگی های شبکه های عصبی
۲۱۵	- قابلیت یادگیری
۲۱۵	- پراکندگی اطلاعات
۲۱۵	- قابلیت تعمیم
۲۱۵	- پردازش موازی
۲۱۵	- مقاوم بودن
۲۱۶	کاربرد شبکه های عصبی
۲۱۶	۳. الگوریتم های ژنتیک (GENETIC ALGORITHMS)
۲۱۷	۴. سیستم های منطق فازی (FUZZY LOGIC SYSTEMS)
۲۱۸	مزایای سیستم های خبره
۲۱۸	- مزایای سازمانی سیستم های خبره
۲۱۸	- مزایای فردی سیستم های خبره
۲۱۸	مدل کلی سیستم های خبره
۲۱۹	معماری سیستم خبره
۲۱۹	الف) پایگاه دانش
۲۱۹	ب) موتور استنتاج
۲۲۰	ج) حافظه کاری
۲۲۰	د) واسط کاربر
۲۲۰	ه) واسط سازنده
۲۲۱	و) برنامه های جانبی
۲۲۱	ز) تشریح نتایج
۲۲۱	حفظ و نگهداری سیستم های خبره:
۲۲۲	طراحی برای حفظ و نگهداری
۲۲۳	خطاهای ایجاد شده در طراحی سیستم های خبره
۲۲۳	۱- خطاهای دانش متخصص
۲۲۳	۲- خطاهای مربوط به مفاهیم
۲۲۳	۳- خطاهای مربوط به منبع دانش
۲۲۳	۴- خطاهای مربوط به موتور استنتاج و خطاهای زنجیره استنتاج
۲۲۶	دلایل استفاده از سیستم های خبره در مدیریت و مزیت آنها بر انسان خبره
۲۲۶	- افزایش قابلیت دسترسی

۲۲۶	کاهش هزینه
۲۲۶	کاهش خطر
۲۲۶	دوام و بقا
۲۲۷	تخصص چند گانه
۲۲۷	افزایش قابلیت اطمینان
۲۲۷	توضیح
۲۲۷	پاسخ سریع
۲۲۷	پاسخ کامل، ثابت و غیر حساس در همه مواقع
۲۲۸	معلم هوشمند
۲۲۸	بانک اطلاعاتی هوشمند
۲۲۸	تفاوت سیستم خبره و سیستم های پشتیبان تصمیمگیری
۲۲۹	نقش و جایگاه سیستم های خبره در مدیریت

فصل هشتم: داشبورد مدیریتی

۲۳۲	مقدمه
۲۳۳	تعریف داشبورد مدیریتی
۲۳۴	انواع داشبورد مدیریتی
۲۳۴	۱- داشبورد استراتژیک
۲۳۴	۲- داشبورد تاکتیکی
۲۳۴	۳- داشبورد عملیاتی
۲۳۴	برخی مزایای داشبورد مدیریتی
۲۳۵	الزامات نرم افزاری
۲۳۵	الزامات آموزشی
۲۳۶	الزامات سخت افزاری
۲۳۷	ساختار سیستم داشبورد مدیریتی
۲۳۷	پایگاه داده مرکزی و خدمات دهنده
۲۳۸	توانمندی های سامانه نظام آماری و داشبورد مدیران
۲۳۹	گزارشات تحلیلی برخط (OLAP REPORTS)
۲۳۹	قابلیت ها
۲۴۰	نگاهی آماری
۲۴۰	پنج عمل بسیار مناسب برای ایجاد داشبوردهای رقابتی موثر
۲۴۰	۱- معیار (متریک) را بر اساس اینکه چرا آنها اهمیت دارند انتخاب کنید
۲۴۱	۲- آن را بصری نگه دارید (KEEP IT VISUAL)

۳- آن را تعاملی بسازید (MAKE IT INTERACTIVE) ۲۴۱

۴- آن را در حالت آماده نگهداشته و یا انجام ندهید. ۲۴۲

۵- آن را برای دسترسی و استفاده ساده بسازید (MAKE IT SIMPLE TO ACCESS AND USE) ۲۴۳

