

**MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEMS
MANAGING THE DIGITAL FIRM**
11th Edition

管理信息系统
(原书第11版)

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

薛华成 编译



机械工业出版社
China Machine Press

**MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEMS
MANAGING THE DIGITAL FIRM
11th Edition**

管理信息系统
(原书第11版)

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

薛华成 编译



机械工业出版社
China Machine Press

本书全面系统地介绍了管理信息系统的概念、结构、技术和应用,内容新颖,反映了美国当代的最新水平。本书以管理为出发点,分别从管理、宏观及应用的视角来剖析管理信息系统,实用性强,备有大量案例,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。本书不仅可以作为管理类专业本科生和 MBA 的教材,也可以作为在职干部、经理和工程技术人员的培训教材。

本书适用于管理类专业本科生、MBA、研究生以及相关从业人员。

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon. Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 11th Edition.
ISBN 978-0-13-607846-3

Copyright © 2010, 2007 by Pearson Education, Inc.

Simplified Chinese Edition Copyright © 2010 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。

封底无防伪标均为盗版

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: 01-2009-6547

图书在版编目 (CIP) 数据

管理信息系统 (原书第 11 版)/(美) 劳顿 (Laudon, K. C.), (美) 劳顿 (Laudon, J. P.) 著; 薛华成编译. —北京: 机械工业出版社, 2011. 5

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

ISBN 978-7-111-34151-2

I. 管… II. ①劳… ②劳… ③薛… III. 管理信息系统 IV. C931.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 065782 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: 宁 珊 版式设计: 刘永青

北京诚信伟业印刷有限公司印刷

2011 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

185mm × 260mm · 25.5 印张

标准书号: ISBN 978-7-111-34151-2

定价: 55.00 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

购书热线: (010) 68326294; 88379649; 68995259

投稿热线: (010) 88379007

读者信箱: hzjg@hzbook.com

ABOUT THE AUTHORS

作者简介

肯尼斯 C. 劳顿 (Kenneth C. Laudon) 是纽约大学斯特恩 (Stern) 商学院信息系统教授。他先后获得斯坦福大学的经济学学士学位、哥伦比亚大学的哲学博士学位。他已出版了 12 部著作, 涉及电子商务、信息系统、组织和社会。他发表了 40 多篇关于信息系统与多媒体技术对社会、组织、管理、隐私和道德影响的文章。



劳顿教授目前正在研究大规模信息系统和多媒体技术的规划与管理。他接受过自然科学基金的资助, 进行社会安全管理部门、IRS 和 FBI 的国家信息系统演进的研究。这个研究的一部分涉及大型组织中计算机相关的组织和职业的变化、管理思想的变化、公共政策的变化以及了解知识部门的生产率变化。

他曾是美国国会技术评估办公室的研究员和顾问, 也是总统办公室、几个分支主管代理与国会委员会的研究员和顾问。劳顿教授也做过几个顾问公司的内部教员与几个《财富》500 强公司的系统规划和战略顾问。

在纽约大学斯特恩商学院, 他讲授的课程有管理数字化企业、信息技术与公司战略、专业责任 (道德)、电子商务和数字化市场等。劳顿教授喜欢航海。

简 P. 劳顿 (Jane P. Laudon) 是信息系统领域的管理顾问。她特别感兴趣的领域包括系统分析、数据管理、MIS 审计、软件评价及教商务专家如何设计和使用信息系统。

简在哥伦比亚大学获得哲学博士学位, 在哈佛大学获得文学硕士学位, 在巴纳德学院获得学士学位。她毕生热爱东方语言和文明。

劳顿家庭有两个女儿: Erica 和 Elisabeth。

编译者简介

ABOUT THE TRANSLATOR

薛华成 (Xue Huacheng) 教授, 1980 ~ 1985 年在清华大学领导创建管理信息系统本科和硕士专业, 任专业教研室主任。1986 ~ 1987 年在美国奥本大学做访问副教授。1987 ~ 1999 年在复旦大学任管理科学系教授、博士生导师和系主任。2000 ~ 2005 年在澳门科技大学领导创建行政与管理学院, 担任教授, 历任副院长、代院长、院长和名誉院长。



