

**MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEMS
MANAGING THE DIGITAL FIRM
13th Edition**

管理信息系统
(原书第13版)

[美] 肯尼斯 C. 劳顿 (Kenneth C. Laudon) 著
简 P. 劳顿 (Jane P. Laudon)

黄丽华 等译



机械工业出版社
China Machine Press

MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEMS
MANAGING THE DIGITAL FIRM
13th Edition

管理信息系统
(原书第13版)

[美] 肯尼斯 C. 劳顿 (Kenneth C. Laudon) 著
简 P. 劳顿 (Jane P. Laudon)

黄丽华 等译



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

管理信息系统 (原书第 13 版) / (美) 劳顿 (Laudon, K. C.), (美) 劳顿 (Laudon, J. P.) 著; 黄丽华等译. —北京: 机械工业出版社, 2015.9

(华章教材经典译丛)

书名原文: Management Information Systems: Managing the Digital Firm

ISBN 978-7-111-51567-8

I. 管… II. ①劳… ②劳… ③黄… III. 管理信息系统—高等学校—教材 IV. C931.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 215308 号

本书版权登记号: 图字: 01-2013-3237

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 13th Edition.

ISBN 978-0-13-305069-1

Copyright © 2014 by Pearson Education, Inc.

Simplified Chinese Edition Copyright © 2015 by China Machine Press.

Published by arrangement with the original publisher, Pearson Education, Inc. This edition is authorized for sale and distribution in the People's Republic of China exclusively (except Taiwan, Hong Kong SAR and Macau SAR).

All rights reserved.

本书中文简体字版由 Pearson Education (培生教育出版集团) 授权机械工业出版社在中华人民共和国境内 (不包括中国台湾地区和香港、澳门特别行政区) 独家出版发行。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

本书封底贴有 Pearson Education (培生教育出版集团) 激光防伪标签, 无标签者不得销售。

本书从管理、组织和技术这三个不同维度系统地阐述了信息系统概念、技术基础、应用系统、安全管理、商业伦理、系统开发、系统实施、项目管理、组织变革等主题, 内容完整, 反映了美国当代的最新水平。本书不仅保留了那些经过实践检验的有生命力的经典内容, 还涉及很多与时俱进的新内容, 包括新技术、新应用、新业态和新挑战, 诸如持续的信息技术创新潮流正在改变着传统的商业世界, 云计算的出现、基于手机的移动数据业务平台的崛起、平板电脑、超级本, 特别是管理者使用社会化网络去实现业务目标等。本书将 IT 技术、应用和组织与管理相融合, 实用性强, 还配有大量案例, 非常有利于企业各类人员对管理信息系统形成统一的认识。

不管你的专业是会计学、财务管理、工商管理、市场营销还是信息管理与信息系统等, 你都会发现本书中的知识和信息将对你的整个职业生涯有很好的价值。本书不仅可以作为管理类专业本科生和 MBA 的教材使用, 也可以作为在职干部、经理和工程技术人员的培训教材使用。

出版发行: 机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码: 100037)

责任编辑: 冯小妹

责任校对: 殷虹

印刷: 北京诚信伟业印刷有限公司

版次: 2015 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 185mm × 260mm 1/16

印张: 29

书号: ISBN 978-7-111-51567-8

定价: 59.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 88379210 88361066

投稿热线: (010) 88379007

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱: hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光/邹晓东

记得一年多以前，我的恩师薛华成教授来找我，希望我来领衔翻译劳顿夫妇的《管理信息系统》最新版。我当时二话没说，一口就答应了，因为我喜欢这本教材。早在1998年我第一次给我们学院海外合作MBA学生上“管理信息系统”这门课，需要选用英文教材，那一次我选用的就是劳顿的这本第6版的教材。从此以后的十多年来，无论是本科生课程还是MBA课程，基本上均采用这本教材。

我本人之所以喜欢这本教材，是因为我认为这是把现代信息系统介绍得最完整的一本教材。从内容布局上讲，信息系统概念、技术基础、应用系统、安全管理、商业伦理、系统开发、系统实施、项目管理、组织变革等与信息系统相关的主题几乎都涵盖了。从思维角度讲，均围绕着管理、组织和技术这三个不同的维度来阐述上述各个主题。这种纵横贯通的内容架构非常适合作为本科生和研究生的教材。我认为学生上好一门课，就要认真研读一本教材。一本好的教材，就是要引导学生走进一个新的专业领域。劳顿的这本教材体系完整，内容丰富，完全可以担当起引导学生走进信息系统这个专业领域的重任。

