

# Αναλυτικός πίνακας περιεχομένων

## I Τα πληροφοριακά συστήματα στην ψηφιακή εποχή 31

### 1 Τα επιχειρηματικά πληροφοριακά συστήματα στη σταδιοδρομία σας 32



**Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:**  
Οι Giants χτυπάνε πρωτιά με την τεχνολογία πληροφοριών 33

- 1.1 Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις σήμερα 36  
*Πώς τα πληροφοριακά συστήματα μετασχηματίζουν το επιχειρείν 36 • Τι έχει αλλάξει στον τομέα των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης; 37 • Προκλήσεις και ευκαιρίες της παγκοσμιοποίησης: Ένας πιο επίπεδος κόσμος 39*

#### Περ. Μελέτη: Άνθρωποι

##### Ιδού οι νέοι «μετακινούμενοι εργαζόμενοι» 40

*Τα πληροφοριακά συστήματα ως κινητήρια δύναμη του επιχειρείν 43*

- 1.2 Θεωρήσεις των πληροφοριακών συστημάτων και της τεχνολογίας πληροφοριών 46  
*Τι είναι τα πληροφοριακά συστήματα; 47 • Δεν είναι μόνο η τεχνολογία: Ο ρόλος των ανθρώπων και των οργανισμών 49 • Διαστάσεις των πληροφοριακών συστημάτων 49*

#### Περ. Μελέτη: Τεχνολογία

##### Η UPS διαπρέπει παγκοσμίως με τη βοήθεια της ΤΠ 53

- 1.3 Κατανόηση των πληροφοριακών συστημάτων: Μια προσέγγιση επίλυσης επιχειρηματικών προβλημάτων 56  
*Η προσέγγιση της επίλυσης προβλημάτων 56 • Ένα μοντέλο της διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων 56 • Ο ρόλος της κριτικής σκέψης στην επίλυση προβλημάτων 59 • Η σύνδεση μεταξύ επιχειρηματικών στόχων, προβλημάτων και λύσεων 60*
- 1.4 Τα πληροφοριακά συστήματα και η σταδιοδρομία σας 61  
*Πώς τα πληροφοριακά συστήματα θα επηρεάσουν συγκεκριμένα επαγγέλματα 61 • Τα πληροφοριακά συστήματα και η σταδιοδρομία σας: Ανακεφαλαίωση 65 • Πώς σας προετοιμάζει το βιβλίο αυτό για το μέλλον 66*

Περιληπτική ανασκόπηση 67 • Βασικοί όροι 68  
• Ερωτήσεις ανασκόπησης 69 • Ερωτήσεις για συζήτηση 70 • Εργασίες εξάσκησης 70

*Προβλήματα λήψης αποφάσεων 70 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση βάσεων δεδομένων για την ανάλυση των τάσεων των πωλήσεων 71 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση του Διαδικτύου για τον εντοπισμό θέσεων εργασίας που απαιτούν γνώσεις πληροφοριακών συστημάτων 71*

Συλλογική εργασία 71

#### Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος: Μια νέα ματιά στα ηλεκτρονικά μητρώα υγείας των ασθενών 72

### 2 Η-επιχειρείν και συνεργασία σε παγκόσμιο επίπεδο 76

#### Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:

##### Η TELUS ενστερνίζεται την κοινωνική μάθηση 77

- 2.1 Συστατικά στοιχεία μιας επιχείρησης 80  
*Οργάνωση μιας επιχείρησης: Βασικές επιχειρηματικές λειτουργίες 80 • Επιχειρηματικές διεργασίες 81 • Διοίκηση της επιχείρησης και ιεραρχία 84 • Το επιχειρηματικό περιβάλλον 85 • Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση 86*
- 2.2 Τύποι πληροφοριακών συστημάτων σε επιχειρήσεις 86  
*Τα συστήματα κάθε ομάδας διοικητικών στελεχών 87*

#### Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

##### Vail Ski Resorts: Υψηλή στόχευση με υψηλή τεχνολογία 92

*Συστήματα για τη σύνδεση των επιμέρους συστημάτων κάθε επιχείρησης 94*

#### Περ. Μελέτη: Άνθρωποι

##### Η P&G απογειώνεται με «πιοτήρια» λήψης αποφάσεων 95

*Η-επιχειρείν, η-εμπόριο και η-διακυβέρνηση 99*



- 2.3 Συστήματα συνεργασίας και κοινωνικού επιχειρείν 100  
*Τι σημαίνει συνεργασία; 100 • Τι είναι το κοινωνικό επιχειρείν; 102 • Οφέλη που προκύπτουν από τη συνεργασία και το κοινωνικό επιχειρείν 103 • Χτίσιμο φιλοσοφίας συνεργασίας και συνεργατικών επιχειρηματικών διεργασιών 104 • Εργαλεία και τεχνολογίες συνεργασίας και κοινωνικού επιχειρείν 105*
- 2.4 Η λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις 112  
*Η διεύθυνση πληροφοριακών συστημάτων 112 • Υπηρεσίες πληροφοριακών συστημάτων 113*

Περιληπτική ανασκόπηση 114 • Βασικοί όροι 116  
• Ερωτήσεις ανασκόπησης 116 • Ερωτήσεις για συζή-  
τηση 117 • Εργασίες εξάσκησης 118

*Προβλήματα λήψης αποφάσεων 118 • Βελτίωση λήψης  
αποφάσεων: Χρήση λογιστικού φύλλου για την επιλογή  
προμηθευτών 118 • Επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας:  
Χρήση λογισμικού του Διαδικτύου για τον σχεδιασμό  
αποδοτικών δρομολογίων μεταφοράς 119*

Συλλογική εργασία 119

### Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος

Πρέπει οι εταιρείες να ενστερνιστούν το κοινωνικό  
επιχειρείν; 120

### 3 Επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος με πληροφοριακά συστήματα 124

#### Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:

Μπορεί η Walmart να παραμείνει στην κορυφή; 125

#### 3.1 Χρήση πληροφοριακών συστημάτων για επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος 128

*Το μοντέλο ανταγωνιστικών δυνάμεων του Porter 129  
• Στρατηγικές πληροφοριακών συστημάτων για την αντι-  
μετώπιση των ανταγωνιστικών δυνάμεων 130 • Ο αντί-  
κτυπος του Διαδικτύου στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα  
135 • Το επιχειρηματικό μοντέλο της αλυσίδας αξίας 136*

#### Περ. Μελέτη: Τεχνολογία

Οι αυτοκινητοβιομηχανίες εξελίσσονται σε «εταιρείες  
λογισμικού» 138

*Συnergίες, βασικές ικανότητες και στρατηγικές δικτύου  
141 • Ανατρεπτικές τεχνολογίες: Με την ορμή του κύμα-  
τος 144*

#### 3.2 Ανταγωνισμός σε παγκόσμια κλίμακα 144

*Το Διαδίκτυο και η παγκοσμιοποίηση 146 • Παγκόσμια  
επιχειρηματική δραστηριότητα και στρατηγικές συστημά-  
των 147 • Διαμόρφωση παγκόσμιων συστημάτων 148*

#### 3.3 Ανταγωνισμός σε επίπεδο ποιότητας και σχεδιασμού 149

*Τι είναι ποιότητα; 149 • Πώς τα πληροφοριακά συστή-  
ματα βελτιώνουν την ποιότητα 150*

#### 3.4 Ανταγωνισμός σε επίπεδο επιχειρηματικών διεργασιών 152

*Τι είναι η διαχείριση επιχειρηματικών διεργασιών; 152*



#### Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

Η MoneyGram «βγάζει τα λεφτά  
της» με νέα συστήματα και νέες  
διεργασίες 156

Περιληπτική ανασκόπηση 159  
• Βασικοί όροι 160 • Ερωτήσεις  
ανασκόπησης 160 • Ερωτήσεις

για συζήτηση 161 • Εργασίες εξάσκησης 162

*Προβλήματα λήψης αποφάσεων 162 • Βελτίωση λήψης  
αποφάσεων: Χρήση βάσης δεδομένων για την αποσαφή-  
νιση της επιχειρηματικής στρατηγικής 162 • Βελτίωση*

