

全球版

工商管理优秀教材译丛

PEARSON

管理学系列

M

Management Information Systems
Managing The Digital Firm
Eleventh Edition

管理信息系统

管理数字化公司

第 11 版

(美)

肯尼思·C. 劳顿 (Kenneth C. Laudon)

简·P. 劳顿 (Jane P. Laudon)

著

张 政 闫大刚 等

译

PEARSON

清华大学出版社

全球版

管理信息系统

管理数字化公司 第 11 版

(美)

肯尼思·C·劳顿 (Kenneth C. Laudon)

著

简·P·劳顿 (Jane P. Laudon)

张 政 闫大刚 等

Management Information Systems Managing The Digital Firm
Eleventh Edition

清华大学出版社

北 京

北京市版权局著作权合同登记号 图字: 01-2011-1167

(Original edition, entitled **MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS: MANAGING THE DIGITAL FIRM**, 11th edition(global edition), 013609368X by **KENNETH C. LAUDON** and **JANE P. LAUDON**, published by Pearson Education, Inc, publishing as **Prentice Hall**, copyright © 2010.

All Rights Reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by **PEARSON EDUCATION ASIA LTD.**, and **TSINGHUA UNIVERSITY PRESS** Copyright © 2011.

本书中文简体翻译版由培生教育出版集团授权给清华大学出版社出版发行。未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

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

版权所有,侵权必究。侵权举报电话: 010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

管理信息系统: 管理数字化公司: 第 11 版/(美)劳顿(Laudon, K. C.), (美)劳顿(Laudon, J. P.)著; 张政等译. —北京: 清华大学出版社, 2011. 11

(工商管理优秀教材译丛·管理学系列)

书名原文: Management Information Systems: Managing The Digital Firm, 11e

ISBN 978-7-302-26976-2

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 198543 号

责任编辑: 江 娅

责任校对: 宋玉莲

责任印制: 王秀菊

出版发行: 清华大学出版社

<http://www.tup.com.cn>

社 总 机: 010-62770175

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座

邮 编: 100084

邮 购: 010-62786544

印 刷 者: 清华大学印刷厂

装 订 者: 北京市密云县京文制本装订厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×260 印 张: 32.5 插 页: 2 字 数: 747 千字

版 次: 2011 年 11 月第 1 版 印 次: 2011 年 11 月第 1 次印刷

印 数: 1~5000

定 价: 59.00 元

产品编号: 040431-01

前言

管理信息系统(第11版)

Management Information Systems

我们编写本书的目的在于使商学院的学生深入了解公司如何运用信息技术及系统实现企业目标。信息系统是企业管理人员采用的一种重要工具,以实现卓越运营、开发新产品和服务、提升决策水平、获得竞争优势。

企业招募员工时,往往也青睐那些知道如何使用信息系统和技术来创造经营业绩的人员。不论你所学专业是会计、金融、管理还是运营管理、市场营销、信息系统,本书提供的知识和信息都将使你在整个职业生涯中受益。

我们努力确保书中选取案例的通用性和权威性。书中的案例和数据均出自2008年,相关研究文献和专业出版物也为本书奠定了坚实的基础。



管理信息系统有什么最新发展

回答是“有很多”。事实上,运用管理和组织企业运营的新技术来开展业务,是一个全新的世界。技术、管理和业务流程方面持续的变革使得管理信息系统领域成为商学院最热门的研究领域(这些变革将在第1章做更为详尽的描述)。

信息技术创新奔涌的热潮正改变着传统的企业界。例如:云计算的出现,移动数字商务平台的发展,尤其是企业管理人员为实现经营目标而使用的社交网站。这其中大部分的变革发生在过去的几年间。这些革新使众多企业家和创新性企业得以推出新的产品和服务、开发新的商业模式、改变日常事务的处理方式。在这个过程中,一些老企业,甚至一些行业,由于新兴企业的涌现而遭到淘汰。例如,数百万消费者对于iPod和MP3播放器的偏爱催生出了网络音乐商店。它的出现彻底改变了原来依靠唱片、CD等物理设备发行音乐的商业模式。与之类似,在线视频租赁正在改变通过电影院上映和实体店出租影碟等途径发行电影的传统模式。新的高速宽带连入家庭则促成了这两项变革。

