

 Pearson

# ESSENTIALS OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS

## 管理信息系统


Business Administration Classics  
工商管理经典译丛

(精要版第11版) (ELEVENTH EDITION)

[美] 肯尼思·劳东 (Kenneth C. Laudon)  
简·劳东 (Jane P. Laudon) 著  
劳帼龄 译

著



 中国人民大学出版社

非  
外  
借

# ESSENTIALS OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS

## 管理信息系统

(精要版第11版) (ELEVENTH EDITION)

Business Administration Classics  
工商管理经典译丛

[美] 肯尼思·劳东 (Kenneth C. Laudon)  
简·劳东 (Jane P. Laudon)  
劳帼龄 译

著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

管理信息系统：精要版第 11 版/(美) 肯尼思·劳东等著；劳帼龄译. —北京：中国人民大学出版社，2018.1

(工商管理经典译丛)

ISBN 978-7-300-24021-3

I. ①管… II. ①肯…②劳… III. ①管理信息系统-教材 IV. ①C931.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 021536 号

工商管理经典译丛

管理信息系统 (精要版第 11 版)

[美] 肯尼思·劳东 著  
简·劳东

劳帼龄 译

Guanli Xinxi Xitong

---

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京昌联印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2018 年 1 月第 1 版

印 张 27.5 插页 2

印 次 2018 年 1 月第 1 次印刷

字 数 636 000

定 价 62.00 元

---

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

# 工商管理经典译丛

## 出版说明

随着中国改革开放的深入发展，中国经济高速增长，为中国企业带来了勃勃生机，也为中国管理人才提供了成长和一显身手的广阔天地。时代呼唤能够在国际市场上搏击的中国企业家，时代呼唤谙熟国际市场规则的职业经理人。中国的工商管理教育事业也迎来了快速发展的良机。中国人民大学出版社正是为了适应这样一种时代的需要，从1997年开始就组织策划“工商管理经典译丛”，这是国内第一套与国际管理教育全面接轨的引进版工商管理类丛书，该套丛书凝聚着100多位管理学专家学者的心血，一经推出，立即受到了国内管理学界和企业界读者们的一致好评和普遍欢迎，并持续畅销数年。全国人大常委会副委员长、国家自然科学基金会管理科学部主任成思危先生，以及全国MBA教育指导委员会的专家们，都对这套丛书给予了很高的评价，认为这套译丛为中国工商管理教育事业做了开创性的工作，为国内管理专业教学首次系统地引进了优秀的范本，并为广大管理专业教师提高教材甄选和编写水平发挥了很大的作用。据统计，本丛书现已成为目前国内管理院校和企业培训中采用率最高、影响最大的引进版教材。其中《人力资源管理》（第六版）获第十二届“中国图书奖”；《管理学》（第四版）获全国优秀畅销书奖。

进入21世纪后，随着经济全球化和信息化的发展，国际MBA教育在课程体系上进行了重大的改革，从20世纪80年代以行为科学为基础，注重营销管理、运营管理、财务管理到战略管理等方面的研究，到开始重视沟通、创业、公共关系和商业伦理等人文类内容；并且增加了基于网络的电子商务、技术管理、业务流程重组和统计学等技术类内容。另外，管理教育的国际化趋势也越来越明显，主要表现在师资的国际化、生源的国际化 and 教材的国际化方面。近年来，随着我国MBA和工商管理教育事业的快速发展，国内管理类引进版教材的品种越来越多，出版和更新的周期也在明显加快。为此，我们这套“工商管理经典译丛”也适时更新版本，增加新的内容，同时还将陆续推出新的系列和配套的案例教材、教学参考书，以顺应国际管理教育发展的大趋势。

本译丛入选的书目，都是世界著名的权威出版机构畅销全球的工商管理教材，被各国和地区的著名大学商学院和管理学院所普遍选用，是国际工商管理教育界最具影响力的教科书。本丛书的作者，皆为管理学界享有盛誉的著名教授，他们的这些教材，经过了美国和世界各地数千所大学和管理学院教学实践的检验，被证明是论述精辟、视野开阔、资料丰富、通俗易懂，又具有生动性、启发性和可操作性的经典之作。本译丛的译者，大多是国内各著名大学的优秀中青年学术骨干，他们大都曾留学欧美，在长期的教学研究和实践中积累