*λήψης αποφάσεων: Χρήση εργαλείων του Ιστού για  
τη διαμόρφωση εξοπλισμού και την τιμολόγηση ενός  
αυτοκινήτου 163*

Συλλογική εργασία 163

### Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος

Μπορεί να διασωθεί το βιβλιοπωλείο; 164

### 4 Ηθικά και κοινωνικά ζητήματα σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα 168

#### Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:

Πειρατές περιεχομένου λυμάνονται τον Ιστό 169

#### 4.1 Κατανόηση των ηθικών και κοινωνικών ζητημάτων που σχετίζονται με τα συστήματα 172

*Ένα μοντέλο σκέψης για  
ηθικά, κοινωνικά και  
πολιτικά ζητήματα 174*

*• Οι πέντε ηθικές δια-  
στάσεις της εποχής των  
πληροφοριών 175 • Κύριες  
τεχνολογικές τάσεις που  
εγείρουν ηθικά ζητήματα  
175*



#### 4.2 Η ηθική σε μια κοινωνία πληροφοριών 179

*Βασικές έννοιες: Ευθύνη, υπευθυνότητα και υπαιτιότητα  
179 • Ηθική ανάλυση 179 • Προτεινόμενες ηθικές αρχές  
180 • Επαγγελματικοί κώδικες συμπεριφοράς 181  
• Ορισμένα ηθικά διλήμματα του πραγματικού κόσμου  
181*

#### 4.3 Οι ηθικές διαστάσεις των πληροφοριακών συστημάτων 182

*Δικαιώματα στις πληροφορίες: Προσωπικό απόρρητο και  
ελευθερία στην εποχή του Διαδικτύου 182*

#### Περ. Μελέτη: Τεχνολογία

«Επί προσωπικού»: Διαφημιστική στόχευση βάσει  
συμπεριφοράς 188

*Δικαιώματα στην ιδιοκτησία: Πνευματική ιδιοκτησία 193  
• Υπευθυνότητα, υπαιτιότητα και έλεγχος 197 • Ποιότητα  
συστημάτων: Ποιότητα δεδομένων και σφάλματα συστη-  
μάτων 199 • Ποιότητα ζωής: Ισότητα, πρόσβαση, όρια 200*

#### Περ. Μελέτη: Άνθρωποι

Χρόνος για πέταμα: Το νέο ψηφιακό χάσμα 206

Περιληπτική ανασκόπηση 208 • Βασικοί όροι 209

• Ερωτήσεις ανασκόπησης 210 • Ερωτήσεις για συζή-  
τηση 210 • Εργασίες εξάσκησης 211

*Προβλήματα λήψης αποφάσεων 211 • Επίτευξη επιχειρη-  
σιακής αριστείας: Δημιουργία ενός ιστολογίου 212  
• Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση ομάδων συζήτησης  
του Διαδικτύου για διαδικτυακή έρευνα αγοράς 212*

Συλλογική εργασία 213

### Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος

Facebook: Για τα λεφτά γίνονται όλα 213

## II Η υποδομή της τεχνολογίας πληροφοριών 217

### 5 Υποδομή ΤΠ: Υλικό και λογισμικό 218

#### Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:

Ο Στρατός Ξηράς των ΗΠΑ σχεδιάζει την υποδομή ΤΠ από την αρχή 219



5.1 Υποδομή ΤΠ: Υλικό υπολογιστών 222  
 Συστατικά στοιχεία της υποδομής 222 • Τύποι υπολογιστών 224 • Τεχνολογία αποθήκευσης, εισόδου και εξόδου 227  
 • Σύγχρονες τάσεις στο υλικό υπολογιστών 228

#### Περ. Μελέτη: Τεχνολογία

Τα κέντρα δεδομένων «πρασινίζουν» 235

5.2 Υποδομή ΤΠ: Λογισμικό υπολογιστών 237  
 Λογισμικό λειτουργικού συστήματος 238 • Λογισμικό εφαρμογών και επιτραπέζια εργαλεία παραγωγικότητας 240 • HTML και HTML5 244 • Υπηρεσίες Ιστού 244  
 • Τάσεις του λογισμικού 246