薛华成教授 1952 ~ 1956 年就读西北工业大学电机系本科, 1957 ~ 1960 年在清华大学电力系统自动化专业做副博士研究生。曾主持完成过国家教育信息系统规划, 任总设计师; 国家经委、中日友好医院信息系统规划, 任技术负责人; 211 工程重点学科建设 GDSS 实验室项目, 任负责人; 累计完成国家自然科学基金、863 基金、教委博士点基金项目等 10 余项。共发表论文和专著 60 余篇 (部), 累计指导博士研究生 20 余人, 硕士研究生 50 余名, 博士后 5 人。

薛华成教授主要开设的课程有“管理信息系统”、“信息资源管理”、“决策支持系统”等。为本科生和 MBA 讲授管理信息系统多达 40 次以上。所著《管理信息系统》一书, 获国家优秀教材二等奖、上海市科技进步三等奖, 台湾儒林出版社已买版权在中国台湾出版发行。

薛华成教授积极参与学术和社会活动, 曾任国家教委管理工程类教学指导委员会委员、863 CIMS 管理与决策支持系统专家组专家、中国管理科学学会管理信息专业委员会主任委员、信息系统国际会议 (ICIS) 的中国联络员, 并和中国台湾宋铠教授一起策划组织了“海峡两岸资讯管理发展策略研讨会”。

薛华成教授出生于抗日战争前夕, 在逃难中度过幼年时期。早年丧父, 在灾童教养院中度过童年。在失学和跳级中读完中小学, 在饥饿和贫困的挣扎中养成了不怕困难、大胆进取的意志, 学习成绩一直名列前茅, 最终总是第一。薛华成教授热爱生活, 乐观积极, 为人正直开朗, 做事认真负责, 喜爱器乐, 讲课生动幽默, 具有很强的感染力。

劳顿 (Kenneth C. Laudon) 教授和简 (Jane P. Laudon) 合著的《管理信息系统》(第 11 版) 是美国 2008 年影响最大、发行量最大的管理信息系统教材。它内容丰富新颖、课件齐全, 是国内所未有的。它还可以使整个教学融合于信息化、网络化的环境中, 以现代化的方式教授现代化。

本书在内容安排上有许多优点和特点。首先是概念准确, 它从管理的角度、宏观的角度、集成的角度将管理信息系统这个社会-技术系统的概念描述得清楚透彻。

本书的特点还在于前后内容安排流畅。第一篇讲解新系统的概念、性质、作用。第二篇介绍信息技术基础设施及其趋势, 第三篇介绍信息系统的各种应用系统, 第四篇讲信息系统的建设和管理。结构严谨, 逻辑性强, 前后连贯, 一气呵成, 使学生容易获得一个完整的知识框架。

除了理论概念清晰外, 本书十分注意联系实际, 包含了大量的实际案例和案例研究, 通过这些案例的学习使学生可以学到不少前人的经验, 也有大量练习作业, 使学生可以体会技术细节。这些都对学生分析能力和解决问题能力的培养极为有利。本书还十分注意技术的前沿, 如云计算、移动网和社会网络在 MIS 中的应用等。

本书每章的结构如下:

- 学习目标
- 章首图, 从管理、组织和技术角度阐明本章要点
- 章节主要内容, 这是本章的理论主体
- MIS 实践
- 小结
- 关键术语
- 复习题
- 讨论题
- 案例 包括开篇案例, 技术互动、组织互动或管理互动案例, 章末案例分析。开篇案例应当首先阅读, 其他案例也都放在课文中恰当的位置。

本书更对信息系统引起的组织变革和国际大型信息系统进行了深入的讨论, 可称为本书又一大亮点。

本书备有丰富的、全面的教学辅导材料，非常有利于老师的教学和学生的自学。

本人有幸接受编译这本书的任务，深感十分荣幸。我想本书的读者看完本书以后也会和我有一样的感觉——大开眼界。本书由我来负责编译，除大部分按原书的意思翻译外，也根据中国教材的习惯做了一些内容的添加和调整。为了教材的精炼，所有图表的出处均可参考原文版本得到，本书不再罗列。参考文献因为均为原文，不再翻译，直接登录华章公司网站即可获得。