了丰富的经验,具有较高的翻译水平。

本丛书的引进和运作过程,从市场调研与选题策划、每本书的推荐与论证、对译者翻译水平的考察与甄选、翻译规程与交稿要求的制定、对译者质量的严格把关和控制,到版式、封面和插图的设计等各方面,都坚持高水平和高标准的原则,力图奉献给读者一套译文准确、文字流畅、从内容到形式都保持原著风格的工商管理精品图书。

本丛书参考了国际上通行的 MBA 和工商管理专业核心课程的设置,并充分兼顾了我国管理各专业现行通开课与专业课程设置,以及企业管理培训的要求,故适应面较广,既可用于管理各专业不同层次的教学,又可供各类管理人员培训和个人自学使用。

为了本丛书的出版,我们成立了由中国人民大学、北京大学、中国社会科学院等单位专家学者组成的编辑委员会,德高望重的袁宝华同志、黄达教授和中国人民大学校长纪宝成教授,都给了我们强有力的支持,使本丛书得以在管理学界和企业界产生较大的影响。许多我国留美学者和国内管理学界著名专家教授,参与了原著的推荐、论证和翻译工作,原我社编辑闻洁女士在这套书的总体策划中付出了很多心血。在此,谨向他们致以崇高的敬意并表示衷心的感谢。

愿这套丛书为我国 MBA 和工商管理教育事业的发展,为中国企业管理水平的不断提升继续做出应有的贡献。

中国人民大学出版社

继第9版后，时隔几年，能够再次将劳东教授的《管理信息系统》（精要版第11版）带给国内的读者，是中国劳老师的荣幸。

作为管理信息系统领域的专业人士，同时又与MBA学生亲密接触了20多年，在这一版的译者序中，我还是要强调曾经说过的那句话：我本人非常赞同劳东教授在本书中所提出的观点，即今天（或明天）的商界人士——不管他们原本的专业背景如何——都应该对如何在工作中使用信息系统和信息技术有一个基本的了解，因为信息系统是企业经营管理者借以实现企业目标的主要工具之一；同时，如今的企业在招聘时更愿意录用那些知道如何利用信息系统和信息技术来帮助企业达成经营目标的人员。

为此，本书清晰地阐明了驱动企业运用信息系统和信息技术的六大主要目标：实现卓越运营，推出新的产品、服务和商业模式，亲近客户和供应商，提高决策能力，取得竞争优势，在竞争中生存。

但要实现这些目标并不是一件容易的事情，企业将面临巨大的挑战。从商务视角来看，信息系统为企业面临的问题或挑战提供解决方案，信息系统代表了人员、组织和技术三方面因素的综合。为此，本书为读者提供了一种从人员、组织和技术维度来分析和解决问题的框架。同时提供了一种解决商业问题的四步骤方法，即如何识别商业问题，如何设计可选的方案，如何选择正确的方案，以及最后如何实施该方案。

本书在内容的编排上非常合理，全书共四篇，即数字时代的信息系统、信息技术基础设施、数字时代的关键系统应用、开发和管理系统。

第I篇介绍了全书的主题以及在书中使用的问题解决方法，围绕信息系统在当今企业中的作用，着重从以下几方面提出问题并予以解答：什么是信息系统？为什么如今信息系统在企业中如此重要？信息系统如何提升企业的竞争力？要在职业生涯中取得成功应掌握哪些有关信息系统的知识？广泛地使用信息系统引起了哪些伦理与社会问题？

第II篇通过分析硬件、软件、数据库、网络技术以及同安全与控制有关的工具和技术，介绍了信息系统的技术基础，着重从以下几方面提出问题并予以解答：如今在商业领域完成各项工作需要怎样的技术和工具？我们需要了解哪些能够提高公司业绩的技术？未来这些技术有怎样的发展趋势？

第III篇分析了当今企业正在使用的可以提高它们的经营效益和决策能力的核心的信息系统应用，包括：企业应用系统、供应链管理、客户关系管理系统、知识管理系统、电子商务应用系统以及决策支持系统。围绕这些关键系统，着重从以下几方面提出问题并予以解答：信息系统的企业应用如何提高企业绩效？企业如何利用电子商务拓展业务？系统如何提高决策能力，帮助企业更好地利用知识资产？

第Ⅳ篇介绍了如何利用在前面的章节中获得的知识来分析和设计信息系统以解决商业问题,着重从以下几方面提出问题并予以解答:如何针对信息系统出现的问题设计解决方案,以创造真正的商业价值?企业应如何适应采用新的系统方案带来的变化?有哪些方法可用于构建系统方案?