电子商务也再次兴起,并于2008年创造了2500亿美元的收入,较上一年增长15%。企业如何设计、生产、交付产品及服务永远处于变革之中。电子商务又一次完成了自身的再创造。它打破了传统的市场营销和广告运营模式,令众多媒体和宣传策划公司陷入困境。MySpace、Facebook以及其他社交网站,如YouTube、PhotoBucket和Second Life,都体现出21世纪电子商务的新面貌。它们销售的是服务产品。当我们想到电子商务时,我们往往会认为是销售实物产品。对于电子商务来说,虽然这种标志性的观点依然强大,并且它也是美国发展最快的零售方式,但与之一道发展的是一种全新的、基于服务销售而非产品销售的价值流。它是电子商务的服务模型。信息系统和技术则是这种全

新电子商务的基础。

同样,公司的管理也发生了变化。借助于手机、高速无线 Wi-Fi 网络、无线笔记本电脑,奔波在外的销售人员可以迅速回应经理的疑问和监督。外出的经理也可以与员工进行直接的、持续的联系。采集了丰富数据的企业信息系统的发展意味着管理人员在工作中不再是一头雾水,而是可以通过网络,立即获取所需的重要资料,做出准确及时的决策。除了网络上的公共用途之外,维基平台和博客也正在成为企业用于沟通、合作和信息共享的重要工具。



第 11 版: MIS 课程全面解决方案

本书自问世以来,一直在全世界的 MIS 课程中使用。这一版依然保持了其权威性和新颖性,同时也更灵活、可定制,适合高等院校和教师个体的不同需要。本书是一个完整的教学包的一部分,教学包由核心文本和资料广泛的配套网站组成。

核心文本包括 15 章,配以涵盖 MIS 最重要问题的实践项目。配套网站则提供了关于章节主题的深入解析、影像案例、职场资源、附加案例研究、补充章节材料、互动测验和动手项目的数据文件等内容。

核心文本

核心文本通过描述、分析信息系统的整体框架来纵览 MIS 的基本概念。该框架展示出由管理、组织和技术元素组成的信息系统,并通过学生项目和案例研究予以强化。

章节构成 每一章包括以下要素:

- 一个描述真实组织的章节开篇案例,用以确立本章的主题和重点
- 一个依据通篇使用的管理、组织和技术模型来分析开篇案例的图表
- 系列学习目标
- 两个配以思考题和 MIS 实例项目的互动讨论
- 由两个管理决策问题、一个动手应用软件项目和一个互联网技能培养项目组成的 MIS 实践部分
- 一个介绍配套网站补充素材的拓展学习部分
- 一个有助于实现学习目标的本章小结
- 用于学生检测章节素材理解的复习题
- 与章节更广泛的主题相关的讨论题
- 视频案例(可在配套网站获得)
- 用以培养团队精神和演讲技巧的团队项目,同时可以选择使用开源协作工具
- 用于学生应用章节概念的章节结篇案例研究

主要特点

我们强化了核心文本,使其更互动、更易于教学、更前沿。第 11 版包含以下新特点。

结合大量商业案例的业务驱动 本书将帮助学生看清信息系统与经营业绩间的直接联系。它描述了促使信息系统和技术在世界范围的公司使用的经营目标：卓越运营、新产品和服务、客户和供应商的亲密关系、提升决策水平、竞争优势和企业生存。书中的案例研究将向学生展示具体的公司如何使用信息系统来实现上述目标。

本书完全使用来自企业和公共组织的最新案例(2008 年案例)来阐释每一章的重要概念。所有的案例研究都是描述学生熟悉的著名公司和组织,如谷歌、Facebook、可口可乐、沃尔玛、eBay、NBA、宝洁,以及 JetBlue。