我喜欢这本教材的另一个原因是其内容与与时俱进。近30多年来，伴随着波澜壮阔的经济全球化、洪流滚滚的产业革命、眼花缭乱的商业创新进程的是日新月异的信息技术和信息系统与商业变革、组织运营和个人生活的融合。以通信、计算机、互联网等为代表的现代信息技术飞速发展、广泛渗透，给各类组织的战略、管理和运营带来了机遇和挑战。本教材基本上每两年更新一版。在第13版教材中，正如作者在前言中所总结的那样，本书有太多的新内容，包括新技术、新应用、新业态和新的挑战，同时书中也保留了那些经过实践长时间检验的有生命力的内容。我一直认为一本好的教材，不仅仅是让学生理解概念，更重要的是培养学生对这个专业领域的憧憬感和好奇心。劳顿的这本教材把IT技术、应用和组织与管理融合，展示给我们的是经典的、前沿的，可以让学生对信息系统的未来充满信心和激情。

翻译这么一本好的教材，确实不是一件容易的事。好在我们有一个认真专业的团队，大家一起共同努力，经过一轮初译、二轮修改、三轮校对，终于把书稿交给了出版社。在此，我要真诚感谢参与翻译、修改和校对的老师和博士生们，他们是（排名不分先后）褚燕、赵昆、张嵩、郑大庆、胡岗岚、胡安安、张成洪、曾庆丰、吴洁倩、黄蕾、秦二娃等。由于本人的组织能力和专业能力有限，本书翻译进度一拖再拖，在此向参与翻译的团队成员以及出版社老师们致以深深的歉意。我要特别感谢华章程琨等老师的理解、宽容和鼓励，让我鼓起勇气，完成本教材的翻译，也要感谢冯小妹老师的认真校对和耐心细致的工作，使本教材在最短的时间里得以和读者见面。

在即将交稿之际，我还是觉得有许多地方没有翻译好，内心诸多的遗憾和不安远远超过了完成任务的喜悦，只有期待下次修订时予以补救。在此，恳请各位阅读本教材的老师和学生原谅，希望你们把发现的书中错误和建议及时反馈给出版社或我本人。同时，我也非常希望和利用本教材的老师多交流、多沟通，我们一起努力用好本教材。

黄丽华

复旦大学管理学院信息管理与信息系统系

今天商学院的学生都渴望深入了解商业公司是如何应用信息技术和系统来实现公司的目标的，本书就是为帮助这些学生而写的。信息系统已经是一个非常重要的工具，它被公司广泛采用，并获得卓越的运营、研发新产品和服务、改善决策等好处，从而获取竞争优势。在本书中，学生们将会发现那些被现代企业广泛使用的最具前沿性的综合的信息系统概貌。当公司在面试招聘新员工时，其通常寻找和聘用那些知晓如何使用信息系统和技术来实现公司经济价值的学生。不管你的专业是会计、财务、管理、运营、市场营销还是信息系统，你都会发现本书中的知识和信息将对你的整个职业生涯有很好的价值。

新版书有哪些新内容

时效性

本书第 13 版的特点是采用了全新的或开放的或封闭的或互动的学习案例，其中文字、图形、表格和案例均已更新至 2012 年 11 月的行业和 MIS 研究的最新成果。

新的特点

- 拓展了每章的开篇案例，更新了案例的思考题。
- 学习跟踪。

新的内容主题

- 社会化商务：全面引入了社会化商务概念，在第 2 章介绍了这个概念，并在整本书中均有讨论，还详细讨论了电子商务中的社会化网络以及企业（公司内部）的社会化网络。
- 大数据：重新改写了第 6 章关于数据库和信息管理的内容，对大数据，以及新的数据管理技术，包括 Hadoop、内存计算、非关系型数据库、分析平台等做了详细介绍。
- 云计算：拓展和更新了第 5 章的云计算（IT 基础设施），更具体详细地介绍了各种云服务的类别、私有云、公有云、混合云、管理云服务等，并以亚马逊的云服务作为本章末尾的新案例。在第 6 章（云中的数据库）、第 8 章（云安全）、第 9 章（基于云的客户关系管理）、第 13 章（基于云的系统开发和基于组件的开发）等部分均涉及了云计算。