此外,每一章都包括下列丰富的内容:一个章首案例,通过现实世界的企业案例引出本章主题和重点;一张流程图,从人员、组织和技术三个维度分析章首案例;一系列学习目标,简要阐明学习要点;两个互动讨论案例,辅以案例思考题;一个章末小结,与学习目标相呼应;若干复习题,帮助测试对内容的掌握情况;若干讨论题,围绕主题引发思考;一个管理信息系统实践项目,包括三类子项目:两个管理决策问题分析、一个需要动手的应用软件练习(使用 Microsoft Excel、Access 或网站、博客工具)、一个有关网络开发技能的练习;一个章末案例,利用所学知识对重要问题进行分析。上述内容构建起了本书理论概念介绍+实际案例辅助+动手能力培养的全方位体系。

本书有三个突出的特点:一是提供最新的业务驱动的真实案例,阐述企业如何在全球商业环境中借助信息系统达成目标;二是更加强调互动,强调学习管理信息系统的最好方法就是亲自实践管理信息系统;三是结合目前国际上商学院的认证热,提供符合国际高等商学院协会(AACSB)认证标准的内容。

作为在教材的编写方面硕果累累且积累了丰富经验的著名作者、信息系统与信息技术领域的知名学者,以及世界 500 强企业的信息系统管理顾问,劳东教授编写的这本书非常适合作为 MBA 以及相关专业的信息管理教材或企业培训教材,同时也可供所有对企业信息管理感兴趣的人士作参考用。

本书由劳帼龄主译,参加本书翻译工作的还有吴继兰、田博、邹蓝、邱诗阳、周明炜、张姝涵、张蕊、代曦。作为从事 20 余年 MBA “管理信息系统”课程教学工作的一线教师,本书的翻译对本人来说是一次难得的学习过程,使自己对企业信息管理的理论及其应用的了解进一步加深。由于译者水平有限,书中难免有翻译不当之处,敬请广大读者批评指正。

**劳帼龄**



本书的目的是使商学院的学生深入了解当前企业是如何运用信息技术及系统实现企业目标的。信息系统是管理者使用的一种重要工具，能够帮助企业实现卓越运营、开发新产品和提供新服务、提高决策水平以及取得竞争优势。书中包含当今企业信息系统应用的最新最全面的观点。我们希望学生在读完此书后，能参与甚至引导公司信息系统管理的讨论。

如今，企业在招聘时，往往会录用那些知道如何利用信息系统和信息技术来完成业绩的人员。因此，不管你的专业是会计、金融、管理、运营管理、市场营销，还是信息系统，本书提供的知识和信息在你的整个职业生涯中都将是有价值的。

## 第 11 版的新增内容

### 新的内容

第 11 版所有的章首案例、章末案例和互动讨论案例都是全新的，章节内容、图表和案例进行了更新，资源来自行业和管理信息系统研究的最新资料。

### 新的板块

- 章首案例增加了新的案例学习问题。
- 更多在线案例：管理信息系统经典案例，即上一版本的 5 个优秀案例，如凯马特和 Blockbuster/Netflix 等公司的案例，可以在本书网站上找到。另外，所有上一版本的章末案例 (Ess10e) 也能在网站上找到。
- “信息系统的伦理和社会问题”一章前移至第 4 章，以强调该主题的重要性。

### 新的专题

- 社交商务：延伸了社交商务的内容，将其引入第 2 章并且相关讨论贯穿全书。详细讨论了企业（内部控制）社交网络和电子商务社交网络。
- 社交化、移动化、本地化：第 10 章中加入了新的电子商务内容，描述了社交工具、移动技术和基于位置的服务 (LBS) 正在改变营销和广告。
- 大数据：第 6 章（数据库与信息管理）深入讲述了大数据和新型数据管理技术等内容，包括 Hadoop、内存计算、非关系数据库和分析平台。
- 云计算：第 5 章（信息技术基础设施）延伸更新了云计算的内容，详细介绍了云服务的类型、私有云和公共云、混合云、云服务管理，新的章末案例介绍了亚马逊的云服务。云计算也在第 6 章（云端的数据库）、第 8 章（云安全）、第 9 章（基于云的 CRM）、第 10 章（电子商务）和第 12 章（基于云的系统开发）出现。