本书的第1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 12, 13, 14章由薛华成编译；第5~8章由澳门科技大学副教授庞川博士编译；全书由薛华成统编。由于时间紧迫和水平有限，错误和不当之处在所难免。敬请各位读者不吝赐教，不胜感激。谢谢！

薛华成
于复旦大学
2010.5

作者简介

编译者简介

前 言

第一部分 组织、管理和网络化企业

第1章 当今全球商企中的信息系统 / 2

学习目标 / 2

开篇案例 / 3

1.1 当今商企中信息系统扮演的角色 / 4

1.2 对信息系统的各种看法 / 12

1.3 信息系统的当代方法 / 19

1.4 MIS 实践 / 20

小结 / 21

关键术语 / 21

复习题 / 22

讨论题 / 22

合作和团队工作 为团队工作创建一个网站 / 23

案例分析 Second Life 是否为企业准备好了 / 23

第2章 全球电子商务：企业如何应用信息系统 / 26

学习目标 / 26

开篇案例 塔塔纳诺开创数字制造历史 / 27

2.1 企业过程和信息系统的 / 28

2.2 信息系统的类型 / 29

2.3 横贯企业的系统 / 36

2.4 企业中的信息系统职能 / 41

2.5 MIS 实践 / 44

小结 / 45

关键术语 / 46

复习题 / 47

讨论题 / 47

合作和团队工作 识别管理决策和系统 / 47

案例分析 JetBlue 遇到麻烦 / 47

第3章 信息系统、组织、管理和战略 / 51

学习目标 / 51

开篇案例 eBay 微调策略 / 52

3.1 组织和信息系统 / 53

3.2 信息系统对组织和商业企业的影响 / 58

3.3 应用信息系统达到竞争优势 / 61

3.4 为竞争优势使用系统：管理问题 / 71

3.5 MIS 实践 / 72

小结 / 74

关键术语 / 75

复习题 / 75

讨论题 / 76

合作和团队工作 识别战略信息系统机会 / 76

案例分析 YouTube、互联网和电影的未来 / 76

第4章 信息系统中的道德和社会问题 / 79

学习目标 / 79

开篇案例 你的学生贷款数据是否
被泄露 / 804.1 了解和系统有关的道德和
社会问题 / 81

4.2 信息社会内的道德 / 84

4.3 信息系统的道德维度 / 86

4.4 MIS 实践 / 99

小结 / 100

关键术语 / 101

复习题 / 101

讨论题 / 102

合作和团队工作 开发一个公司道德
准则 / 102案例分析 谷歌应该整理你的
病历吗 / 102**第二部分 信息技术基础设施****第5章 信息技术基础设施和新兴
技术 / 106**

