

信息系统战略规划

(原书第3版)

(美) 约翰·沃德 乔·佩帕德 著
(John Ward) (Joe Peppard)

吴晓波 耿帅 译



*Strategic Planning
for Information Systems*
(3rd Edition)



机械工业出版社
China Machine Press

本书以企业信息系统战略需求与供给的动态匹配为主线，将IS/IT实践与战略管理理论有机地结合在一起，通过12个章节的论述，全面系统地介绍了IS/IT战略的概念、制定工具与规划流程，阐述了为战略目标的实现而获取、开发、配置和管理各种IS/IT资源的途径与方法。

本书特色

- 战略管理理论与信息系统规划的完美结合，被权威著作广为引用
- 既经得起时间检验、又与时俱进的研究型著作/教材
- 清晰、实用、全面地阐述专业的理论与实践，适用于复合型人才

上架指导：管理科学

ISBN 7-111-19836-0



9 787111 198369

投稿热线：
(010) 88379007
购书热线：
(010) 68995259, 68995261
读者信箱：
hzjg@hzbook.com



WILEY

www.wiley.com



华章网站 <http://www.hzbook.com>

网上购书：www.china-pub.com

封面设计：金易 林多

ISBN 7-111-19836-0
定价：49.00元

管理科学与工程精品教材

信息系统战略规划

(原书第3版)

(美) 约翰·沃德 乔·佩帕德 著
(John Ward) (Joe Peppard)

吴晓波 耿帅 译



*Strategic Planning
for Information Systems*

(3rd Edition)



机械工业出版社
China Machine Press

本书以企业信息系统战略需求与供给的动态匹配为主线，将IS/IT实践与战略管理理论有机地结合在一起，通过12个章节的论述，全面系统地介绍了IS/IT战略的概念、制定工具与规划流程，阐述了为战略目标的实现而获取、开发、配置和管理各种IS/IT资源的途径与方法，适用于复合型人才。

John Ward, Joe Peppard, Strategic Planning for Information Systems, 3rd ed.

Copyright © 2002 by John Wiley & Sons, Ltd.

Simplified Chinese Translation Copyright © 2007 by China Machine Press.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or any information storage and retrieval system, without permission, in writing, from the publisher.

All rights reserved. Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc.

本书中文简体字版由John Wiley & Sons, Ltd.授权机械工业出版社在中国大陆独家出版发行。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。

版权所有，侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

本书版权登记号：图字：01-2006-0523

图书在版编目（CIP）数据

信息系统战略规划（原书第3版）／（美）沃德（Ward, J.），佩帕德（Peppard, J.）著；吴晓波，耿帅译．—北京：机械工业出版社，2007.1

书名原文：Strategic Planning for Information Systems

（管理科学与工程精品教材）

ISBN 7-111-19836-0

I. 信… II. ①沃… ②佩… ③吴… ④耿… III. 信息系统—教材 IV. G202

中国版本图书馆CIP数据核字（2006）第104871号

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：张竞余 版式设计：刘永青

北京牛山世兴印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

2007年1月第1版第1次印刷

184mm×260mm·25印张

定价：49.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

本社购书热线：（010）68326294

投稿热线：（010）88379007

教育而对其引, 书工书林已著书数量大了时承以士制就报香书合, 中野江新德是理在
 華國衣, 故其, 半幾章, 翠然臨, 杰定, 相同。轉关始知实陈惠以香并本長书合的
 本校的辦案由坊公章学并湖出业工, 管理科学与工程精品教材 工新國中本校的士師, 士士制功各

译者序

吴郁

南京东南大学

2000年2月

作为Wiley信息系统丛书之一, 本书以企业信息系统战略需求与供应的动态匹配为主线, 将IS/IT实践与战略管理理论有机地结合在一起, 通过12个章节的论述, 全面系统地介绍了IS/IT战略的概念、制定工具与规划流程, 阐述了为战略目标的实现而获取、开发、配置和管理各种IS/IT资源的途径与方法。约翰·沃德和乔·佩帕德两位作者凭借其在信息系统领域广博的理论和丰富的实践经验, 不仅将该领域成熟的研究成果融会贯通, 而且还将大量的最新理论与实践动态巧妙地穿插于行文当中, 使得本书在具有严密的理论体系结构的同时, 又不失IS/IT鲜活的时代特征!