- 商业伦理和社会问题：围绕着快速发展的移动平台，出现了一系列的商业伦理和社会问题，包括隐私、专利、版权、行为、手机跟踪、数据质量、法定诉讼程序以及生活质量等，对第4章（商业伦理与社会问题）中的相关社会与商业伦理问题进行了拓展和更新。
- 社会化图片（social graph）
- 社会化营销（social marketing）
- 社会化搜索（social search）
- 社会化 CRM（social CRM）
- IT 与自带设备（BYOD）的消费化（consumerization of IT and BYOD）
- 移动设备管理（mobile device management）
- 移动应用开发（mobile application development）
- 自适应页面设计（responsive Web design）
- 网络寄存空间（cyberlockers）
- 业务深度分析的内容拓展（expanded coverage of business analytics）
- 机器学习（machine learning）
- Windows 8、Android、iOS 与 Chrome 操作系统（Windows 8, Android, iOS, and Chrome operating systems）
- Apps
- HTML5
- IPv6
- 微博（microblogging）
- 多点触控界面（multitouch interface）
- Siri
- 软件定义网络（software-defined networking）
- 平板电脑（tablet computers）
- 3D 打印（3-D printing）

在 MIS 中有哪些是新的

有丰富的新内容！事实上，一个崭新的世界正在运用新技术来管理和组织各种业务，正是这些使得 MIS 成为最激动人心的管理和业务（第1章更为详细地描述了这些变化）。持续的信息技术创新潮流正在改变着传统的商业世界，云计算的出现、基于手机的移动数据业务平台的崛起、平板电脑、超级本，特别是管理人员使用社会化网络去实现业务目标等均是 IT 创新的典型例子。大多数这些变革仅仅发生在最近几年。这些创新让一些企业家和具有创新精神的公司创造了许多新产品和新服务，开辟出了新的业务模式，进而改变着日常的业务行为。当新的业务如雨后春笋般成长的时候，不可避免地一些旧的业务，甚至是一些行业也正在被颠覆。

例如，像 iTunes 和亚马逊等基于云存储服务的在线内容商店的快速发展，受到了成千上万

的更青睐于手机和平板电脑作为媒介中心的消费者的偏爱，已经彻底地改变了音乐分销、电视以及基于诸如 CD 和 DVD 等物理磁盘上的电影分销的商业模式。通过互联网基于云的内容传播也正开始挑战基于电缆网络传输的电视业务。

随着传统经济的不断衰退，电子商务方兴未艾，在 2012 年创造了 3 620 多亿美元的销售总额，预计到 2016 年，总销售额将突破 5 420 亿美元。随着美国 1.22 亿网民使用手机上网，通过短短的几年时间，在 2012 年移动商务已经增长到 300 亿美元，并且每年还在以两位数的百分率继续增长。2011 年，尽管经济仍处于衰退期中，亚马逊的销售额增加了 41%，传统零售业的增长仅为 5%。电子商务正在改变着公司的产品设计、产品生产和交货以及售后服务。电子商务已经重新创造了它自己，并将传统的市场营销和广告行业弄了个底朝天，将大多数传媒和内容公司逼到了墙角。Facebook 和其他社交网站，如 YouTube、Twitter 和 Tumblr，以及新的图形化社交网站如 Pinterest 等，将 21 世纪电子商务的崭新面貌呈现给了大家。它们销售各种服务，而通常我们谈起电子商务的时候，我们会情不自禁地认为它们销售的是有形的产品。在对电子商务的这种固化了的认知依然十分顽强，并且美国网络零售增长最快的时候，随之出现的是基于服务销售而非产品销售的全新的价值流。这才是电子商务的服务模式。信息系统和技术是这种全新的基于服务的电子商务的基础。

同样，商业公司的管理也已发生改变：随着新的智能手机、高速无线 Wi-Fi 网络、无线笔记本电脑和平板电脑的广泛使用，在遥远的地方正赶着路的销售人员离他们经理的询问和监督也仅是几秒钟的距离，远行的管理者们与他们的下属依然保持着直接的、通畅的联系。随着企业范围的信息系统的应用，拥有越来越丰富的数据意味着管理者们不再一头雾水地去操作，相反，他们可以即时地在线获取精准的重要信息来进行正确的实时决策。除了公共网站，个人的社交网络、维基和微博等正在成为公司交流、合作和信息共享的重要工具。