关注学生学习 学生的学习目标围绕一套学习问题展开,以集中学生的注意力。每一章以本章小结和围绕学习问题的复习题作为结束。

交互性 学习管理信息系统最好的方法就是实践。我们提供不同种类的动手项目,让学生去处理真实的商业情景和数据,直观学习管理信息系统的知识。这些项目将有效提高该学科的学生参与度。

- **新管理决策问题。**每章的两个新管理决策问题教授学生如何将本章的概念应用于需要分析和决策的真实商业情景。
- **新团队项目。**每一章都包含一个团队项目,鼓励团队中的学生使用谷歌协作平台(Google Sites)、谷歌文档(Google Docs)和其他开源协作工具。第 1 章的首个团队项目即是让学生创建一个谷歌协作平台。
- **MIS 实践。**每一章均以 MIS 实践部分作为结束。它包括三类项目：两个管理决策问题、一个使用 Microsoft Excel 或 Access 的动手应用软件练习和一个培养网络商业技能的项目。
- **互动讨论。**每章的两个短小案例已经被重新设计为交互式会话,可以应用在课堂(或互联网讨论区)以激发学生的兴趣和学习热情。每个案例都以两类活动为结束：思考题和 MIS 实例。思考题提供用于课堂讨论、互联网讨论或书面作业的主题。MIS 实例以动手网络活动为特色,用以更深入地探究课堂讨论的问题。
- **30 个全新的视频案例。**视频是学生学习的良媒。为了实现视频学习,我们收集了大量的视频案例。每章有两个商业视频案例,全书共 30 个,均可在配套网站获得。思考题将视频和本章概念联系起来。

灵活性与可定制：全新的拓展学习模块 我们的拓展学习特色赋予了教师对所选主题进行深入挖掘的灵活性。每章结尾处的拓展学习部分将引导学生去阅读劳顿配套网站上的短文或额外的章节。这些附加内容将使学生深入到 MIS 主题、概念和辩论之中；复习硬件、软件、数据库设计、远程通信及其他领域的基本技术概念；进行额外的软件学习实践。第 11 版包括全新的拓展学习内容,如业务流程管理、云计算、Web 2.0、信息安全产业就业前景广阔、电子商务中的新热门职业、计算机取证、《萨班斯法案》、服务水平协议、创建网页、Excel 数据透视表、信息系统资本预算以及计算机软硬件技术等附加内容。

全球化 该版教材比前几版更强调全球化的新素材(第 1 章)、全球群组协作(第 2 章)、全球安全威胁(第 8 章)、全球供应链(第 9 章)、全球市场(第 10 章)、离岸业务外包

(第 13 章)、软件本地化(第 15 章),辅之以大量跨国公司和非美国公司的案例,展示如何在全球商业环境中使用信息系统。

全新的前沿主题 该版教材包括以下前沿主题:云计算,Web 2.0 和 Web 3.0,协作系统和工具,软件即服务全球化,虚拟世界,窗口小工具(Widget),网络数据挖掘和文本挖掘,统一通信,统一威胁管理,维基平台和博客的商务使用与社交网站,服务水平协议,软件本地化。

配套网站

劳顿专著拥有优秀的网站支持(<http://www.pearsonglobaleditions.com/laudon>),通过如下内容巩固和提高文本材料:拓展学习补充、Dirt Bikes U. S. A. 公司运营案例、全套的视频案例、MIS 实践项目的数据文档、职业资源和数字化档案指南、交互式学习指南、国际资源、附加案例研究,以及肯尼思·劳顿制作的关于职业惯例的 PowerPoint 幻灯演示。该网站提供一个安全的受密码保护的教师专区。教师可以从那里下载教师手册以及 MIS 实践活动的参考答案。该网站有一个经过改进的在线教学大纲工具,可以帮助教师方便快捷地将他们个人的教学大纲添加到网站上。