促成本书中文版问世的直接动因源于本人在研究我国企业信息化实践时的思考。面对当前国内多数企业, 特别是发展迅速的民营企业, 在信息化热潮中屡遭失败的事实, 究其原因往往并不在于其硬件设施不先进, 也不在于其软件技术落后于人, 更多的是由于这些企业通常是基于技术视角而非战略视角来推进信息化工作的实施。单纯的技术视角易将信息技术孤立于企业管理系统之外, 要么会由于其他相关资源及支持的缺乏而导致信息化工作的半途流产, 要么会由于无法为企业所接受而失去其实际价值! 人们深知“削足适履”的不当, 却不知企业战略与管理流程相脱节基础上的“量体裁衣”实际上对企业信息化所造成的危害会更大、更深刻。导入IS/IT战略规划对有效配置各种相关资源, 对提高企业信息化工作成功率具有极其重要的理论与现实意义, 而这方面的相关研究在国内非常缺乏。本人在查阅相关文献时发现, 本书正是一部跳出IS/IT的纯技术范畴, 从战略视角探讨企业信息系统开发与管理方式方法的优秀论著, 随即着手翻译以期早日供广大读者参阅。

本书作者为方便读者阅读, 在原书第2版的基础上特意对书的形式编排做了更加易于阅读的调整。秉承作者这种对读者负责的态度, 本人在翻译过程中遵循了以下原则: 考虑到本书的阅读对象主要是相应领域的学习者及实践者, 在翻译过程中尽量使用通俗易懂的规范用语; 为避免由于采用音译可能对理解产生的偏差, 翻译中对部分不为人们所熟知的人名、地名和公司机构名称均使用原文; 对大部分专有名词和专业术语, 尽可能使用在国内已经被广泛接受的翻译方法; 对少部分国内尚未形成共识的专有名词和专业术语, 在中译词汇后标注出原文以供对照; 为增加语言的流畅性, 在确保不影响原意的前提下多处采取了意译方法。

在组织翻译过程中,合作者耿帅博士后承担了大量的翻译与校译工作,与其愉快而高效的合作是本书得以顺利完成的关键。同时非常感谢姚武杰、胡松翠、章俊华、沈洁、方刚等各位博士生、硕士生们对本书翻译工作的参与。感谢机械工业出版社华章分社的编辑们对本书翻译出版的大力支持。

本人由衷地希望将一部极具理论及实践指导价值的著作以高质量的译文奉献给广大读者,本人也为之付出了极大的努力。但由于本人水平有限,翻译不当之处仍然可能存在,敬请广大读者批评指正!

吴晓波

浙江大学求是园

2006年5月26日

前言

自1996年本书第2版发行以来,信息技术(IT)与每一个人的工作和生活越来越息息相关。IT技术现今已无处不在,由其所引致的互连互通程度在10年前都是难以预见的。IT技术发展迅速,性能不断提高,由此产生了众多的商业模式和商业机会。毫无疑问,互联网已经发展成为一个非常重要的商业机会——在本书第2版发行时,互联网的老前辈亚马逊书店(Amazon.com)才刚刚成立。事实上,从第2版开始的所谓“dot.com泡沫”的膨胀与破裂为我们留下了很多警示。除了为公众所熟知的一些巨大失败的案例以外,许多公司正在放慢它们进入网络空间的脚步,一些在线投资者甚至丢弃了它们的dot.com名字。尽管如此,我们现在所做的仍然只能算是浅尝辄止。交互式数字电视(iDTV)在使互联网与广播服务直接进入家庭等方面展现出广阔的前景,无线技术在使各种组织的员工和客户在工作及处理业务时对办公地点的依赖程度大大降低的同时,为这些组织提供了更多的机会。

第2版发行后的6年中,有关信息系统和信息技术(IS/IT)的语言也已经发生了变化。电子商务(e-commerce)和电子业务(e-business)已经成为普通的商业用语,甚至通过电视广告进入了千家万户。虽然“e”很大程度上是对之前所熟知的IS/IT的重新标榜,但如今“e”化也赋予了IT技术应用的许多新维度,这些新的发展将在本书中给予充分关注。也许更为重要的是,这些新术语引起了高层管理者对IS/IT及其对组织的重要性方面的极大兴趣。但可惜的是,在IT技术应用方面被夸大的承诺使得许多高级管理者产生了对使用IT技术究竟能带来什么样的好处越发不确定。一位IT主管就这种对于IT技术的根本性认识较为激动地总结道:“2000年时只要带个‘e’,想弄多少钱都行;2001年任何带‘e’的都别想弄到一分钱!”