5.3 Διαχείριση τεχνολογίας υλικού και λογισμικού 248  
 Προγραμματισμός δυναμικότητας και προσαρμοσιμότητα 248 • Ολικό κόστος κυριότητας τεχνολογικών πόρων 249  
 • Χρήση παρόχων τεχνολογικών υπηρεσιών 250  
 • Πλατφόρμες για φορητές συσκευές και κινητά τηλέφωνα 252

#### Περ. Μελέτη: Άνθρωποι

BYOD: Πλεονεκτήματα και παγίδες 253

Γλωσσική προσαρμογή λογισμικού για επιχειρηματικές δραστηριότητες σε παγκόσμια κλίμακα 255

Περιληπτική ανασκόπηση 255 • Βασικοί όροι 257  
 • Ερωτήσεις ανασκόπησης 258 • Ερωτήσεις για συζήτηση 259 • Εργασίες εξάσκησης 259

Προβλήματα λήψης αποφάσεων 259 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση λογιστικού φύλλου για την αξιολόγηση επιλογών σε υλικό και λογισμικό 260 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση της έρευνας στον Ιστό για την κατάρτιση του προϋπολογισμού ενός συνεδρίου πωλητών 260

Συλλογική εργασία 261

#### Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος

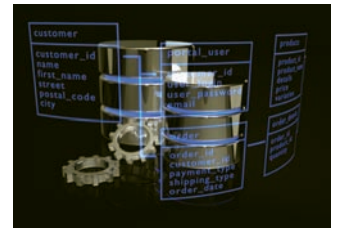
Έφτασε η εποχή της υπολογιστικής νέφους; 261

6 Τα θεμέλια της επιχειρηματικής ευφυΐας: Διαχείριση βάσεων δεδομένων και πληροφοριών 266

#### Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:

Η Toronto Globe and Mail επενδύει στη διαχείριση δεδομένων για να προσεγγίσει το κοινό της 267

6.1 Η προσέγγιση των βάσεων δεδομένων στη διαχείριση δεδομένων 270  
 Οντότητες και ιδιότητες 270 • Οργάνωση των δεδομένων σε σχεσιακές βάσεις δεδομένων 271  
 • Δημιουργία σχέσεων 273



6.2 Συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων 277  
 Πράξεις σε μια σχεσιακή βάση δεδομένων 278  
 • Δυνατότητες των συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων 278 • Μη σχεσιακές βάσεις δεδομένων και βάσεις δεδομένων στο νέφος 281

6.3 Χρήση των βάσεων δεδομένων για τη βελτίωση της επιχειρηματικής απόδοσης και της λήψης αποφάσεων 283  
 Η πρόκληση των mega-δεδομένων 283 • Υποδομή επιχειρηματικής ευφυΐας 284 • Εργαλεία ανάλυσης: Σχέσεις, μοτίβα, τάσεις 287

#### Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

Η επιχειρηματική ευφυΐα στον Ζωολογικό Κήπο του Σινσινάτι 291

Οι βάσεις δεδομένων και ο Ιστός 293

6.4 Διαχείριση πόρων δεδομένων 295  
 Χάραξη πολιτικής πληροφοριών 295 • Διασφάλιση της ποιότητας των δεδομένων 296

Περιληπτική ανασκόπηση 297

#### Περ. Μελέτη: Άνθρωποι

Τα δεδομένα «τρέχουν σαν το νερό» στην American Water 298

Βασικοί όροι 300 • Ερωτήσεις ανασκόπησης 301  
 • Ερωτήσεις για συζήτηση 302 • Εργασίες εξάσκησης 302  
 Προβλήματα λήψης αποφάσεων 302 • Επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας: Δημιουργία μιας σχεσιακής βάσης δεδομένων για διαχείριση αποθεμάτων 303 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Αναζήτηση σε διαδικτυακές βάσεις δεδομένων για επιχειρηματικούς πόρους στο εξωτερικό 303

Συλλογική εργασία 304

#### Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος

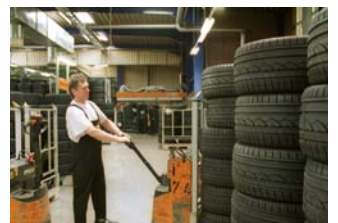
Μεγα-δεδομένα: τεράστιος ο όγκος, τεράστια και η ανταπόδοση; 304