致谢

任何图书的出版发行都是许多人共同努力的结果。我们要感谢所有的编辑,感谢他们多年来的热情鼓励、真知灼见和鼎力支持。

特别的感谢要献给纽约大学斯特恩商学院的同事、斯蒂文斯理工学院的 Edward Stohr 教授、巴鲁克学院和纽约大学的 Al Croker 和 Michael Palley 教授、西伊利诺伊大学的 Lawrence Andrew 教授、哥廷根大学的 Lutz Kolbe 教授、圣加仑大学的 Walter Brenner 教授、科隆大学的 Detlef Schoder 教授、国际管理发展学院的 Donald Marchand 教授、斯坦陵布什大学的 Daniel Botha 教授,感谢他们为本书的改进提出的宝贵建议。感谢加州大学欧文分校的 Ken Kraemer 教授和密歇根大学的 John King 教授,感谢他们对信息系统和组织长达十多年的讨论。作为多年的好友和同事,我要特别问候和感谢印第安纳大学的 Rob Kling 教授。

我们也要把特别的感谢献给所有审阅者,是他们的建议帮助提高了我们书稿的质量(名单略)。

我们也要感谢以下国际案例的提供者和审阅者。

案例提供者:

开罗德国大学的 Ahmed Elragal

新南威尔士大学的 Lesley Land

南洋理工大学的 Neerja Sethi 和 Vijay Sethi

国际审阅者：

法赫德国王石油和矿产大学的 Ibrahim Al-Jabi

黎巴嫩美国大学的 Michael Chalhoub

开罗美国大学的 Sherif Kamal

阿拉伯科学技术大学的 Nader Nada

苏尔坦亲王大学的 Suresh Subramoniam

肯尼思·C. 劳顿

简·P. 劳顿

目 录

管理信息系统(第11版)
Management Information Systems

第一篇 组织、管理与网络化企业

第1章 信息系统与当代全球商业	3
1.1 信息系统与当代商业	5
1.1.1 信息系统转变商业模式	5
1.1.2 管理信息系统的新发展	6
1.1.3 世界是平的——全球化的机遇与挑战	8
1.1.4 数字化企业	9
1.1.5 信息系统与企业战略目标	12
1.2 理解信息系统	15
1.2.1 什么是信息系统	15
1.2.2 信息系统的三个维度	17
1.2.3 不只是技术——从商业视角看信息系统	23
1.2.4 辅助资产——组织资本与适宜的商业模式	24
1.3 信息系统的研究方法	26
1.3.1 技术方法	26
1.3.2 行为方法	27
1.3.3 本书采用的方法：社会—技术系统	27
1.4 MIS 实践	28
1.4.1 管理决策问题	28
1.4.2 优化决策：利用数据库分析商品销售趋势	29
1.4.3 实现卓越运营：利用互联网工具制作运费预算	29
拓展学习	29
本章小结	30
复习题	31
讨论题	31
团队项目：创建团队协作网站	31
案例研究：“第二人生”商机几何？	32



第2章 全球电子业务：企业中的信息系统	36
2.1 业务流程与信息系统	37
2.1.1 业务流程	37
2.1.2 信息技术如何完善业务流程	39
2.2 信息系统类型	39
2.2.1 事务处理系统	39
2.2.2 管理信息系统与决策支持系统	40
2.2.3 高级管理层的主管支持系统	45
2.3 贯穿整个企业的系统	47
2.3.1 企业应用软件	47
2.3.2 内部网与外部网	51
2.3.3 协作与交流系统：全球经济中的“交互类”工作	52
2.3.4 电子业务、电子商务与电子政务	54
2.4 企业中的信息系统管理部门	54
2.4.1 信息系统部门	55
2.4.2 信息系统管理部门的组织形式	55
2.5 MIS 实践	57
2.5.1 管理决策问题	58
2.5.2 优化决策：利用电子表格软件遴选供应商	58
2.5.3 实现卓越运营：利用互联网软件制定高效的运输路线	59
拓展学习	59
本章小结	59
复习题	60
讨论题	61
团队项目：识别管理决策与系统	61
案例研究：职总英康(NTUC Income)公司的现代化	62
第3章 信息系统、组织与战略	65
3.1 组织与信息系统	67
3.1.1 什么是组织	67
3.1.2 组织的特征	69
3.2 信息系统对组织和企业的影响	73
3.2.1 经济影响	73
3.2.2 组织和行为的影响	75
3.2.3 互联网与组织	77
3.2.4 信息系统设计与认知的意义	77
3.3 利用信息技术获取竞争优势	80