在组织的成功变得越发依靠其智力资本而不是有形资产时,20世纪90年代末期见证了一股企业知识管理(KM)的浪潮。技术被认为是知识管理的一个关键性使能因素,然而很多技术驱动的知识管理行动却裹足不前。虽然管理信息被证实是困难的,但在我们能够掌握怎样才能最好地配置技术和“系统”之前,关于知识怎样才能被有效管理的许多东西,仍旧需要我们去探索和学习。诸如企业资源计划(ERP)和客户关系管理(CRM)等系统的大型企业级系统目前正在一些组织中实施,这些系统通过采用新的业务模式、更强的流程整合和信息应用,进而改进企业运营的效率和效益。这些系统的规模与复杂程度对于信息系统专家和经营管理者都是一个挑战,对于前者的挑战体现在对这些大型系统的应用上,对于后者的挑战体现在如何通过

识别与管理业务的变革以便获取对这些系统昂贵的投资回报上。

对IS/IT重要组成部分实施外包的增多,反映了IT行业的逐渐完善与成熟,在通过优化内外部资源来满足业务IS/IT的需求方面也是一个挑战。20世纪90年代初期由经济衰退所引致的财务压力,无疑迫使管理者更加关注于成本和供应问题,这或许加速了外包的进程。应用服务提供商(ASP)的兴起对应用程序的提供产生了影响,这意味着如今不再只是要在“开发”或是“购买”之间进行抉择,而且还必须将“租赁”的选择包括在内。实践证明,虽然外包是任何战略的一个有效部分,但对战略的开发与管理进行外包的做法本身将会导致严重的业务问题。

同样是在20世纪90年代初期,业内积累了大量IS/IT战略管理的实战经验,识别出了无论是在近期或是远期都对成功进程产生影响的问题与因素。本书不仅关注IS/IT发展的启示,而且兼顾有关IS/IT战略管理的最新且极为有价值的思想和经验。

在第2版以后,尽管一些理论和观点有了新的进展,但是那时的很多相关问题如今却依然存在。当前的业务变化更快,同时伴随着对IS/IT供应更多的选择,在此环境中成功管理IS/IT将更加困难。在业务与IS/IT环境中产生的这种紊乱也许可以解释其中的原因:尽管IS/IT对业务越来越关键,但调查仍然表明大部分IS/IT投资都没有达到组织的预期效果,许多组织所关心的仍然是IS/IT支出不能产生真正的“物有所值”。

正如第2版前言中所述,以下所列仍然是在IS/IT投资时缺乏一致性战略所造成的问题:

- 错失业务机会;不相关的IS/IT开发甚至会使业务丧失竞争优势。系统和技术投资不支持业务目标,甚至限制了业务的发展。
- 系统缺乏集成和无效的信息管理,造成重复劳动,不能为商业管理提供精确或足够的信息。
- 不是根据经营需要设置优先级,资源水平没有优化,总是改变项目计划。经营绩效没有得到改进,成本高,方案质量低,而且IS/IT生产率低下。
- 技术策略不连贯,选定的方案不兼容,大量的资金浪费在试图使各种事情捆绑式整合的重复性活动上。
- 用户、高层管理者和IS/IT专家之间没有相互理解并达成共识,导致了冲突、不合适的方案和资源的误用。

当组织没有方法去战略性地规划和管理IS/IT时,上述的全部或部分问题就会发生,这里的战略性是指符合组织长期利益的需要。IS/IT不能带来持续的利益,大部分原因是局限于了短期业务和将IS/IT战略工作授权给了IT专家。长期来看,任何组织都将最终获得与其使用和管理IS/IT所采取的手段相一致的信息系统。

基于此种背景,本书将关注于怎样形成并维持IS/IT战略。本书旨在以商业和管理的语言来提供一个结构化框架和实践方法,供高层管理者、直线经理和IS/IT专业人士共同采用,以便使他们最有效地利用各种知识和技能来识别需要做什么以及怎样做到最好。战略制定不是一次性的,战略制定必须随着成就的取得、选择的改变或业务和IS/IT问题的变化而进行持续改进和评审。定义组织的战略是一个创造性的、不断进化的过程,可以通过使用工具、技巧和模型来辅助识别和选择最合适的方案。