学习目标 / 106

开篇案例 Cars.com 的 IT 架构促进
业务增长 / 107

5.1 信息技术基础设施 / 108

5.2 信息技术基础设施的构成 / 115

5.3 硬件平台发展趋势 / 118

5.4 现代软件平台发展趋势 / 122

5.5 管理问题 / 128

5.6 MIS 实践 / 130

小结 / 132

关键术语 / 132

复习题 / 133

讨论题 / 133

合作和团队工作 评估服务器操作
系统 / 134案例分析 亚马逊的新商店：效用
计算 / 134**第6章 商业智能的基础：数据和
信息管理 / 137**

学习目标 / 137

开篇案例 惠普能否从企业数据
仓库中受益 / 138

6.1 传统文件环境下的组织数据 / 139

6.2 数据管理的数据库方法 / 141

6.3 使用数据库改善经营业绩，
提高决策水平 / 148

6.4 管理数据资源 / 155

6.5 MIS 实践 / 157

小结 / 159

关键术语 / 160

复习题 / 161

讨论题 / 161

合作和团队工作 区分数据库中的实体
和属性 / 161案例分析 反恐监视名单数据库惹来
的麻烦 / 162**第7章 通信、网络与无线技术 / 165**

学习目标 / 165

开篇案例 维京唱片城的一体化通信
方式 / 166

7.1 当今商业世界的通信和网络 / 167

7.2 通信网络 / 171

7.3 全球互联网 / 174

7.4 无线革命 / 184

7.5 MIS 实践 / 189

小结 / 190

关键术语 / 191

复习题 / 192

讨论题 / 192

小组作业 评估智能手机 / 192

案例分析 谷歌 vs 微软：技术巨头的
正面交锋 / 193

第8章 信息系统安全 / 196

学习目标 / 196

开篇案例 波士顿凯尔特人队大比分
战胜间谍软件 / 197

8.1 系统的易损和滥用 / 198

8.2 安全和控制的商业价值 / 205

8.3 建立安全和控制基本结构 / 207

8.4 保护信息资源的技术和工具 / 209

8.5 MIS 实践 / 216

小结 / 218

关键术语 / 219

复习题 / 219

讨论题 / 220

小组作业 评估安全软件工具 / 220

案例分析 法国兴业银行一交易员
扰乱全球金融系统 / 220

第三部分 数字时代的关键系统应用

第9章 企业应用系统和企业过程集成 / 224

学习目标 / 224

开篇案例 Tasty Baking 公司：企业
系统扭转局面 / 225

9.1 企业系统 / 226

9.2 供应链管理系统 / 228

9.3 客户关系管理系统 / 235

9.4 企业应用：新的机会和挑战 / 240

9.5 MIS 实践 / 243

小结 / 244

关键术语 / 245

复习题 / 245

讨论题 / 245

小组合作项目 / 246

案例分析 Symantec 的 ERP Tuemoil
案例 / 246

第10章 电子商务：数字市场、数字 产品 / 248

学习目标 / 248

开篇案例 Nexon Games：电子商务
变得大众化 / 249

10.1 电子商务与互联网 / 250

10.2 电子商务 / 261

10.3 移动商务 / 266

10.4 电子商务支付系统 / 267

10.5 MIS 实践 / 269

小结 / 270

关键术语 / 270

复习题 / 271

讨论题 / 272

小组合作项目 / 272

案例分析 Facebook 的两难境地 / 272

第11章 数字化企业中的知识管理 / 275

学习目标 / 275

开篇案例 宝洁的知识管理由纸张
移向像素 / 276

- 11.1 知识管理概论 / 277
- 11.2 企业范围的知识管理系统 / 281
- 11.3 知识工作系统 / 285
- 11.4 智能技术 / 287
- 11.5 MIS 实践 / 295
- 小结 / 296
- 关键术语 / 297
- 复习题 / 297
- 讨论题 / 298
- 小组作业 比较知识网络系统 / 298
- 案例分析 可口可乐中的创新和合作:
真实的案例 / 298

第 12 章 改进决策 / 301

- 学习目标 / 301
- 开篇案例 宝洁重构供应链 / 302
- 引言 / 303
- 12.1 决策和信息系统 / 303
- 12.2 为决策提供支持的系统 / 308
- 12.3 主管支持系统 / 316
- 12.4 群体决策支持的系统 / 318
- 12.5 MIS 实践 / 320
- 小结 / 321
- 关键术语 / 323
- 复习题 / 323
- 讨论题 / 323
- 小组作业 设计一个大学的 GDSS / 323
- 案例分析 信息系统能让你的医生
更好吗 / 324

第四部分 建设和管理信息系统

第 13 章 建设信息系统 / 328

- 学习目标 / 328

- 开篇案例 PC Connection 公司体验
多层实现 / 329

- 13.1 作为计划的组织变革的系统 / 330
- 13.2 系统开发概貌 / 334
- 13.3 系统建设的方法 / 342
- 13.4 数字企业的应用开发 / 346
- 13.5 MIS 实践 / 348
- 小结 / 350
- 关键术语 / 351
- 复习题 / 352
- 讨论题 / 352
- 小组作业 准备一个网站设计说明 / 352
- 案例分析 国民银行寻求系统解决
方案 / 352

第 14 章 项目管理 / 355

- 学习目标 / 355
- 开篇案例 McKesson 是如何进行
项目管理的 / 356
- 14.1 项目管理的重要性 / 357
- 14.2 项目选择 / 360
- 14.3 建立信息系统商业价值 / 363
- 14.4 管理项目风险 / 365
- 14.5 MIS 实践 / 372
- 小结 / 373
- 关键术语 / 374
- 复习题 / 374
- 讨论题 / 375
- 小组作业 识别实现问题 / 375
- 案例分析 美国人口普查局现场数据
收集项目: 不要指望它 / 375