3.3.1	波特五力分析模型	80
3.3.2	信息系统战略与企业竞争力	81
3.3.3	互联网与企业竞争优势	85
3.3.4	企业价值链模型	86
3.3.5	协同作用、核心竞争力和基于网络的战略	89
3.4	利用信息系统获取竞争优势：管理问题	92
3.4.1	保持竞争优势	92
3.4.2	信息技术与企业目标	93
3.4.3	管理战略转型	93
3.5	管理信息系统实践	94
3.5.1	管理决策问题	94
3.5.2	优化决策：利用数据库明确企业战略	94
3.5.3	优化决策：利用网络工具为汽车配置和定价	95
	拓展学习	96
	本章小结	96
	复习题	97
	讨论题	98
	团队项目：抓住机遇引进战略信息系统	98
	案例研究：Soundbuzz 在线音乐的亚太地区战略	98
第 4 章	信息系统的伦理与社会议题	102
4.1	与信息系统有关的伦理和社会议题	103
4.1.1	伦理、社会与政治议题的思考模式	104
4.1.2	信息时代的五个伦理维度	105
4.1.3	产生伦理议题的关键技术趋势	106
4.2	信息社会的伦理	108
4.2.1	基本概念：责任、责任机制与法律责任	108
4.2.2	伦理分析	108
4.2.3	参考伦理准则	109
4.2.4	专业人员的操守准则	109
4.2.5	真实世界的伦理困境	110
4.3	信息系统的伦理维度	110
4.3.1	信息权：互联网时代的隐私权与自由	110
4.3.2	产权：知识产权	115
4.3.3	责任机制、法律责任与控制	118
4.3.4	系统质量：数据质量与系统错误	119
4.3.5	生活质量：公平、访问与范围	119
4.4	MIS 实践	127



4.4.1 管理决策问题	127
4.4.2 实现卓越运营: 创建简易博客	128
4.4.3 优化决策: 利用互联网新闻组进行在线营销调研	128
拓展学习	128
本章小结	129
复习题	129
讨论题	130
团队项目: 制定企业伦理规范	130
案例研究: Google 应该维护你的个人医疗档案吗?	130

第二篇 信息技术基础设施

第 5 章 信息技术基础设施与新兴技术	137
5.1 信息技术基础设施	139
5.1.1 定义信息技术基础设施	139
5.1.2 信息技术基础设施发展史	140
5.1.3 信息技术基础设施发展的技术驱动力	145
5.2 信息技术基础设施的构成	149
5.2.1 计算机硬件平台	150
5.2.2 操作系统平台	151
5.2.3 企业应用软件	151
5.2.4 数据管理与存储	151
5.2.5 网络/电信平台	152
5.2.6 互联网平台	152
5.2.7 咨询与系统集成服务	153
5.3 当代硬件平台的发展趋势	153
5.3.1 新兴移动数字平台	153
5.3.2 网格计算	154
5.3.3 云计算与效用计算	154
5.3.4 自主计算	155
5.3.5 虚拟化技术与多核处理器	155
5.4 当代软件平台的发展趋势	158
5.4.1 Linux 和开源软件	158
5.4.2 网络软件: JAVA 和 AJAX	159
5.4.3 Web 服务和面向服务的架构	160
5.4.4 软件聚合与窗口小工具	161
5.4.5 软件外包	162
5.5 管理问题	167