- IT 和 BYOD 的定制化。
- 物联网。
- 可视化网络。
- 位置分析。
- LBS (地理社交服务、地理广告服务、地理信息服务)。
- 社交图谱、社会化营销、社会化搜索、社会化 CRM。
- 建立电子商务网站。
- 移动设备管理。
- 响应式网页设计。
- 包括大数据分析在内的商务分析内容拓展。
- 移动和本地应用。
- 云盘。
- 软件定义网络。
- 3D 打印。
- 量子计算。

## 管理信息系统的新内容

新的信息技术正在改变传统的企业世界。技术、管理和业务流程的持续变革使管理信息系统成为商学院最吸引人的学科。(第 1 章详细描述了这些变革。)

信息技术的不断变革正在改变传统的企业,云计算、基于智能手机和笔记本电脑的移动数字平台、社交网络等都有助于管理者实现企业目标。大多数变革都是近几年发生的,它们能帮助企业推出新产品和新服务、建立新的商业模式、改变日常的商业行为。在此过程中,旧的企业甚至行业消失了,新的企业和行业则雨后春笋般涌现。

例如,类似于 Netflix 这种流媒体在线视频商店和苹果 iTunes 下载型在线视频商店的出现,永远地改变甚至创造了优质视频的发布方式。2013 年,Netflix 吸引了 3 000 万订阅者来租用 DVD 和流媒体电影。Netflix 现在拥有 90% 的流媒体优质电影和电视节目,占用了约 33% 的美国互联网流量。Netflix 已经进军优质电视节目制作,如《纸牌屋》(House of Cards)、《发展受阻》(Arrested Development),挑战 HBO 等有线电视台,也可能动摇有线电视产业在电视节目制作上的统治地位。苹果的 iTunes 现在占据了 67% 的电影和电视节目下载量,且与主要好莱坞工作室达成交易,来获得发布最新电影和电视节目的权利。许多观众正抛弃有线电视,仅使用互联网来娱乐。

电子商务热潮又来了,2013 年电子商务创造了 4 200 多亿美元的利润,预计 2017 年将增长到 6 370 亿美元。尽管是经济萧条期,但 2013 年 6 月 30 日前的 12 个月内,亚马逊的收入较上年同比增长了 27%,而线下零售增长了 5%。电子商务正在改变公司设计、生产和销售产品和服务的方式。电子商务又一次进行了自我创新,它颠覆了传统营销和广告产业,并使主要的媒体和内容公司陷入困境。脸书和其他社交网络如 YouTube、推特和汤博乐等展现了 21 世纪电子商务的新面貌。它们出售服务。当我们想到电子商务时,通常认为其出售的是实体产品。尽管电子商务这种标志性的印象仍然强大,但它是美国发展最快的零售方式,随之出现的是一种全新的基于服务而不是商品的价值流。这是电子商务的一种服务模式。社会化电子商务的增长正受到移动平台增长的有力刺激:35% 的脸书用户通过手机和平板电脑获得服务。信息系统

和技术是这种新的基于服务的电子商务的基础。

同时，公司的管理也随之改变：智能手机、高速无线 Wi-Fi 网络、无线笔记本电脑拉近了原本遥远的距离，销售人员能很快回答经理提出的问题，为经理提供更全面的视野。处于移动状态的经理也能更直接、持续地和员工沟通。企业信息系统增长迅速，能存储大量数据，这意味着经理能在线快速、及时、精确地掌握所需信息，再也不会一团迷雾了。网络、维基和博客成为公司交流、协作和信息共享的重要工具。