如果说从实践中能够学习到某些通用性经验的话,那就是随着新技术周而复始地来了又

去,通过IT技术对机会的追求不仅受到技术可行性驱动,同时也受到战略目标驱动。本书的一个主要目标就是对IS/IT进行这样的战略聚集。很明显,IS/IT战略仅仅是业务战略的有机组成部分,正因如此,IS/IT战略必须与业务战略整合在一起,这意味着IS/IT战略的开发必须成为业务战略开发过程的组成部分。IS/IT战略要得到有效的实施,就必须被业务管理层理解并掌握。

在对本书第3版的完善过程中,我们查阅了大量最新的研究结果、文章、报告和书籍。然而,尽管IS战略领域的一些开创性成果在10年或20年前就已经出现,但在今天仍然非常适用,在这里我们将这些成果与最近的研究结合起来使用。为了更好地体现当前惯用的词汇,我们对某些语言进行了必要的“时代化”处理。我们当中一位非常资深的作者至今仍记得“e”第一次出现在“cDP”中。

在编著本书的过程中,我们也利用了很多其他人的成果。我们感谢在本书中出现的研究者和作者对本书内容的贡献。希望我们能将这些内容整合得连贯且便于阅读。多年来,我们与几百位业务高管、IS/IT高管和经理一起工作过,他们的知识、视野和经验,以及他们对相关观点、模型和框架的应用,确保了本书中所述方法能够成功地付诸实践。成千上万的学生、学者和实践者阅读过本书以前的版本,我们尝试着将他们反馈的改进建议融入本次修订当中。特别值得一提的是,我们尝试着改进本书章前的导读。虽然本书的整体结构与以前版本类似,我们还是改进了章节的布局、合并了页头的标题以便提示读者阅读的位置。我们非常清楚很多读者并非是一页一页从前到后连续阅读本书的,他们通常是在各章中跳跃阅读。本版还加大了对章后注释的使用,有些读者也许会关注部分要点、模型或研究结论的详细信息——章后注释将有助于溯源引导。

为方便读者浏览本版概貌,这里借用图0-1展现出本书的整体结构。

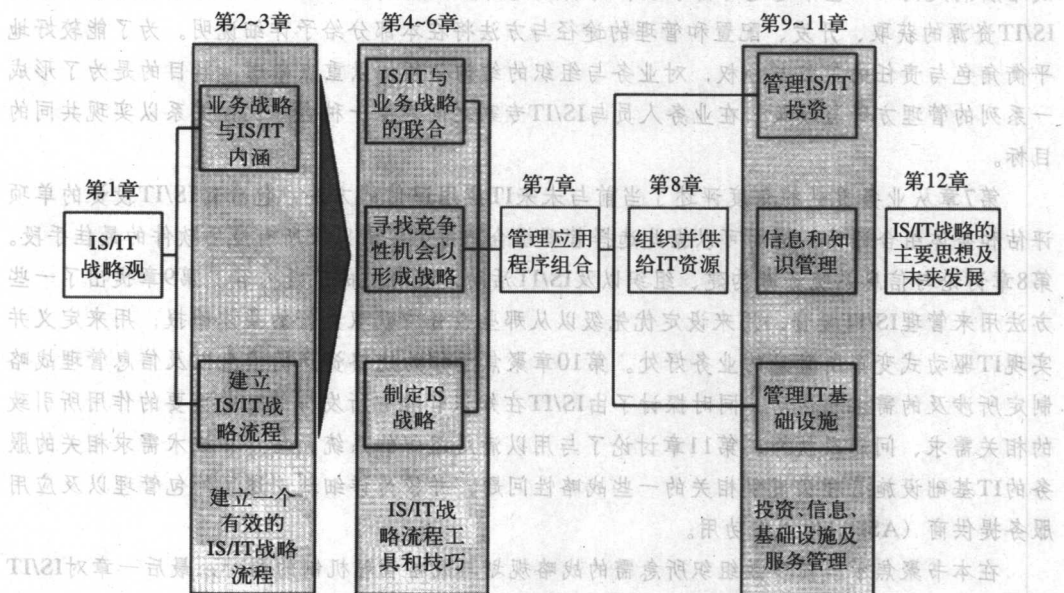


图0-1 本书总览

本书分为两大部分。第一部分包含1~6章,用于介绍和描述IS/IT战略的内容、特性与过程以及相关工具和技巧;第二部分7~11章提出从相关策略中获得收益所需要管理的一些问题,这些策略包括投资管理、资源配置决策、IS/IT组织和IS功能设计、自行开发或外包的决策以及IT基础设施管理等。