第 13 版：MIS 课程的综合解决方案

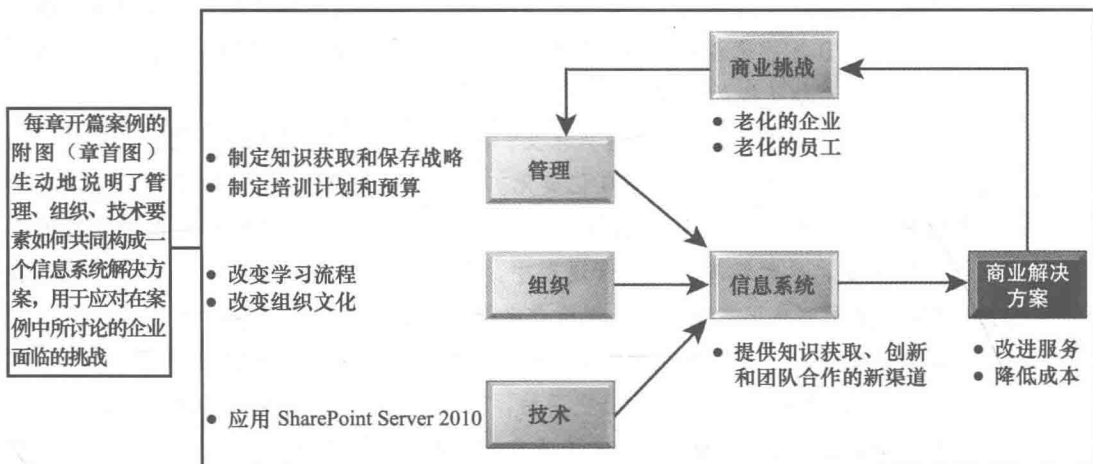
本书一开始就已经明确定位为适应于全世界的 MIS 课程。这一版将继续其权威性，当然也将会具有更多的个性化、灵活性，以满足不同院校和讲师的需求。本书已经成为一个完整的学习教程，包括核心教材以及在网络上提供的非常丰富的补充资料。

本书共有 14 章，许多实践性的项目案例覆盖了 MIS 的各个基本主题，还有视频学习案例和指导性视频学习材料作为本教材的重要组成部分：30 个视频学习案例（每章两个），再加上许多指导性学习视频，展示了信息系统的商业应用，解释了新技术，探索了新概念。这些视频案例对学习每一章的主题内容都是非常重要的。

另外，对想就某些感兴趣的课题做深入研究的学生和教师来说，在线的 40 多套“学习跟踪”材料涵盖了各个 MIS 主题方面更为深入的内容。

核心教材

本核心教材利用一个描述、分析信息系统的集成架构来为学生提供关于 MIS 基本概念的全貌，这个架构告诉我们信息系统由管理、组织和技术要素组成，并在学生的项目练习和案例学习内容中得到了强化。



每章编排

每一章均包含下列要素：

- 通过一个开篇案例介绍现实世界中某个组织的情况，确立这一章的主题和重要性。
- 根据本教材中所采用的管理、组织与技术模型图（章首图）来分析开篇案例。
- 一系列学习目标。
- 一个学习跟踪模块。
- 复习总结部分，即本章小结。
- 列出了关键术语，以帮助学生复习概念。
- 复习题，帮助学生测试自己掌握了多少知识。
- 一系列与本章主题有关的更广泛的讨论题。
- 一系列 MIS 练习题。
- 每章末尾的案例可以让学生们知道实际公司如何使用信息系统，以及怎样应用本章所学的概念。

主要特点

在本教材中我们增加了对学生和教师更具互动性、更具前沿性和吸引力的内容，这些特点和学习工具在下面加以说明。

现实世界的企业案例

本教材将帮助学生了解信息系统和公司绩效之间的直接联系。在世界各地，公司使用信息系统和技术的主要业务目标包括：卓越运营、新产品和服务、客户与供应商的密切关系、改善决策、竞争优势和渡过难关。教材里的案例向学生们展示了具体某个公司如何应用信息系统来达成这些业务目标。在整本教材中我们只用最新的（2012年）商业公司和公共组织案例，以帮助解释每一章中重要的概念。案例涉及的公司或组织均为学生熟知，如星巴克、谷歌、Groupon、Facebook、迪士尼、亚马逊、沃尔玛、欧莱雅和宝洁等。

互动性

没有比实际操练更好的学习 MIS 的方法了。我们提供了各种不同的实践练习项目，学生们可以在现实世界里接触到各种不同的商业场景和数据，可以直接领悟到 MIS 的全部真谛。这些实践项目将提升学生们投入到激动人心的课题上去的积极性。