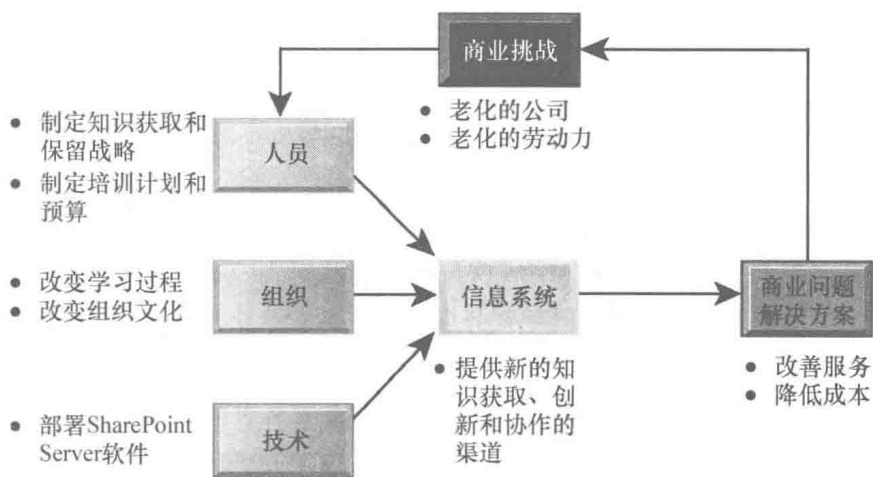
## 第 11 版：管理信息系统课程的全面解决方案

本书自始至终致力于定义全球的管理信息系统课程。这一版仍然是权威的，但更加亲近用户、更灵活、更能满足不同学校和个人的需求。

现在这本书有完整的学习套装，包括核心内容以及提供补充材料的网站。本书的核心内容由 12 章组成，每一章都有与各章的核心话题相关的项目实践。MyMISLab 网站提供深度内容，覆盖了章节主题、职业资源、额外的案例研究、补充性材料、项目实践的数据资料。

### 核心内容

核心内容概括描述了管理信息系统的基本概念，使用整体框架图描述和分析信息系统，即信息系统是由人员、组织和技术因素组成的，关于这一点在学生项目和案例研究中也有所强调。



说明：各章首案例的流程图形象地描述了人员、组织和技术因素如何结合才能为案例中讨论的商业挑战设计一个信息系统解决方案。

### ■ 每章的组成

每一章都包括以下几部分内容：

- 一个章首案例，通过对企业的描述引出章节的主题和重点。
- 一张流程图，从人员、组织和技术三个模块依次对章首案例进行分析。
- 一系列学习目标。
- 两个互动讨论案例，以及案例思考题。
- 一个强调学生学习目标的回顾总结。
- 若干复习题，用于测试学生对本章内容的掌握情况。
- 若干讨论题，根据每一章的内容设置。

- 一个管理信息系统实践项目，包括两个管理决策问题、一个需要动手的应用软件练习、一个有关网络开发技能的练习。
- 一个章末案例，帮助学生应用所学内容。

## 重要特色

这一版内容更具交互性、更前沿，对学生和教师更具吸引力，其特点和所包括工具如下：

### ■ 业务驱动的真实案例

本书帮助学生理解信息系统和企业绩效的直接联系。企业的几个主要目标驱使全球的企业使用信息系统和技术：实现卓越运营，推出新的产品、服务和商业模式，亲近客户和供应商，提高决策能力，取得竞争优势，在竞争中生存。案例描述了企业如何使用信息系统实现这些目标。

我们使用最新的案例来阐述各章节涉及的重要概念，所有案例描述的都是学生熟悉的企业，如旧金山巨人队、脸书、沃尔玛、谷歌、苹果和宝洁等。

### ■ 互动

学习管理信息系统的最好办法就是亲自实践管理信息系统！我们提供各种动手练习，学生可以基于真实的企业场景和数据工作，了解管理信息系统是什么，从而增加学生的参与度。

● 交互式案例。每一章都提供了两个小案例供学生在课堂上（或网上）进行交互讨论，以此激发学生的兴趣和学习主动性。每个案例都包含案例思考题。案例思考题可以在课堂上或网上讨论，也可以作为课后的作业。

● 管理信息系统实践项目。每一章的实践项目中都包括三类子项目：两个管理决策问题、一个实践应用软件练习（使用 Microsoft Excel、Access 或网站、博客工具），一个开发互联网商业技能的项目。此外，MyMISLab 上的 Dirt Bikes USA 公司的运营案例为每一章提供了更多的实践项目。

### ■ 国际高等商学院协会认证指导

国际高等商学院协会（Association to Advance Collegiate Schools of Business, AACSB）是一个由高校、社团和其他机构组成的非营利组织，致力于通过高校商学院认证项目来提高商学院的教育水平。作为认证内容的一部分，AACSB 推出了学习计划保证，来确定高校是按照所做的承诺来教授学生的。高校必须有清晰的使命，推出与使命相符合的商学院计划，明确学生的学习目标，进而证明学生达到了目标。