任何战略都必须尽可能识别将来“组织向何处发展”、准确评估组织当前“正在何处”以决定在现有方案与可用资源下“如何更好地实现目标”。本书前6章关注组织如何能评估在当前经营环境背景下IS/IT的现状,以及企业在将来实现什么目标的问题。战略的一个主要方面是从以前投资中获取最大化收益,也即实现这样一个目标:在定义新的需求以前先对现状的认识达成一致。

同时,经营态势、组织环境、竞争压力和未来的战略等因素也必须被充分理解,以便战略规划的过程能够聚集于未来的关键领域。为了使IS/IT战略不仅能够对经营战略形成有效支撑,而且还能对经营战略进行必要的强化,则必须通过创造性思维对企业经营的目标和组织问题进行解释、分析和补充。

第1章提出了IS/IT的内容,追溯了IS/IT在组织中的发展历史,体现了电子商务和电子业务的最新进展,以及IS/IT在组织中战略角色的最新思想;第2章讨论了战略制定和战略管理中涉及到的方法和技巧,及其对IS/IT战略开发的启示;第3章讨论了在IS/IT战略制定过程中所涉及的内容,并且介绍了一种IS/IT战略制定与规划的方法;第4章和第5章详述了在IS/IT战略制定过程中可以使用的工具与技巧,并重点关注于对这些工具的实际应用;第6章为总结性章节,它将第2~5章中介绍的内容整合在一起,说明战略的“需求方面”是如何被连贯地穿插在一起的。

第7~11章关注于本书前半部分所提出的各种需求组合是如何被所谓针对“供应”的管理战略所满足的——也即通过对需求组合的满足进而实现其战略。满足于各类需求的各种有关IS/IT资源的获取、开发、配置和管理的途径与方法将在本部分给予详细说明。为了能较好地平衡角色与责任的集权与分权,对业务与组织的结构必须加以重点考虑,其目的是为了形成一系列的管理方针与政策,在业务人员与IS/IT专家之间建立一种合作伙伴关系以实现共同的目标。

第7章从业务贡献的角度评述了当前与未来IT应用评估的方法,包含对IS/IT投资的单项评估和整体组合评估,进而可以据此选择管理组合中每个要素以及所有应用软件的最佳手段。第8章讨论与信息系统资源构建、组织以及IS/IT活动治理有关的广泛内容。第9章提出了一些方法用来管理IS/IT投资;用来设定优先级以从那些投资中获取更好的整体回报;用来定义并实现IT驱动式变革所带来的业务好处。第10章聚焦于作为战略资产的信息以及信息管理战略制定所涉及的需求与活动,同时探讨了由IS/IT在知识管理中所发挥的日益重要的作用所引致的相关需求、问题及抉择。第11章讨论了与用以满足组织的系统、信息和技术需求相关的服务的IT基础设施管理及提供相关的一些战略性问题,并较为详细地论述了外包管理以及应用服务提供商(ASP)的潜在功用。

在本书聚焦于当前多数组织所急需的战略规划与战略管理机制的同时,最后一章对IS/IT战略的未来进行了展望。IS/IT对企业及其战略、运营甚至是组织结构的影响,在过去的30年来变得越发深刻和复杂,并且这种趋势将来只会越发得到强化。第12章讨论了当前这种趋势

及新近出现的问题的长期预示，这些问题及趋势将会对组织未来的经营战略和IS/IT战略产生重要影响。

本书的总体目标是阐明为什么信息系统战略管理是组织成功的基础，并且即使在日益加快的变化环境中仍然是可行的。要想从IS/IT中获取所有好处并能跨越潜在障碍，所有组织都必须确立将IS/IT管理纳入战略管理之中的一系列方法。本书中描述的方法将有助于更好地理解组织需要做什么以及怎样做。