7 Τηλεπικοινωνίες, Διαδίκτυο και ασύρματη τεχνολογία 308

#### Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:

Επιτάχυνση της παραγωγής στην Continental με RFID και ασύρματη τεχνολογία 309

7.1 Τηλεπικοινωνίες και δίκτυα στον κόσμο των επιχειρήσεων σήμερα 312



Τάσεις στα δίκτυα και τις επικοινωνίες 312 • Τι είναι δίκτυο υπολογιστών; 312 • Βασικές τεχνολογίες ψηφιακών δικτύων 315

7.2 Δίκτυα επικοινωνιών 317  
Σήματα: Ψηφιακό ή αναλογικό 318 • Τύποι δικτύων 318 • Υλικά μέσα μετάδοσης και ταχύτητα μετάδοσης 320

7.3 Το παγκόσμιο Διαδίκτυο 320  
Τι είναι το Διαδίκτυο; 320 • Διευθυνσιοδότηση και αρχιτεκτονική Διαδικτύου 321

### Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

Η μάχη για τη δικτυακή ουδετερότητα 324

Υπηρεσίες και εργαλεία επικοινωνίας του Διαδικτύου 326

### Περ. Μελέτη: Άνθρωποι

Παρακολούθηση υπαλλήλων: Αντιδεοντολογική ή ωφέλιμη; 330

Ο Παγκόσμιος Ιστός 333

7.4 Η ασύρματη επανάσταση 343  
Κυψελωτά συστήματα 344 • Ασύρματα δίκτυα υπολογιστών και πρόσβαση στο Διαδίκτυο 344 • Αναγνώριση ραδιοσυχνοτήτων και ασύρματα δίκτυα αισθητήρων 347

Περιληπτική ανασκόπηση 350 • Βασικοί όροι 352 • Ερωτήσεις ανασκόπησης 352 • Ερωτήσεις για συζήτηση 353 • Εργασίες εξάσκησης 353

Προβλήματα λήψης αποφάσεων 353 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση λογισμικού λογιστικού φύλλου για την αξιολόγηση ασύρματων υπηρεσιών 354 • Επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας: Χρήση μηχανών αναζήτησης Ιστού για επιχειρηματική έρευνα 354

Συλλογική εργασία 355

**Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος**  
Google, Apple, Facebook: Αγώνας για κυριαρχία στο Διαδίκτυο 355

**8 Ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων 360**

**Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:**  
Έχετε λογαριασμό στο LinkedIn; Φυλαχτείτε! 361

8.1 Ευάλωτα συστήματα και κατάχρηση 364  
Γιατί είναι ευάλωτα τα συστήματα 364 • Κακόβουλο λογισμικό: Ιοί, σκουλήκια, Δούρειοι ίπποι και κατασκοπευτικό λογισμικό 366 • Χάκερ και ηλεκτρονική εγκληματικότητα 370

### Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

Το «μεγάλο κόλπο» στον 21ο αιώνα 373

Εσωτερικές απειλές:  
Εργαζόμενοι 378 • Ευπάθεια του λογισμικού 378

8.2 Η επιχειρηματική αξία της ασφάλειας και του ελέγχου 379

Νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις για τη διαχείριση ηλεκτρονικών εγγραφών 380 • Ηλεκτρονικά αποδεικτικά στοιχεία και ηλεκτρονική εγκληματολογία 381

8.3 Δημιουργία ενός πλαισίου δράσης για την ασφάλεια και τον έλεγχο 382  
Μέτρα ελέγχου πληροφοριακών συστημάτων 382 • Εκτίμηση επικινδυνότητας 383 • Πολιτική ασφάλειας 384 • Σχεδιασμός ανάκαμψης από καταστροφή και σχεδιασμός διασφάλισης επιχειρηματικής συνέχειας 386 • Ο ρόλος της ελεγκτικής εξέτασης 387