فصل نهم: مدیریت ارتباط با مشتری

تعریف مدیریت ارتباط با مشتری ۲۴۷

تعریف جامع ۲۴۸

حوزه عمل ۲۴۸

مزایای اجرای «مدیریت ارتباط با مشتری» ۲۴۹

ملاحظات در اجرای مدیریت ارتباط با مشتری ۲۴۹

آماده سازی برنامه اجرای مدیریت ارتباط با مشتری ۲۵۰

رفتار مشتری ۲۵۱

ضرورت پرداختن به مطالعه ی رفتار ۲۵۱

رابطه رفتار مشتری و «مدیریت ارتباط با مشتری» (CRM) ۲۵۲

سه رده تصمیم گیری ۲۵۲

رضایت‌مندی مشتری چیست؟ ۲۵۵

انواع رضایت مشتری ۲۵۶

انتظارات ۲۵۷

نیازهای مشتریان ۲۵۷

شاخص‌های قابل اندازه‌گیری انتظارات ۲۵۷

ادراک ۲۵۷

شاخص‌های قابل اندازه‌گیری مربوط به ادراک ۲۵۷

ارزش درک شده ۲۵۸

رابطه مدیریت ارتباط با مشتری و تکنولوژی ۲۶۰

مزایای استفاده از تکنولوژی مناسب ۲۶۰

رابطه مدیریت ارتباط با مشتری و فرآیندها ۲۶۰

رابطه ی مدیریت ارتباط با مشتری و کارکنان ۲۶۰

منابع ۲۶۳

اطلاعات و بهره‌گیری از آن در جهت پیشبرد امور کسب و کار سابقه‌ای همسان با سازمان و شکل‌گیری آن دارد، زیرا اطلاعات همواره ابزار انسان‌ها در جهت شناخت و آگاهی محیط خود و نحوه تعامل با آن و نیز زیربنای شکل‌گیری دانش و توسعه آن در انسان بوده است. مدیران همواره به دنبال اطلاعات می‌گردند و اتخاذ تصمیم‌های آن‌ها بر اساس داده‌های مرتبط با موضوع تصمیم است. در گذشته منابع اطلاعاتی مدیران، اتفاقی و غیر مطمئن و به روش‌های گوناگون بود و اطلاعات آن‌ها از طریق مسوول‌ها فوق و سایر پرسنل سازمان تأمین می‌شد که عدم اطمینان و اتکا به صحت اطلاعات را تشدید می‌کرد. زیرا افراد، اطلاعات را با افزایش و کاهش، به مقامات و مسئولان منتقل می‌کردند، لذا اطمینانی از درستی اطلاعات نبود.

مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی (MIS) در واقع کاربرد تکنولوژی اطلاعات است در پشتیبانی از فعالیت‌های تجاری. چرا که تجارت روز به روز متحول می‌گردد و در این میان همواره افرادی با قدرت تحلیل بالا و زاویه دید و پیشینه تجاری مورد نیاز هستند، تا فرایندهای تجاری را بارورتر کنند.

سیستمی که کنترل و بازسازی اطلاعات را از دنیای محیطی و عملیات بازرگانی داخل سازمان به عهده دارد و با سازماندهی و انتخاب داده‌ها اطلاعات لازم را جهت اتخاذ تصمیم، برنامه‌ریزی و کنترل برای مدیران آماده می‌سازد سیستم اطلاعات مدیریت (Management Information Systems) نامیده می‌شود. MIS در حقیقت سیستمی مبتنی بر رایانه است که اطلاعات را بر اساس خواسته‌های کاربران در اختیارشان قرار می‌دهد.

MIS نه تنها مدیران را در امور استراتژیک حمایت می‌کند، بلکه در تصمیم‌گیری‌های تکراری و روزمره نیز اطلاعات لازم را در اختیار مدیران تاکتیکی قرار می‌دهد. با جمع‌آوری این اطلاعات مدیران می‌توانند به اطلاعاتی دست یابند که در تصمیم‌گیری‌ها، کمک قابل توجه‌ای خواهد داشت.