没有大家的帮助与支持，本书是不可能完成的。虽然在上一版本发行后Pat Griffiths已经退休，但她对以前版本及本次修订版的贡献仍然值得我们认可。

Cranfiel管理学院信息系统组的同事，访问学者Ed Fitzgerald和John Hoxmeier，以及参加信息系统战略课程和研讨会的同仁们，都直接或间接地为本书的完成贡献了知识财富与实践经验。应用书中的观点和技巧，不仅有助于这些观点和技巧的发展，而且也体现了这些方法的适用性和价值。同时我们也对本书所引用到的众多信息系统领域的研究者与作者的贡献表示感谢。

最后，我们要感谢为本书整理大量图文的Justine Cullen，如果没有他的专业技术与辛勤劳动，本书是无法完成的。

教师服务登记表

尊敬的老师:

您好!

感谢您购买了我们的 _____ 作为教材。

机械工业出版社华章公司本着为服务教育的出版原则,与Prentice-hall、Addison-Wesley、Thomson、McGraw-hill、ITP、Dryden等多家世界知名出版公司合作,出版了大量的经济管理类影印和翻译版教材。为进一步加强与高校教师的联系与沟通,更好地为高校教师服务,请您协助填写此表,以便今后我们定期向您寄送华章公司最新的图书出版信息,为您的教学、论著或译著的出版提供可能的帮助。欢迎您对我们的教材和服务提出宝贵的意见。感谢您的大力支持与帮助!

姓名: _____ 性别: _____ 年龄: _____ 职务: _____ 职称: _____

学校: _____ 学院: _____ 系别: _____

通信地址: _____ 邮编: _____

电话: (办) _____ (家) _____ 手机: _____

E-mail: _____

国外进修或讲学经历: _____

◎ 授课情况及采用的教材

1. 教授课程: _____ 学生层次(本、MBA、硕)人数/年: _____ 开课时间(春、秋)

现采用教材: _____ 作者 _____ 版本(中、英) ● 出版社 _____

2. 教授课程: _____ 学生层次(本、MBA、硕)人数/年: _____ 开课时间(春、秋)

现采用教材: _____ 作者 _____ 版本(中、英) ● 出版社 _____

3. 教授课程: _____ 学生层次(本、MBA、硕)人数/年: _____ 开课时间(春、秋)

现采用教材: _____ 作者 _____ 版本(中、英) ● 出版社 _____

◎ 您的研究领域及将开设的课程:

◎ 您是否计划或正在编著教材?教材的方向?计划与那家出版社合作出版?

◎ 您是否愿意从事图书翻译工作?愿意翻译图书的方向?

填写后请选择以下任何一种方式将此表返回:(如方便请赐名片)

地址:北京市西城区百万庄南街1号 华章公司收 邮编:100037

电话:[010] 88379624 88378995 传真:[010] 68995260

E-mail: marketing@hzbook.com

目 录

译者序
前言

第1章 信息系统和信息技术在组织中的角色演进：战略性观点 /1

- 1.1 信息系统和信息技术 /2
- 1.2 组织中IS/IT的早期观点与模型 /5
- 1.3 截至1980年的早期观点和模型 /9
- 1.4 DP和MIS时期：经验教训 /10
- 1.5 三时期模型 /14
- 1.6 战略信息系统时期 /15
- 1.7 IS/IT的战略性使用：分类、成功因素和管理启示 /16
- 1.8 战略信息系统的成功要素 /21
- 1.9 管理启示 /23
- 1.10 何谓IS/IT战略 /26
- 1.11 IS/IT战略背景 /29
- 1.12 面向第四时期：组织的信息系统能力 /32
- 小结 /35
- 注释 /36

第2章 业务战略概念与IS/IT战略含义概述 /41

- 2.1 组织中战略与战略规划の演进特征 /41
- 2.2 战略框架 /44
- 2.3 战略实施 /53
- 2.4 战略工具与技巧 /54
- 2.5 基于资源的战略观 /68
- 小结 /71
- 注释 /72