- **互动部分。**在每一章中，重新设计了两个简短的案例作为互动性部分用于课堂教学（或者在互联网讨论平台），将有助于激发学生的兴趣和主动性学习。每一个案例都包含案例分析题，这些分析题供课堂讨论、互联网讨论或书面作业所用。

每章均有两个“互动讨论”部分，分别聚焦于管理、组织或技术，通过实际公司来说明本章涉及的概念或议题

互动讨论：组织

西屋电气承担了“BIG BANG”项目的风险

西屋电气公司为全球商业核电行业中的公用事业和工业客户提供燃料、服务、技术、工厂设计和设备。该公司创立于1999年，是一家私人公司。西屋电气公司目前在17个国家拥有14 500名员工，总部设在宾夕法尼亚州蔓越莓之乡。西屋电气公司创立后不久，在整个企业实施了一整套SAP软件。

在过去15年里，核能源产业发展缓慢，业务稳定却增长极慢。西屋电气公司为全球各地工厂提供核电设备和服务，业务一直是成功的。最初安装的SAP系统在近十年还能较好地服务西屋电气。自2010年以来，核能行业开始扩张，西屋电气公司销售开始增长，原来的SAP系统已无法应对增长的业务量。

.....

案例分析题

案例分析题鼓励学生在课堂讨论、报告或书面作业时把本章概念应用于实际的公司中

1. 请识别和描述西屋电气公司基石项目的风险。
2. 为什么变革管理对项目及公司而言都非常重要？
3. 西屋电气公司的项目团队需要解决哪些管理、组织和技术问题？
4. 其他公司应该使用“BIG BANG”这样的实施策略吗？为什么应该或为什么不应该？解释你的答案。

- **MIS 练习题。**MIS 练习题涉及三类内容：管理决策方面的问题；各种软件的运用练习，如微软的 Excel、Access 或 Web 页面、博客创建等工具；开发互联网商务的技能项目。

管理决策问题

每章两个实际企业场景给学生提供了把本章概念应用到实际企业决策中的机会

1. 斯奈德汉诺威公司每年销售约8 000万袋饼干、零食和有机小吃，其财务部门使用电子表格和手工流程来收集大量数据和报告。汉诺威金融分析师每个月要花费最后一周的时间从全球50多个部门负责人那里收集电子表格，然后合并数字，并把所有数据再录入另一个电子表格，用于制作公司每月的利润表。如果一个部门需要更新已提交给财务部门的电子表格数据，分析师将不得不重新回到初始的工作表，然后等待该部门重新提交数据，最后把更新的数据合并到财务报表中。请评估这种情况对经营业绩和管理决策的影响。
2. 美国达乐公司经营折扣廉价商店，销售家居用品、清洁用品、服装、健康和美容用品以及包装食品等，大多数商品售价为1美元。它的商业模式要求维持尽可能低的成本。该公司还没有用自动化的方法来跟踪各店铺的库存。管理人员大概知道，当送货卡车送达商店时该商店大概接受多少件某个商品，但商店没有扫描商品包装的技术，无法验证每件包装中确切的商品数。由于盗窃或其他事故造成的商品损失在持续地增加，超过销售总额的3%。请问：在投资信息系统解决方案之前，要做出什么样的决策？

Store & Region Sales Database						
Store N	Sales Region	Item N	Item Description	Unit Price	Units Sold	Week Ending
1	South	2005 17" Monitor		\$229.00	28	10/27/2012
2	1 South	2005 17" Monitor		\$229.00	30	11/24/2012
3	1 South	2005 17" Monitor		\$229.00	9	12/29/2012
4	1 South	3006 101 Keyboard		\$19.95	30	10/27/2012
5	1 South	3006 101 Keyboard		\$19.95	35	11/24/2012
6	1 South	3006 101 Keyboard		\$19.95	39	12/29/2012
7	1 South	6050 PC Mouse		\$8.95	28	10/27/2012
8	1 South	6050 PC Mouse		\$8.95	3	11/24/2012
9	1 South	6050 PC Mouse		\$8.95	38	12/29/2012
10	1 South	8500 Desktop CPU		\$849.95	25	10/27/2012
11	1 South	8500 Desktop CPU		\$849.95	27	11/24/2012
12	1 South	8500 Desktop CPU		\$849.95	33	12/29/2012
13	2 South	2005 17" Monitor		\$229.00	8	10/27/2012
14	2 South	2005 17" Monitor		\$229.00	8	11/24/2012
15	2 South	2005 17" Monitor		\$229.00	10	12/29/2012
16	2 South	3006 101 Keyboard		\$19.95	8	10/27/2012