5.5.1 平台与基础设施更新	167
5.5.2 管理与引导基础设施	167
5.5.3 做出明智的投资决策	167
5.6 MIS 实践	170
5.6.1 管理决策问题	170
5.6.2 优化决策：使用电子表格软件对计算机的硬件和软件估价	170
5.6.3 优化决策：使用网络调查为销售会议制定预算	171
拓展学习	172
本章小结	172
复习题	173
讨论题	173
团队项目：评估服务器操作系统	174
案例研究：亚马逊的新市场：效用计算	174
第 6 章 商务智能基础：数据库与信息管理	178
6.1 传统文件环境下的数据整理	180
6.1.1 文件组织术语和概念	180
6.1.2 传统文件环境的问题	180
6.2 使用数据库管理数据	183
6.2.1 数据库管理系统	183
6.2.2 DBMS 的优势	187
6.2.3 设计数据库	189
6.3 利用数据库提升商业运作水平和决策能力	191
6.3.1 数据仓库	192
6.3.2 商务智能、多维数据分析和数据挖掘	195
6.3.3 数据库与万维网	198
6.4 管理数据资源	201
6.4.1 制定信息政策	201
6.4.2 确保数据质量	202
6.5 MIS 实践	203
6.5.1 管理决策问题	203
6.5.2 实现卓越运营：为库存管理建立关系型数据库	204
6.5.3 优化决策：搜索网上数据库寻求海外商业资源	204
拓展学习	205
本章小结	205
复习题	206
讨论题	207
团队项目：确认网上数据库中的实体和属性	207

案例研究：美国反恐监视名单数据库的难题	207
第 7 章 电信、互联网和无线科技	212
7.1 电信和网络在当今商业领域中的应用	214
7.1.1 网络和通信趋势	214
7.1.2 什么是计算机网络	214
7.1.3 核心数字化网络技术	216
7.2 通信网络	218
7.2.1 信号：数字信号与模拟信号	218
7.2.2 网络类型	219
7.2.3 物理传输介质	220
7.3 全球互联网	222
7.3.1 什么是互联网	222
7.3.2 互联网地址与架构	223
7.3.3 互联网服务及通信工具	228
7.3.4 万维网	232
7.3.5 内部网和外部网	238
7.4 无线技术革命	238
7.4.1 蜂窝系统	238
7.4.2 无线计算机网络和互联网接入	239
7.4.3 无线射频识别(RFID)和无线传感网络	242
7.5 MIS 实践	244
7.5.1 管理决策问题	244
7.5.2 优化决策：使用电子表格软件评估无线服务	245
7.5.3 实现卓越运营：利用网络搜索引擎进行商业研究	245
拓展学习	245
本章小结	246
复习题	247
讨论题	248
团队项目：评价智能手机	248
案例研究：谷歌 Vs. 微软：科技巨头的冲突	248
第 8 章 信息系统安全	252
8.1 系统脆弱性与滥用	254
8.1.1 为什么系统容易遭到破坏	254
8.1.2 恶意软件：病毒、蠕虫、木马、间谍软件	259
8.1.3 黑客与计算机犯罪	261
8.1.4 内部威胁：员工	264

8.1.5 软件漏洞	264
8.2 信息系统安全与控制的商业价值	265
8.2.1 电子记录管理的法规与制度要求	266
8.2.2 电子证据与计算机取证	266
8.3 建立安全与控制的管理框架	267
8.3.1 信息系统的控制类型	267
8.3.2 风险评估	268
8.3.3 安全政策	269
8.3.4 灾害复原计划与业务连续性计划	270
8.3.5 审计在安全控制中的角色	271
8.4 保护信息资源的技术与工具	271
8.4.1 访问控制	272
8.4.2 防火墙、入侵探测系统与杀毒软件	272
8.4.3 保障无线网络的安全	274
8.4.4 加密和公共密钥基础架构	274
8.4.5 保证系统的可用性	276
8.4.6 保证软件质量	279
8.5 MIS 实践	279
8.5.1 管理决策问题	279
8.5.2 优化决策：利用电子表格软件进行安全风险评估	280
8.5.3 优化决策：评估安全外包服务	280
拓展学习	281
本章小结	281
复习题	282
讨论题	283
团队项目：评估网络安全产品	283
案例研究：法国兴业银行“魔鬼交易员”搅动世界金融系统	283