本书内容支持 AACSB 认证标准的教育。章首明确学生的学习目标，章末的项目实践彰显预期结果。劳东的网站上提供了更详细的认证指标，明确每一章的学习目标，列出所有可能的评估工具，以确定学生确实实现了目标。但因为不同的高校有不同的使命和学习目标，所以不可能用同一份文档来同时满足所有高校的需求。作者愿意根据不同高校的情况，就如何使用本书提供个性化的建议。教师可以给作者发邮件或者联系当地的培生教育集团代表处获取作者的联系方式。

若想了解更多有关 AACSB 学习计划保证项目的信息，以及了解本书是如何支持基于认证的学习，请访问本书的网站。

### ■ 学生学习重点

学习目标由一系列问题组成，以此来吸引学生的注意。每一章都有围绕这些问题的小结和复习题。

## MyMISLab

MyMISLab 是一个基于网络的评估和教学工具，可以根据教学的个性化需求组织课程内容，为学生提供练习和测试，为课程提供评估报告。如今的教学与过去在教室上大课不一样了，因此，所有的教学参与者包括教师和学生都应关注——教学内容灵活、易于组织，同时尽可能发挥教师的教学经验专长。登录 [www.mymislab.com](http://www.mymislab.com) 网站，看看你该如何教授、学习和体验管理信息系统。

### ■ 职业资源

劳东的网站上也为你提供了广泛的职业资源，包括就业指导，以及对你如何创建数字文件来展示自己从本书中获得的商业知识、熟练掌握应用软件和网络技能的指导。该文件可以用在简历或工作申请表中，也可以用于教师评估学生的学习。

## 教学辅导材料

### ■ 教师资源

各章节的辅助材料能在教师资源中心找到。

### ■ 图片库

图片库是能使教师的授课更加生动的资源。为了便于使用，书中的每一张图表和照片都按章进行了编排。教师可以很方便地利用这些图片和授课资料生成新的幻灯片，或添加到已有的幻灯片中。

### ■ 教师手册

教师手册中不仅有复习题、讨论题、案例分析和小组练习的答案，还提供了授课大纲、教学目标、关键术语、教学建议和互联网资源。

### ■ 题库

题库中包含判断题、选择题、填空题以及简答题。所有问题都按照难度分级，每一部分都有参考答案。题库中还包括涉及 AACSB 学习标准的题目。题库的电子版在 BlackBoard 或 WebCT 课程管理系统的 TestGen 部分。所有的 TestGen 文件都可以从教师资源中心下载。