学生在实际情景下练习利用软件来实现卓越运营和改善决策

改善决策：使用数据库分析销售趋势

软件技能：数据库查询和报表。

业务技能：销售趋势分析。

在本练习中，你要从原始交易数据入手，使用微软的Access数据库软件来开发查询和报表功能，帮助管理者在产品定价、促销和库存补货方面做出更好的决策。在MyMISLab里，你可以找到一个用微软Access开发的商店和区域销售数据库。该数据库包含不同销售区域的每家商店每周销售计算机设备的原始数据，其数据项包括商店代码、销售区域、商品编号、商品描述、单价、销售数量和每周销售时间段。请用Access来开发一些报表和查询功能，以便使这些信息对业务运营更加有意义。销售和生产经理希望得到以下问题的答案：

- 哪些产品应该要进货了？
 - 哪些商店和销售区域受益于促销活动和额外的营销？
 - 什么时候（一年中什么时间）产品应该全价销售，什么时候应该打折出售？
- 你可以轻松地修改数据库表来查找和报告你的答案，请打印你的报告及查询结果。

每一章均提供了一个项目，让学生获取信息、开展研究或完成在线计算和分析，从而培养学生的互联网技能

评估和 AACSB 评估指导

美国精英商学院协会（AACSB）是一个非营利的机构，由教育机构、公司和其他组织组成，该协会主要通过对各大学的商业课程认证的方式来促进商业教育的改善。作为认证活动的一部分，AACSB 已经开发出了一个学习保证体系（assurance of learning program, AOL）来确保商学院确实履行其承诺的教学内容。该协会还要求商学院有一个清晰的使命描述、一套连贯的商业课程、明确的学生学习目标，然后还要证明学生确实达到了这些目标。我们在本教材中也尝试去支持 AACSB 协会的努力，从而鼓励基于评估的教和学。为了确保学生真正在每一章均实现了学习目标，在劳顿的网站上提供了一个内容更广泛的且详尽的评估表格。由于每一个学院均有其差异性，并且有不同的使命和学习目标，因而不能用一份简单的文件满足所有的情形。作者将就有不同使命和评估需求的学院如何使用本教材给客户提供一些建议，请使用邮件联系作者或者接洽你所在地区的 Pearson Prentice Hall 的销售代表（本书出版商代表）。想要了解更多的有关 AACSB 学习保证项目，以及本教材如何支持基于评估的学习，请访问本书网址。

个性化和灵活性：新的学习跟踪模块

学习跟踪模块的特点是给教师更多的灵活性，让教师来选择既具广度又具深度的课题。这将带领学生更深入地理解 MIS 的话题、概念和各种辩论，更好地复习硬件、软件、数据库设

计、电子通信和其他领域的基本技术概念，提供练习的额外软件指导。第 13 版还增加了与信息专业 2012 ~ 2018 年职业前景相关的新的学习跟踪模块。

关注学生的学习

学生的学习是围绕一系列能引起学生关注的研究性问题来组织的，每一章末尾都有复习总结，以及与这些研究型问题有关的复习题。

职业资源

劳顿网站的教师资源部分还提供了丰富的职业资源，包括找寻工作指南、如何在数字化的文案里展示商务知识、软件应用技能和互联网技能等。这个文案可以成为简历的一部分，也可以用于申请工作，或者作为教师的学习评估工具。

教学辅助资料

图像库

图像库在帮助教师营造一堂生动活泼的课堂方面让人印象深刻。为了方便起见，几乎教材中的每一张图表和照片都是按照章节排布的，这些图像和其注解可以很容易地加入到 PPT 以形成新的报告或添加到现有的报告中。

教师手册

教师手册不仅回答了书中的复习题、讨论题、案例分析题等，而且包括一个全面的教学大纲、教学目标、关键术语、授课建议以及互联网资源等。

试题集

试题集文件中有对错题、多项选择题、填空题、简答题等，每类试题还按照难易程度划分了不同的级别，并附有参考答案。这套试题集里还包含了符合 AACSB 学习标准的各种题目。

PPT

作者提供了电子彩色 PPT，有助于讲解和帮助学生掌握课本中的关键概念。

学习跟踪模块

给学生和教师提供了 40 多个学习跟踪模块，涵盖各个方面的内容。

致谢

任何一本著作的出版均包含了许多人的贡献。在此我们要感谢所有编辑们几年来给予我们的鼓励、建议和强有力的支持，感谢 Bob Horan 对本书修订的指导，以及 Karalyn Holland 对本书出版项目的管理。