第 15 章 管理全球系统 / 377

学习目标 / 377

开篇案例 SeverStal 的全球性 IT
基础设施 / 378

15.1 国际信息系统的成长 / 379

15.2 组建国际信息系统 / 382

15.3 管理全球系统 / 384

15.4 全球价值链的技术问题和
挑战 / 388

15.5 MIS 实践 / 392

小结 / 393

关键术语 / 393

复习题 / 393

讨论题 / 394

小组作业 识别全球企业战略的
技术 / 394

案例分析 全球战略能拯救通用
汽车吗 / 394

PART 1

第一部分

组织、管理和网络化企业

第1章 当今全球商企中的信息系统

第2章 全球电子商务：企业如何应用信息系统

第3章 信息系统、组织、管理和战略

第4章 信息系统中的道德和社会问题

当今全球商企中的 信息系统

- 1.1 信息系统如何改变企业，它和全球化的关系是什么？
- 1.2 为什么当今信息系统对运营和管理企业非常重要？
- 1.3 确切地说明信息系统是什么？
- 1.4 什么是辅助资产？在信息系统为组织提供真正价值上，为什么辅助资产如此重要？
- 1.5 用于研究信息系统的主要学科是什么？每个学科如何对了解信息系统做出贡献？

开篇案例

篮球运动是一个快速、高运动量的运动，但它还是一个巨大的商业。隶属于 NBA 的专业球队平均每年支付每个球员 500 万美元的薪水。面对如此巨额，球队希望有经常观察改善球员绩效的途径。在 82 场赛季，教练希望能找出对手犯规和跳投缺点的细小片断，从而达到更多的赢球，最后给球队带来更多的收益。

传统的篮球比赛统计难以提供每一场比赛的所有细节资料，也难以和比赛的录像资料相关联。结果，关于策略变化或根据对手的弱点取优的决策主要基于直觉和胆识本能。教练很难回答诸如“哪种比赛正在削弱我们”之类的问题。新的篮球专业教练和经理正从其他行业吸取思路，学着如何基于硬数据来进行决策。

协同运动技术（Synergy Sports Technology）公司已经找到一种方法收集和组织精细统计数据，并将数据与相关录像片段相关联。协同公司雇用了 30 个人将统计信息与每场比赛的录像匹配，包括哪个球

员拿球、什么比赛类型以及比赛结果。每场比赛都得到解剖和标示，一幕一幕，使用几百个描述分类，并把这些数据连接到高分辨率的录像上。

教练用索引安放他们感兴趣的录像，并在一个受保护的网站上存取录像。几秒钟他们就能在该网站观察录像，他们也可以下载到笔记本电脑或 iPod。有一个 NBA 球队给每一个球员买了 iPod，使球员也能评价录像，帮助他们准备下场比赛。

例如，如果达拉斯牛仔队刚输给菲尼克斯太阳队并放弃了很多叫暂停的点，牛仔队教练可以用协同服务观看比赛中太阳队的每一个暂停录像片段。他还可以观察牛仔队在整个赛季中的转变情况，以观察和其他队相比的夜晚比赛情况。

根据达拉斯牛仔队的所有者马克·库班的说法，“这个系统让我们能看到每一次比赛、每一种方式。故我们可以看到我们如何比赛、跟踪我们的成功率，并观察其他球队如何做”。

这个服务有助于教练分析每一个球员的长处和短处。例如，协同系统记录了牛仔队的德克·诺维斯基进攻的每一个步骤，从 1998 年他加入 NBA 以后就开始记录。这个系统可以成功地显示他的判断是否正确，或者他没有进入状态，像待在家里或者在场外。这个系统能分解比赛和球员的表现进入更精细的分类。如果用户点击任何统计，他将找到最近三个季节的 20 场、50 场甚至 2 000 场比赛的录像片段显示诺维斯基的特殊运动。

大约 14 个 NBA 球队已经签订了协同服务，并用它搜索一些高中球员和国际球员。虽然它不能代替人力搜索的需要，但这个服务减少了 NBA 球队天文数字般的旅行花费。

资料来源：Scot Petersen, “Dunking the Data,” *eWeek*, June 16, 2008; Randall Stross, “Technology to Dissect Every Dunk and Drive,” *The New York Times*, April 29, 2007; and www.nba.org, accessed July 27, 2008.