### ■ 幻灯片

由作者制作的电子彩色幻灯片可以通过 Microsoft PowerPoint 放映。该幻灯片涵盖并突出了书中的关键概念。

第 I 篇 **数字时代的信息系统**第 1 章 **管理信息系统与职业发展** // 003

章首案例→旧金山巨人队运用信息技术赢得比赛 // 003

1.1 当今企业中信息系统的作用 // 004

1.2 信息系统和信息技术的视角 // 012

1.3 理解信息系统：一种面向商业问题的解决方案 // 019

1.4 信息系统与你的职业 // 023

本章小结 // 026 复习题 // 027 讨论题 // 027

管理信息系统实践项目 // 028 章末案例→电子医疗记录的新发展 // 028

第 2 章 **全球电子商务与协作** // 032

章首案例→研科公司的社会化学习 // 032

2.1 企业的构成 // 034

2.2 商务信息系统的类型 // 039

2.3 团队协作系统和社交商务系统 // 050

2.4 企业中的信息系统部门 // 058

本章小结 // 060 复习题 // 060 讨论题 // 061

管理信息系统实践项目 // 061 章末案例→企业应该使用社交商务吗 // 062

第 3 章 **利用信息系统获得竞争优势** // 065

章首案例→沃尔玛能保持领先吗 // 065

3.1 应用信息系统获得竞争优势 // 067

3.2 全球范围的竞争 // 079

3.3 质量和设计方面的竞争 // 082

3.4 业务流程方面的竞争 // 084

本章小结 // 088 复习题 // 089 讨论题 // 090

管理信息系统实践项目 // 090 章末案例→这家书店能活下来吗 // 091

第 4 章 **信息系统的伦理与社会问题** // 094

章首案例→遍布网络的盗版问题 // 094

4.1 理解与系统相关的伦理和社会问题 // 096

4.2 信息社会的伦理 // 100

4.3 信息系统的伦理维度 // 103

本章小结 // 121 复习题 // 121 讨论题 // 122

管理信息系统实践项目 // 122 章末案例→脸书: 信息变现 // 123

第 II 篇 **信息技术基础设施**

第 5 章 **信息技术基础设施: 硬件和软件** // 129

章首案例→陆军重铸信息技术基础设施 // 129

5.1 信息技术基础设施: 计算机硬件 // 131

5.2 信息技术基础设施: 计算机软件 // 143

5.3 软硬件管理技术 // 151

本章小结 // 156 复习题 // 157 讨论题 // 158

管理信息系统实践项目 // 158 章末案例→是时候使用云计算了吗 // 159

第 6 章 **商务智能基础: 数据库与信息管理** // 162

章首案例→更好的数据管理帮助《环球邮报》打动客户 // 162

6.1 运用数据库进行数据管理 // 164

6.2 数据库管理系统 // 169

6.3 使用数据库提高公司绩效和决策水平 // 173

6.4 数据资源管理 // 182

本章小结 // 185 复习题 // 185 讨论题 // 186

管理信息系统实践项目 // 186 章末案例→大数据会带来丰厚的回报吗 // 187

第 7 章 **通信、互联网与无线技术** // 191

章首案例→射频识别和无线技术提高大陆轮胎生产效率 // 191

7.1 当今商业世界的通信和网络 // 193

7.2 通信网络 // 198

7.3 全球互联网 // 200

7.4 无线革命 // 217

本章小结 // 222 复习题 // 223 讨论题 // 224

管理信息系统实践项目 // 224

章末案例→谷歌、苹果与脸书之争: 用户的网络体验 // 225

第 8 章 **信息系统安全** // 228

章首案例→在用领英? 当心! // 228

8.1 系统漏洞和滥用 // 230

8.2 安全和控制的商业价值 // 241

- 8.3 安全和控制框架的建立 // 243  
 8.4 保护信息资源的技术和工具 // 247  
 本章小结 // 255 复习题 // 256 讨论题 // 257  
 管理信息系统实践项目 // 257 章末案例→网络战争中迫近的威胁 // 258

### 第Ⅲ篇 数字时代的关键系统应用

#### 第9章 实现卓越运营和亲近客户：企业应用软件 // 263

- 章首案例→技术帮助英伟达公司预测未来 // 263  
 9.1 企业系统 // 265  
 9.2 供应链管理系统 // 267  
 9.3 客户关系管理系统 // 275  
 9.4 企业应用软件：新挑战与新机遇并存 // 282  
 本章小结 // 284 复习题 // 285 讨论题 // 286  
 管理信息系统实践项目 // 286 章末案例→沃达丰：实施全球 ERP // 287

#### 第10章 电子商务：数字化市场与数字化商品 // 290

- 章首案例→Pinterest：一张图片值多少钱 // 290  
 10.1 电子商务与互联网 // 292  
 10.2 电子商务：业务与技术 // 300  
 10.3 移动电子商务和本地电子商务 // 315  
 10.4 创建电子商务网站 // 319  
 本章小结 // 321 复习题 // 322 讨论题 // 322  
 管理信息系统实践项目 // 322 章末案例→培养客户的社交方式 // 323

#### 第11章 决策优化与知识管理 // 327

- 章首案例→点球成金：数据驱动的棒球 // 327  
 11.1 决策制定和信息系统 // 329  
 11.2 企业中的商务智能 // 332  
 11.3 智能决策支持系统 // 342  
 11.4 知识管理系统 // 349  
 本章小结 // 355 复习题 // 356 讨论题 // 356  
 管理信息系统实践项目 // 356 章末案例→计算机可以为你的论文评级吗 // 357

### 第Ⅳ篇 开发和管理系统

#### 第12章 信息系统开发与项目管理 // 363

- 章首案例→新的女童子军饼干订购系统 // 363  
 12.1 问题解决和系统开发 // 365  
 12.2 构建系统备选方案 // 370  
 12.3 系统建模与设计 // 377



12.4 项目管理 // 381

本章小结 // 391    复习题 // 392    讨论题 // 393

管理信息系统实践项目 // 393

章末案例→NYCAPS 和 CityTime: 纽约市的两个信息系统项目 // 394

术语表 // 397

Essentials of  
Management  
Information  
Systems



■ 第 I 篇

数字时代的  
信息系统

Information Systems  
in the Digital Age