我们还要特别感谢提供补充材料的各位作者，我们对 William Anderson、Megan Miller 在本

书写作和出版过程中的支持和帮助深表感激，感谢 Diana R. Craig 在数据库和软件主题方面的支持。

还要特别感谢纽约大学斯特恩商学院的同事们、西伊利诺伊大学的 Lawrence Andrew 教授、科隆大学的 Detlef Schoder 教授、圣加伦大学的 Walter Brenner 教授、格廷根大学的 Lutz Kolbe 教授、国际管理发展研究所的 Donald Marchand 教授、斯坦陵布什大学的 Daniel Botha 教授，感谢他们对本书修订所提的建议。感谢加州大学欧文分校的 Ken Kraemer 教授、密歇根大学的 John King 教授十多年来关于信息系统和组织的讨论。一份特殊的纪念献给我多年的朋友和同事——印第安纳大学的 Rob Kling 教授。我们还要特别感谢所有的评阅者的建议，他们帮助我们完善本教材，这些评阅者如下：

Brad Allen, 普利茅斯州立大学

Anne-Formalarie, 普利茅斯州立大学

Bin-Gu, 得克萨斯州大学奥斯汀分校

Essia Hamouda, 加州大学河滨分校

Kimberly L. Merritt, 俄克拉何马基督教大学

James W. Miller, 多米尼加加州大学

Fiona Nah, 内布拉斯加林肯大学

Thomas Schambach, 伊利诺伊州立大学

肯尼斯 C. 劳顿

简 P. 劳顿

译者序
前言

第一部分 组织、管理与网络化企业

第1章 当今全球商业中的信息系统 /2

开篇案例 缩短迪士尼世界的排队
时间：技术来拯救 /2

1.1 当今商业中信息系统扮演的
角色 /4

1.2 信息系统的各种观点 /11

1.3 信息系统的现代方法 /21

学习跟踪模块 /22

本章小结 /22

关键术语 /23

复习题 /24

讨论题 /24

MIS 练习题 /24

应用案例 电子病例能否拯救
卫生保健行业 /25

第2章 全球电子商务与合作 /29

开篇案例 特鲁斯 (Telus) 拥抱
社会化学习 /29

2.1 企业流程和信息系统 /31

2.2 信息系统的类型 /32

2.3 合作系统和社会化商务的
系统 /43

2.4 企业中的信息系统职能 /51
学习跟踪模块 /52

本章小结 /52

关键术语 /53

复习题 /54

讨论题 /54

MIS 练习题 /54

应用案例 企业应该拥抱社会化
商务吗 /55

第3章 信息系统、组织与战略 /59

开篇案例 西尔斯这次的技术战略
能成功吗 /59

3.1 组织与信息系统 /61

3.2 信息系统如何影响组织
及商业公司 /67

3.3 利用信息系统实现竞争
优势 /70

3.4 利用信息系统获得竞争
优势：管理问题 /83

学习跟踪模块 /84

本章小结 /85

关键术语 /85

复习题 /86
 讨论题 /86
 MIS 练习题 /87
 应用案例 这个书店还有救吗 /87

第4章 信息系统中的商业伦理和社会问题 /91

开篇案例 行为定位：你的隐私
 成为目标 /91

- 4.1 认识和信息系统有关的
 商业伦理与社会问题 /93
- 4.2 信息社会的商业伦理 /97
- 4.3 信息系统的商业伦理
 维度 /99

学习跟踪模块 /116

本章小结 /116

关键术语 /117

复习题 /117

讨论题 /118

MIS 练习题 /118

应用案例 脸谱网：这是
 钱的问题 /119

第二部分 信息技术基础设施

第5章 IT 基础设施与新兴技术 /124

开篇案例 美国军方重铸其 IT
 基础设施 /124

- 5.1 IT 基础设施 /126
- 5.2 基础设施的构成 /134
- 5.3 当前硬件平台发展
 趋势 /137
- 5.4 当前软件平台的发展
 趋势 /145
- 5.5 管理问题 /151

学习跟踪模块 /153

本章小结 /153

关键术语 /154

复习题 /155

讨论题 /155

MIS 练习题 /156

应用案例 企业应当转向云
 计算吗 /157

第6章 商务智能基础：数据库与信息 管理 /160

开篇案例 秘鲁信贷银行对数据
 管理的改善 /160

- 6.1 传统文件环境下的数据
 管理 /162
- 6.2 使用数据库管理数据 /164
- 6.3 利用数据库提高企业绩效和
 决策能力 /172
- 6.4 管理数据资源 /182