وظیفه یک متخصص MIS کمک به یک سازمان است تا بتواند از سرمایه‌گذاری در تجهیزات و نیروی انسانی و فرایندهای تجاری حداکثر سود را کسب کند. یکی از المانهای بسیار مهم در

زمینه کاری یک متخصص MIS توانایی تحلیل نیازمندی ها است که شامل مصاحبه با مشتریان به منظور تعیین اهداف سازمانی می باشد. با تعیین اهداف است که یک متخصص MIS قادر خواهد بود برآوردی از سخت افزار و نرم افزار لازم جهت نیل به آن اهداف را ارائه دهد. این فرد فرم های مشخصات، دیاگرام فعالیت ها و جداول سازمانی برنامه نویسان کامپیوتری و ... را تهیه می کند تا بدان وسیله بتواند امور جاری را پیگیری نموده و در جهت خطایابی و رفع مشکلات سیستم با آنها همکاری نماید .

امروزه در شرکت ها و سازمان های بزرگ، بخش های خدماتی و تولیدی یک واحد MIS به طور مجزا فعالیت می کند که دارای مدیری متخصص در مدیریت، سیستم، اطلاعات و ارتباطات می باشد. عملاً کار مدیران سیستم اطلاعات مدیریت، ارائه ی گزارشات روز آمد و اطلاعات مفید به مدیر شرکت و موسسه، برای برنامه ریزی های آینده و تصمیم گیری می باشد. این مدیر برای گردآوری داده ها و پردازش آنها، نیاز به سیستم های اطلاعاتی و رایانه ای و حتی سیستم های خبره دارد و هم از امکانات سیستم های اطلاعاتی و فن آوری اطلاعات استفاده می کند که لازمه ی این استفاده، دانش و علم رایانه ای و اطلاعاتی می باشد.

با توجه به اهداف بنیادی MIS از جمله کمک به ایجاد ارزش در کسب و کار، به کارگیری تکنولوژی اطلاعات جهت تحقق اهداف عالی، بهبود توانمندی از جنبه های تکنولوژی، سازمانی و منابع انسانی و همچنین قابل دسترس نمودن مطالعات لازم و مرتبط دلایل نیاز به این حوزه روشن و واضح خواهد بود. بنابراین دلایل عمده نیاز به سیستم های اطلاعات مدیریت را می توان به صورت زیر تقسیم بندی کرد: بهبود عملکرد، بهبود جریان اطلاعات، بهبود وضعیت اقتصادی، بهبود نظارت و کنترل، بهبود و ارتقای بهره وری، بهبود ارائه ی خدمات.

در این کتاب سعی شده است چارچوبی جامع برای دسته بندی های مختلف سیستم های اطلاعات مدیریت معرفی شود. در چند سال گذشته اصطلاحاتی نظیر هوش تجاری، داده کاوی، پردازش تحلیلی پیوسته، گروه افزار، دانش افزار و مدیریت دانش، برای سیستم های آگاهی دهنده و پشتیبان تصمیم گیران، استفاده شده است. اصطلاحات جدید بعضاً با بی دقتی تعریف شده و مبالغه در آنها به چشم می خورد. افزایش این نوع اصطلاحات برای انجام تحقیقات و نیز

تصمیم گیران مشکلاتی به وجود می آورد. راه حل این موضوع، ایجاد چارچوبی مناسب و توسعه یافته برای دسته بندی سیستم های اطلاعات مدیریت است. با ایجاد دیدگاهی سازمان یافته، می توان نشان داد که ایده ها چگونه به هم مرتبط اند. هدف این است که مجموعه ای از عناوین ایجاد شود تا به سازمان دهی افراد و دسته بندی اطلاعات کمک کند.

حجم زیادی از چارچوب ها برای دسته بندی سیستم های اطلاعات مدیریت وجود دارد و به نظر می رسد که اکنون به چارچوب هایی جامع تر در مقایسه با سایر چارچوب ها نیاز است.

نویسندگان