第三篇 数字时代主要的系统应用

第9章 卓越经营与客户亲善：企业应用软件	289
9.1 企业系统	291
9.1.1 什么是企业系统	291
9.1.2 企业软件	292
9.1.3 企业系统的商业价值	293
9.2 供应链管理系统	294
9.2.1 供应链	294
9.2.2 信息系统和供应链管理	295

9.2.3	供应链管理软件	297
9.2.4	全球供应链和互联网	299
9.2.5	供应链管理系统的商业价值	302
9.3	客户关系管理系统	302
9.3.1	什么是客户关系管理	302
9.3.2	客户关系管理软件	304
9.3.3	操作型与分析型 CRM	308
9.3.4	客户关系管理系统的商业价值	309
9.4	企业应用软件：新挑战与新机遇并存	309
9.4.1	企业应用软件的挑战	309
9.4.2	下一代企业应用软件	310
9.5	MIS 实践	312
9.5.1	决策管理中的问题	313
9.5.2	优化决策：运用数据库软件管理客户服务请求	313
9.5.3	实现卓越运营：提升供应链管理服务	314
拓展学习		314
本章小结		314
复习题		315
讨论题		316
团队项目：分析企业应用软件销售商		316
案例研究：赛门铁克的 ERP 危机		316
第 10 章	电子商务：数字化市场和数字化商品	320
10.1	电子商务和互联网	321
10.1.1	电子商务的发展历史	322
10.1.2	电子商务的独特性	323
10.1.3	电子商务中的重要概念：全球市场中的数字化市场和 数字化商品	328
10.1.4	互联网商业模式	330
10.2	电子商务	335
10.2.1	电子商务的类型	335
10.2.2	建立与顾客的紧密关系：互动营销、个性化和自我服务	336
10.2.3	企业对企业电子商务：新的效率和关系	338
10.3	移动商务	341
10.3.1	移动商务服务及其应用	341
10.3.2	通过无线网络获取信息	342
10.4	电子商务支付系统	343
10.4.1	电子支付系统的类型	343

10.4.2 移动商务的电子支付系统	344
10.5 MIS 实践	344
10.5.1 管理决策问题	344
10.5.2 优化决策：使用电子表格分析一家网络公司	345
10.5.3 实现卓越运营：评估电子商务的服务	345
拓展学习	345
本章小结	346
复习题	346
讨论题	347
团队项目：分析电子商务网站间的竞争	347
案例研究：Facebook 的困境	348
第 11 章 管理知识与协作	352
11.1 知识管理概论	354
11.1.1 主要的知识维度	354
11.1.2 知识管理价值链	356
11.1.3 知识管理系统的类型	358
11.2 企业范围内的知识管理系统	359
11.2.1 企业内容管理系统	359
11.2.2 知识网络系统	360
11.2.3 协作工具与学习管理系统	360
11.3 知识工作系统	364
11.3.1 知识工作者与知识工作	364
11.3.2 知识工作系统的要求	364
11.3.3 知识工作系统实例	364
11.4 智能技术	366
11.4.1 捕捉知识：专家系统	366
11.4.2 组织智能：实例推理	369
11.4.3 模糊逻辑系统	369
11.4.4 神经网络	371
11.4.5 遗传算法	373
11.4.6 混合人工智能系统	374
11.4.7 智能代理	374
11.5 MIS 实践	375
11.5.1 管理决策问题	375
11.5.2 优化决策：为退休计划建立一个简单的专家系统	376
11.5.3 优化决策：应用智能代理工具进行比较购物	376
拓展学习	377