学习跟踪模块 /183

本章小结 /184

关键术语 /185

复习题 /185

讨论题 /186

MIS 练习题 /186

应用案例 通过数据库了解客户
 需求 /187

第7章 通信、互联网和无线技术 /191

开篇案例 RFID 和无线技术使
 大陆集团的轮胎生产
 加速 /191

- 7.1 当今商业世界里的通信和
 互联网 /193
- 7.2 通信网络 /197
- 7.3 全球互联网 /199

7.4 无线网络革命 /215

学习跟踪模块 /220

本章小结 /220

关键术语 /221

复习题 /222

讨论题 /222

MIS 练习题 /223

应用案例 苹果、谷歌和微软争夺用
户的互联网经验 /223**第8章 信息系统安全 /227**开篇案例 小心“领英”
网站 /227

8.1 系统漏洞和被滥用 /229

8.2 安全与控制的商业
价值 /2408.3 安全与控制基本框架的
建立 /2428.4 保护信息资源的技术和
工具 /246

学习跟踪模块 /255

本章小结 /255

关键术语 /255

复习题 /256

讨论题 /257

MIS 练习题 /257

应用案例 索尼事件——全球最大
的数据泄露案 /258

9.1 企业系统 /266

9.2 供应链管理系统 /268

9.3 客户关系管理系统 /275

9.4 企业应用系统：新的机会
和挑战 /280

学习跟踪模块 /284

本章小结 /284

关键术语 /285

复习题 /285

讨论题 /285

MIS 练习题 /286

应用案例 新的 ERP 系统点亮
Summit Electric /286**第10章 电子商务：数字化市场、
数字化产品 /290**开篇案例 Groupon 的商业模式：社
会化和本地化 /290

10.1 电子商务和互联网 /292

10.2 电子商务：商业和
技术 /29910.3 移动数字平台和移动
商务 /316

10.4 构建电子商务 /318

学习跟踪模块 /321

本章小结 /321

关键术语 /322

复习题 /323

讨论题 /323

MIS 练习题 /323

应用案例 收费还是不收费：Zagat
的困境 /324**第三部分 数字化时代的关键
系统应用****第9章 实现最优化运营，提升客户****亲密度：企业系统 /264**开篇案例 技术帮助 NVIDIA 预测
未来 /264**第11章 管理知识 /327**

开篇案例 虚拟药品研发 /327

11.1 知识管理前景 /329

- 11.2 企业级的知识管理系统 /333
- 11.3 知识工作系统 /337
- 11.4 智能技术 /342
- 学习跟踪模块 /349
- 本章小结 /349
- 关键术语 /350
- 复习题 /350
- 讨论题 /351
- MIS 练习题 /351
- 应用案例 IBM 的“沃森”: 计算机能代替人类吗 /352

第12章 增强决策能力 /355

- 开篇案例 点球成金: 数据驱动的美式橄榄球 /355
- 12.1 决策和信息系统 /357
- 12.2 企业商务智能 /362
- 12.3 商务智能组成 /368
- 学习跟踪模块 /374
- 本章小结 /374
- 关键术语 /375
- 复习题 /375
- 讨论题 /376
- MIS 练习题 /376
- 应用案例 Zynga 以商务智能取胜 /377

第四部分 建设与管理信息系统

第13章 建设信息系统 /382

- 开篇案例 新的系统和业务流程使 MoneyGram 恰到好处 /382

- 13.1 系统作为有计划的组织变革 /384
- 13.2 系统开发概述 /388
- 13.3 构建信息系统可选用的方法 /397
- 13.4 面向数字化企业的应用开发 /402

学习跟踪模块 /405

本章小结 /405

关键术语 /406

复习题 /407

讨论题 /407

MIS 练习题 /408

应用案例 Honam 石化寻求更好的管理报告 /409

第14章 管理项目 /412

- 开篇案例 Nu Skin 集团的新人力资源系统项目以人为本 /412
- 14.1 项目管理的重要性 /414
- 14.2 项目选择 /417
- 14.3 建立信息系统的商业价值 /420
- 14.4 管理项目风险 /422
- 学习跟踪模块 /429
- 本章小结 /429
- 关键术语 /430
- 复习题 /431
- 讨论题 /431
- MIS 练习题 /431
- 应用案例 NYCAPS 和 CityTime: 关于两个纽约市 IS 项目的故事 /432

参考文献 /435