本章开篇案例所述 NBA 球队面临的挑战显示出信息系统今天如此重要的原因。像其他企业一样，专业篮球面临高成本的压力，特别是球员薪金和为寻找天才球员所花的差旅费。球队试图以改进雇员尤其是球员绩效来增加收入。

本章图 1-1 提醒注意开篇案例和本章要点。由于缺少关于比赛的精确数据，管理层很难做出好的决策以改进球队和个别球员的绩效。它只能依赖基于比赛录像带的最佳“猜测”。管理层找到一个新的信息系统来提供较好的信息。

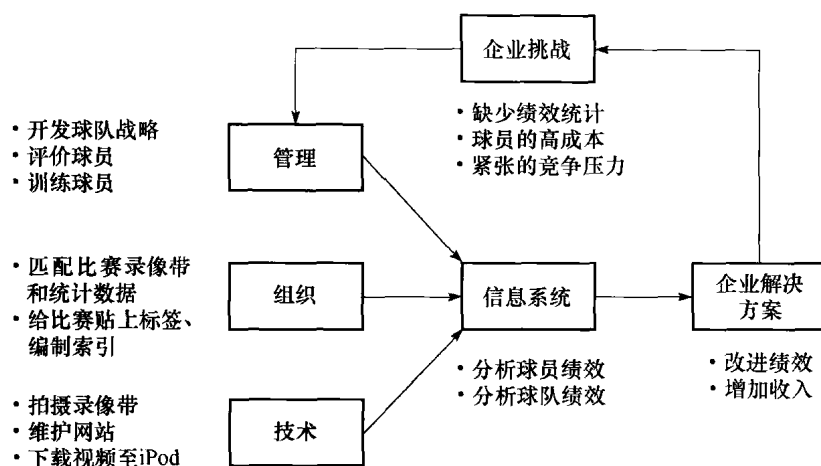


图 1-1

这个信息系统基于一个由协同运动技术公司提供的服务。协同运动技术公司职员将每一场比赛分解为一串运动，然后按球员、比赛类型和结果对每个运动分类。这些数据被标示于录像上，使之容易查找。NBA 教练和管理层可以分析这些数据，观察哪种进攻和防守对哪个球员最有效。队员自己可以用 iPod 下载录像，用以帮助他们备赛。这个创新的解决方案使篮球管理层能利用客观的关于球员、比赛和结果的统计数据来做出改善球员绩效的决策。

1.1 当今商企中信息系统扮演的角色

当今在美国和全球经济的各地，商务或企务都和以往大不相同。2008 年，美国商企花费了大约 9 000 亿美元，用于信息系统的硬件、软件和通信设备。另外，它们还花费了 9 000 亿美元，用于企务与管理咨询和服务——其中很多是用于再设计公司的企务运作，以求由新技术获得竞争优势。图 1-2 显示了 1980 ~ 2007 年，私人商企用于硬件、软件和通信设备的投资增长，从总投资的 32% 增长到 51%。