第3章 制定IS/IT战略: 建立有效的流程 /74

3.1 IS/IT战略流程的演进: 从技术聚焦到战略聚焦 /75

3.2 IS/IT战略制定方法 /76

3.3 问题与障碍 /78

3.4 IS/IT战略的环境 /80

3.5 当今IS/IT战略规划的挑战 /81

3.6 建立IS/IT战略流程 /83

3.7 驱动IS/IT战略开发的目的和刺激因素 /87

3.8 范围、目标和预期 /89

3.9 IS/IT战略框架与方法 /94

3.10 IS/IT战略流程的交付成果 /100

小结 /109

注释 /109

第4章 IS/IT战略分析: 当前情景的评估与理解 /111

4.1 业务重构和IS战略 /112

4.2 理解当前情景 /113

4.3 业务战略解释 /115

4.4 检查当前IS/IT环境 /122

4.5 阐释与分析的技巧 /126

4.6 为满足当前业务目标的信息需求:
关键成功因素和平衡计分卡的应用 /127

4.7 业务流程分析 /134

4.8 组织的模型化 /140

4.9 评估当前和要求的IS/IT环境间的差距 /144

小结 /145

注释 /145

第5章 IS/IT战略分析: 决定未来潜力 /147

5.1 IS/IT投资战略与业务相整合 /148

5.2 价值链分析 /151

5.3 外部价值链 (产业价值链或价值系统) /151

5.4 信息系统和价值链 /154

5.5 内部价值链 /163

5.6 其他的价值“结构”模型 /164

5.7 价值链分析的应用 /167

5.8 自然价值链和人为价值链 /168

5.9 业务流程再造和价值链 /168

小结 /169

注释 /170

第6章 业务信息系统战略决策 /171

6.1 战略规划技术及它们的关系 /172

6.2 工具和技术能够被有效使用的框架 /173

6.3 识别IS/IT怎样影响战略 /175

6.4 为IS/IT投资建立相对优先级 /180

6.5 大型组织、多战略业务单元及其统一 /183

小结 /184

注释 /184

第7章 应用程序组合管理 /185

7.1 从多个不同的矩阵和模型中得到的结论 /186

7.2 对组合中的应用程序进行分类 /189

7.3 一般应用程序管理策略 /193

7.4 应用于应用程序组合中的组合管理原则 /201

7.5 管理多事业部制企业的应用程序组合 /207

小结 /209

注释 /210

第8章 IS/IT战略管理：组织与资源配置 /211

8.1 战略管理需求 /212

8.2 IS/IT管理组织策略 /215

8.3 指导性框架 /221

8.4 IS/IT资源供应 /224

8.5 IS/IT管理人员及上级部门 /227

8.6 IS/IT战略管理协调机制 /231

8.7 将IS职能部门作为资源管理 /240

8.8 IS/IT胜任力：人力资源的重要性 /244

8.9 关系管理 /246

8.10 消除隔阂：提高IS职能部门的贡献 /252

小结 /260

注释 /260

第9章 信息系统和信息技术投资管理 /264

9.1 投资和优先权的确定政策 /264

9.2 评估IS/IT应用程序 /265

9.3 确立各应用程序的优先级 /270

9.4 收益管理 /274

9.5 收益管理流程 /276

9.6 评估和管理投资风险 /286

小结 /291

注释 /292

第10章 信息管理战略：知识管理 /294

10.1 信息作为资产：高级管理议程 /295

10.2 信息文化 /297

10.3 实施全业务广度的信息管理 /298

10.4 信息资产的管理实践 /306

10.5 IAM的活动 /310

10.6 政策和执行问题 /312

10.7 管理知识资源 /315

小结 /324

注释 /326

第11章 IT服务、应用程序和基础设施的供应管理 /329

11.1 IT服务策略 /330

11.2 IT服务类型 /330

11.3 应用程序开发和供应策略 /337

11.4 使开发方法与应用程序组合相协同 /337

11.5 “企业系统”的特殊情况 /341

11.6 管理IT基础设施的策略 /345

11.7 链接IT基础设施到业务战略 /345

11.8 基础设施投资的理由 /348

11.9 多业务单元组织中的技术战略 /351

11.10 外包策略 /353

11.11 外包决策指南 /355

11.12 应用程序服务提供商 /359

小结 /361

注释 /361

第12章 IS战略规划：路在何方 /365**12.1 关键观点概述 /366****12.2 20世纪90年代的IS战略制定与规划 /368****12.3 基于IS/IT的组织发展 /370****12.4 战略性管理IS/IT的组织能力 /372****12.5 IS/IT的业务变革观点 /374****12.6 第四个时期：IS /378****12.7 链接IS能力和IS竞争力与资源的模型 /380****小结 /383****注释 /384**