8.4 Τεχνολογίες και εργαλεία για την προστασία των πληροφοριακών πόρων 388  
Διαχείριση και πιστοποίηση της ταυτότητας των χρηστών 388 • Τείχη προστασίας, συστήματα ανίχνευσης εισβολών και λογισμικό κατά των ιών 389 • Ασφάλεια στα ασύρματα δίκτυα 392 • Κρυπτογράφηση και υποδομή δημοσίων κλειδιών 392 • Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας των συστημάτων 394 • Ζητήματα ασφάλειας στην υπολογιστική νέφους και την ψηφιακή πλατφόρμα της κινητής τηλεφωνίας και των φορητών συσκευών 395

### Περ. Μελέτη: Τεχνολογία

Μοντέλο BYOD: Ασφαλές; Όχι και τόσο! 397

Εξασφάλιση της ποιότητας του λογισμικού 399

Περιληπτική ανασκόπηση 400 • Βασικοί όροι 401 • Ερωτήσεις ανασκόπησης 402 • Ερωτήσεις για συζήτηση 403 • Εργασίες εξάσκησης 403

Προβλήματα λήψης αποφάσεων 404 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση λογισμικού λογιστικού φύλλου για την εκτίμηση κινδύνων ασφάλειας 404 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Αξιολόγηση υπηρεσιών ασφαλείας με εξωτερική ανάθεση 405

Συλλογική εργασία 405

**Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος**  
Η διαγραφόμενη απειλή του κυβερνοπολέμου 406

## III Βασικές εφαρμογές των συστημάτων για την ψηφιακή εποχή 411

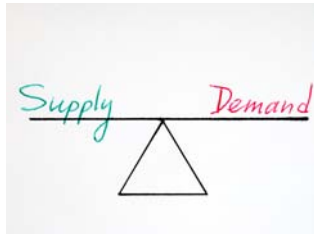
**9 Επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας και σχέσεων με τους πελάτες: Επιχειρησιακές εφαρμογές 412**

**Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:**  
Η Nvidia «βλέπει μπροστά» με τη βοήθεια της τεχνολογίας 413

9.1 Επιχειρησιακά συστήματα 416  
Τι είναι τα επιχειρησιακά συστήματα; 416 • Επιχειρησιακό λογισμικό 417 • Η αξία των επιχειρησιακών συστημάτων 419

9.2 Συστήματα διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας 420





Η εφοδιαστική αλυσίδα 420  
 • Πληροφοριακά συστήματα και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας 422 • Λογισμικό διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας 423 • Παγκόσμιες εφοδιαστικές αλυσίδες και Διαδίκτυο 424

### Περ. Μελέτη: Τεχνολογία

Ακόμα πιο φρέσκο βούτυρο με... προγραμματισμό της ζήτησης 425

Η επιχειρηματική αξία των συστημάτων διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας 428

#### 9.3 Συστήματα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες 429

Τι είναι η διαχείριση σχέσεων με πελάτες; 429

- Λογισμικό διαχείρισης σχέσεων με πελάτες 430
- Λειτουργική και αναλυτική διαχείριση σχέσεων με πελάτες 434

### Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

Η Graybar υιοθετεί μεθόδους ανάλυσης δεδομένων πελατών 435

Η επιχειρηματική αξία των συστημάτων διαχείρισης των σχέσεων με πελάτες 437

#### 9.4 Επιχειρησιακές εφαρμογές: Νέες ευκαιρίες και προκλήσεις 437

Προκλήσεις των επιχειρησιακών συστημάτων 437

- Επιχειρησιακές εφαρμογές επόμενης γενιάς 438

Περιληπτική ανασκόπηση 440 • Βασικοί όροι 442  
 • Ερωτήσεις ανασκόπησης 442 • Ερωτήσεις για συζήτηση 443 • Εργασίες εξάσκησης 443

Προβλήματα λήψης αποφάσεων 444 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση λογισμικού βάσεων δεδομένων για τη διαχείριση αιτημάτων εξυπηρέτησης των πελατών 444 • Επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας: Αξιολόγηση υπηρεσιών διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας 445

Συλλογική εργασία 445

### Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος

Vodafone: Η υλοποίηση ενός κολοσσιαίου παγκόσμιου συστήματος ERP 446

## 10 Η-εμπόριο: Ψηφιακές αγορές, ψηφιακά αγαθά 450

### Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:

Pinterest: Τελικά, πόσο αξίζει μια εικόνα; 451



10.1 Ηλεκτρονικό εμπόριο και Διαδίκτυο 454

Το η-εμπόριο σήμερα 454

- Το νέο η-εμπόριο: Κοινωνικό, φορητό, τοπικό 456 • Γιατί διαφέρει το η-εμπόριο 459 • Βασικές έννοιες

του η-εμπορίου: Ψηφιακές αγορές και ψηφιακά αγαθά σε μια παγκόσμια αγορά 462

#### 10.2 Η-εμπόριο: Επιχειρηματικότητα και τεχνολογία 466

Τύποι ηλεκτρονικού εμπορίου 466 • Επιχειρηματικά μοντέλα του η-εμπορίου 467 • Μοντέλα εσόδων του η-εμπορίου 471

### Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

Pandora: Θα πετύχει συνδυάζοντας δωρεάν και επί πληρωμή υπηρεσίες; 473

Κοινωνική δικτύωση και η σοφία του πλήθους 475

- Μάρκετινγκ στο η-εμπόριο: Κοινωνικό, φορητό, τοπικό 477 • Η-εμπόριο μεταξύ επιχειρήσεων (B2B): Πρωτόγνωρη αποτελεσματικότητα και νέες ευκαιρίες 484

#### 10.3 Η-εμπόριο στις φορητές συσκευές και θεσιπαγές η-εμπόριο 487

Θεσιπαγείς υπηρεσίες και εφαρμογές 488

### Περ. Μελέτη: Τεχνολογία

Θα δώσει την πρωτοπορία στην Orbitz η τεχνολογία της κινητής; 489

Άλλες υπηρεσίες κ-εμπορίου 491

#### 10.4 Δημιουργία παρουσίας στον χώρο του η-εμπορίου 492

Ανάπτυξη οδικού χάρτη για την παρουσία στον χώρο του η-εμπορίου 492 • Κατάρτιση χρονοδιαγράμματος: Ορόσημα 494

Περιληπτική ανασκόπηση 494 • Βασικοί όροι 496

• Ερωτήσεις ανασκόπησης 497 • Ερωτήσεις για συζήτηση 497 • Εργασίες εξάσκησης 498

Προβλήματα λήψης αποφάσεων 498 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση λογισμικού λογιστικού φύλλου για την ανάλυση μιας διαδικτυακής επιχείρησης 498

- Επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας: Αξιολόγηση υπηρεσιών φιλοξενίας η-εμπορίου 499

Συλλογική εργασία 499

### Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος

Ανάπτυξη πελατειακής βάσης με τα κοινωνικά δίκτυα 499

## 11 Βελτίωση της λήψης αποφάσεων και της διαχείρισης γνώσεων 504

### Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:

Moneyball: Μπέιζμπολ... βάσει δεδομένων 505

11.1 Λήψη αποφάσεων και πληροφοριακά συστήματα 508

Η επιχειρηματική αξία της βελτιωμένης λήψης αποφάσεων 508 • Τύποι αποφάσεων 508

- Η διαδικασία λήψης αποφάσεων 510 • Ποιότητα αποφάσεων και λήψης αποφάσεων 511



- 11.2 Εταιρικά συστήματα επιχειρηματικής ευφυΐας 512  
*Τι είναι η επιχειρηματική ευφυΐα; 512 • Το περιβάλλον της επιχειρηματικής ευφυΐας 513 • Δυνατότητες συστημάτων επιχειρηματικής ευφυΐας και ανάλυσης 514*  
 • Χρήστες επιχειρηματικής ευφυΐας 518

### Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

Ναι στα μεγα-δεδομένα για πιο «έξυπνες» πόλεις 519

*Συστήματα υποστήριξης ομαδικών αποφάσεων 525*

- 11.3 Ευφυή συστήματα για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων 525  
*Έμπειρα συστήματα 526 • Περιπτωσιολογική συλλογιστική 528 • Συστήματα ασαφούς λογικής 528*  
 • Νευρωνικά δίκτυα 530 • Γενετικοί αλγόριθμοι 531  
 • Ευφυείς πράκτορες 532