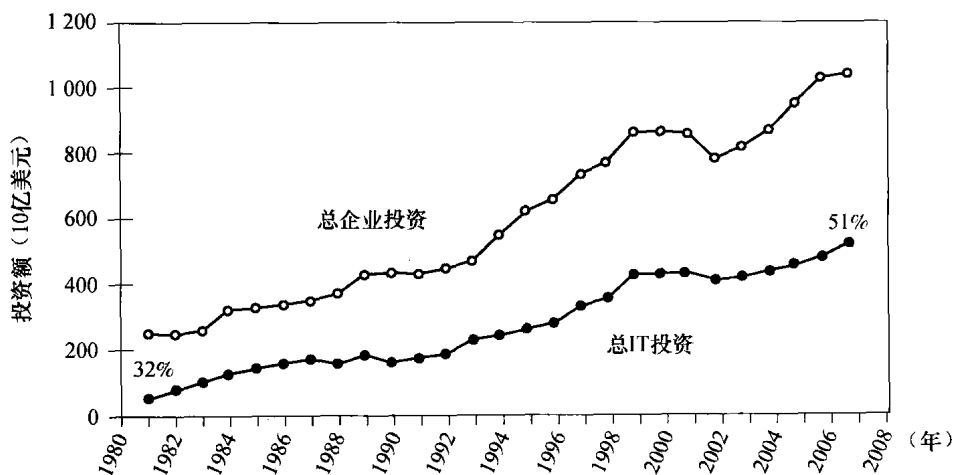


图 1-2 信息技术投资

作为一名经理，你们中的大多数将经常使用信息系统并对信息系统进行大量投资。你一定希望知道如何聪明地使用投资资金。如果你做出聪明的选择，你的公司将可能超越竞争者；如

果你做出错误的选择,你将会浪费大量有价值的资金。本书致力于帮助你做出关于信息技术和信息系统的聪明决策。

1.1.1 信息系统如何转变商企

通过观察人们如何开展商企活动,你可以看到在你周围每天巨大的花费结果。2008年移动电话的装设比固话要多。蜂窝电话、黑莓、iPhone、电子邮件和网络在线会议成为开展商企活动的重要工具。58%的美国成年人利用移动电话或移动手持设备进行语音通信以外的活动,如文件传输、电子邮件、照相、观察地图或方向以及录像等(Horrigan, 2008)。

2008年7月,全球8000多万家企业有dot-com网站注册(仅美国就有6000万)(Versign, 2008)。今天,有1.38亿家美国在线商店,有1.17亿家公司在线采购。每天有3400万美国人上网寻找产品或服务。

2007年在美国国内,联邦快递几乎通宵就递送1亿件包裹,而联邦包裹服务公司(UPS)在世界范围内每天运送37亿件包裹。企业寻求快速地感知和响应顾客需求的变化,降低库存值到最低水平,达到较高的运营效率。供应链节奏变得更快,所有规模的公司,依靠准时制库存系统减少其管理费用,从而更快速地切入市场。

现今,报纸的读者数量持续下降,6400多万人在线收看新闻。大约6700万美国人阅读博客,2100万人撰写博客,创造了一种新的作者和读者反馈的形式,这在5年以前是不存在的(Pew, 2008)。社交网站,如MySpace和FaceBook,一个月分别吸引了7000万和3000万访问者。企业试图运用社交工具在全球联络其雇员、顾客和经理。

电子商务和互联网广告暴涨:某搜索引擎在线广告收入2007年超过165亿美元,互联网广告以一年大于25%的速率持续增长,在2008年达到280亿美元。

新的联邦安全和会计法律,要求许多企业保存电子邮件信息5年,加上现在的职业和健康法律要求企业存储雇员的化验数据60年,这将引发数字信息的增长,现在估计每年相当于37000个新的议会图书馆。

1.1.2 管理信息系统的新内容

管理信息系统在商企中最振奋的话题,是技术的持续革新、技术的管理应用以及对企业成功的影响。老系统正在被摧毁,全新的系统正在予以替代。新的行业出现了,老的衰退了,成功的公司是那些学习了如何应用这些新技术的公司。表1-1总结了几个主要的信息系统商企应用的新规则。这些规则将贯穿于本书的各章,最好你现在花点时间和你的同学、教授讨论。你甚至想在表1-1中加以补充。

在技术领域有三个不相关的变化:①新生的移动数字平台(如iPhone、黑莓、薄的网络界面笔记本);②在线服务软件的增长;③“电子云计算”(cloud computing)的增长,这里越来越多的商务软件跨网运行。当然,这些变化依赖于表1-1所描述的建造模块技术,如消耗更小功率的、运行速度更快的处理器芯片。

表 1-1 管理信息系统的新内容

变 化	商企影响
技术	
电子云计算平台作为主要的商务创新出现	互联网上一个灵活的计算机集合,能执行传统公司主机机执行的任务
更强大,耗能更小	英特尔公司的新PC处理器芯片,耗能小于50%