- 11.4 Συστήματα για διαχείριση γνώσεων 533  
*Συστήματα διαχείρισης γνώσεων επιχειρησιακής κλίμακας 534 • Συστήματα χειρισμού γνώσεων 536*

### Περ. Μελέτη: Τεχνολογία

Ιστιοσανίδες από τη Firewire με τεχνολογία CAD 539

Περιληπτική ανασκόπηση 541 • Βασικοί όροι 543  
 • Ερωτήσεις ανασκόπησης 543 • Ερωτήσεις για συζήτηση 544 • Εργασίες εξάσκησης 545

*Προβλήματα λήψης αποφάσεων 545 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση συγκεντρωτικών πινάκων για την ανάλυση δεδομένων πωλήσεων 545 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση ευφύων πρακτόρων για συγκριτική έρευνα τιμών αγοράς 546*

Συλλογική εργασία 546

### Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος

Ο υπολογιστής θα γίνει και βαθμολογητής; 547

## IV Ανάπτυξη και διαχείριση συστημάτων 551

- 12 Ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων και διαχείριση έργων 552



### Εισαγωγική περιπτωσιολογική μελέτη:

Ένα νέο σύστημα παραγγελιών για τα μπισκότα των προσκοπίνων 553

- 12.1 Επίλυση προβλημάτων και ανάπτυξη συστημάτων 556  
*Ορισμός και κατανόηση του προβλήματος 556*  
 • Ανάπτυξη εναλλακτικών λύσεων 558 • Αξιολόγηση και επιλογή λύσεων 558 • Υλοποίηση της λύσης 559

- 12.2 Εναλλακτικές προσεγγίσεις στη δημιουργία συστημάτων 562  
*Παραδοσιακός κύκλος ανάπτυξης συστημάτων 562*  
 • Δημιουργία πρωτοτύπου 562 • Ανάπτυξη από τους τελικούς χρήστες 564 • Αγορά λύσεων: Πακέτα λογισμικού εφαρμογών και εξωτερική ανάθεση 565 • Ανάπτυξη εφαρμογών για φορητές συσκευές και κινητά τηλέφωνα: Σχεδιασμός για πολλά μηχανήματα και υπολογιστικά περιβάλλοντα 567

### Περ. Μελέτη: Τεχνολογία

Πώς γίνονται λοιπόν «κινητές» οι εταιρείες; 569

*Γρήγορη ανάπτυξη εφαρμογών για ηλεκτρονικό επιχειρείν 571*

- 12.3 Δημιουργία μοντέλων και σχεδιασμός συστημάτων 571  
*Δομημένες μεθοδολογίες 571 • Αντικειμενοστρεφής ανάπτυξη 573 • Κατασκευή λογισμικού με τη βοήθεια υπολογιστή (CASE) 575*

- 12.4 Διαχείριση έργων 576  
*Στόχοι διαχείρισης έργων 576*

### Περ. Μελέτη: Οργανισμοί

Το σύστημα τιμολόγησης της Austin Energy δεν «ανάβει» 577

*Επιλογή έργων: Λήψη απόφασης για ένα νέο σύστημα 579 • Διαχείριση των κινδύνων ενός έργου και των αλλαγών που επιφέρουν τα συστήματα 583 • Διαχείριση έργων σε παγκόσμια κλίμακα 588*

- Περιληπτική ανασκόπηση 589 • Βασικοί όροι 590  
 • Ερωτήσεις ανασκόπησης 591 • Ερωτήσεις για συζήτηση 592 • Εργασίες εξάσκησης 593

*Προβλήματα λήψης αποφάσεων 593 • Βελτίωση λήψης αποφάσεων: Χρήση λογισμικού βάσεων δεδομένων για τον σχεδιασμό συστήματος πελατών για πωλήσεις αυτοκινήτων 593 • Επίτευξη επιχειρησιακής αριστείας: Ανάλυση σχεδιασμού και πληροφοριακών απαιτήσεων τοποθεσιών Ιστού 594*

Συλλογική εργασία 594

**Μελέτη επίλυσης επιχειρηματικού προβλήματος**  
 NYCAPS και CityTime: Η ιστορία δύο... έργων ΠΣ μίας πόλης 595