

目錄

八版序

PART I 資訊科技的環境面分析 I

CHAPTER 1 資訊管理的基本概念與架構

3

- 1.1 何謂 MIS：MIS 的基本概念 4
- 1.2 為何需要 MIS：MIS 的重要性與困難性 10
- 1.3 MIS 的學域觀點 16
- 1.4 MIS 人員在企業內應扮演的角色 18
- 1.5 MIS 的主要議題 23

相關補充議題 32

- * 資管實務 1.1 MIS 人員應該具備哪些的知識與能力？
35
- * 資管實務 1.2 資訊管理成敗的重要因素——都是人的
因素，牽涉到政治、文化、知識與體制
37

CHAPTER 2 資訊管理的科技面觀點 41

- 2.1 資訊科技組織環境 42
- 2.2 IT 的基礎設施 43
- 2.3 21 世紀湧現的 ICT 運算平台 46
- 2.4 第二次的資訊革命：物聯網 55
- 2.5 大數據 65

相關補充議題 80

- * 資管實務 2.1 Gartner 預測未來資訊科技的十大趨勢
83



- * 資管實務 2.2 2020 資訊軟體產業 10 大趨勢 86
- * 資管實務 2.3 如何透過智慧物聯網轉型為智慧城市？
88
- * 資管實務 2.4 無所不在的物聯網應用 90
- * 資管實務 2.5 整合行動商務、物聯網、大數據及 020
的迪士尼樂園 93

CHAPTER 3 資訊管理的智慧面觀點：AI 97

- 3.1 AI 的基本概念與特色 98
- 3.2 AI 的主要分類 100
- 3.3 AI 與人類的差異比較 102
- 3.4 AI 對人類工作的取代 107
- 3.5 AI 的主要學習理論 111
- 3.6 深度學習 123
- 3.7 AI 的核心應用 130
- * 資管實務 3.1 電腦如何聽與說？ 142
- * 資管實務 3.2 新版 Google Maps 人工智慧成為幫手
144
- * 資管實務 3.3 Apple 收購 AI Music 為音樂服務加入人
工智慧 145
- * 資管實務 3.4 全球最美機器人宣布量產 AI 人工智慧
藏隱憂 146

CHAPTER 4 資訊管理的經濟面觀點 149

- 4.1 MIS 與外部環境的互動 150
- 4.2 ICT 所促成的新經濟體系 152
- 4.3 平台的經濟體系 154
- 4.4 長尾理論 177
- 4.5 共享經濟體系的新資源利用法則 179

 相關補充議題 186



- * 資管實務 4.1 遠距還是實體 混合式辦公成未來趨勢?
191
- * 資管實務 4.2 阿里巴巴的另外一支利刃——螞蟻金服
192
- * 資管實務 4.3 LINE 打造 LINE NEXT 欲打造 NFT 生態圈 196
- * 資管實務 4.4 平台經濟崛起 加坡當前有哪些潛力新創? 197

CHAPTER 5 資訊管理的產業面觀點 201

- 5.1 智慧型交通 202
- 5.2 智慧型醫療 211
- 5.3 智慧型金融 217
- 5.4 智慧型農漁牧業 231
- 5.5 智慧型商業 238
- * 資管實務 5.1 自駕車對經濟的衝擊 244
- * 資管實務 5.2 AI 在長期照護、急診照護與醫療工具上的應用 245
- * 資管實務 5.3 AI 在醫學發展上的障礙 246
- * 資管實務 5.4 研華打造智慧醫院 前進東南亞市場 248
- * 資管實務 5.5 新零售模式的數位轉型 品牌全通路的虛實融合 249

PART 2 資訊科技的應用面分析 253

CHAPTER 6 資訊管理的組織面觀點 255

- 6.1 組織策略結構對資訊科技採用的影響 256
- 6.2 IT 對組織的支援與衝擊 262
- 6.3 IT 如何支援企業的競爭優勢 264



6.4 IT如何支援企業的經營模式 269

6.5 ICT對組織流程的影響與衝擊 273

 相關補充議題 285

* 資管實務 6.1 分析 *Uber* 成功賺錢的經營模式 287

* 資管實務 6.2 *MIS* 如何爭取 *CEO* 對 *IT* 的支持 290

* 資管實務 6.3 在 *IS* 引進中如何改變一個僵固的組織文化？ 292

CHAPTER 7 資訊管理的應用系統面觀點 295

7.1 資訊系統的主要分類架構 296

7.2 交易處理系統與管理資訊系統 301

7.3 決策支援系統與企業智慧系統 302

7.4 資料倉儲、資料探勘與資料湖泊 310

7.5 群組支援系統 316

 相關補充議題 321

* 資管實務 7.1 資料湖泊與資料倉儲有何不同 324

* 資管實務 7.2 食品業如何整合各種資訊工具來進行數位轉型 325

* 資管實務 7.3 實體百貨也搶電商市場 新光三越推「熟客系統」促進買氣 328

CHAPTER 8 整合性的企業系統觀點 331

8.1 企業系統的基本概念 332

8.2 企業資源規劃(*ERP*) 335

8.3 顧客關係管理(*CRM*) 342

8.4 供應鏈管理(*SCM*) 351

 相關補充議題 367

* 資管實務 8.1 *ERP* 哪一家最好？*SAP*、*Oracle* 或本土的 *TipTop*？ 370

* 資管實務 8.2 *EC* 時代的新 *ERP* 374



*資管實務 8.3 數位轉型這樣轉 傳產也有一片天！

377

PART 3 資訊科技促成的經營模式面分析 381

CHAPTER 9 電子商務的經營模式 383

9.1 電子商務的基本概念與架構 384

9.2 電子商務的經營模式與分類架構 389

9.3 電子商務的行銷組合模式 396

9.4 電子商務組織結構的觀點 405

9.5 B2B 的電子商務 407

9.6 電子市集的不同類型 409

☁ 相關補充議題 415

*資管實務 9.1 2022 行銷趨勢有哪些？後疫情時代行銷人必看的五大重點 418

*資管實務 9.2 元宇宙虛擬世界的電子商務 421

*資管實務 9.3 顛覆傳統的商業模式：訂閱經濟 422

*資管實務 9.4 盒馬鮮生個案 425

*資管實務 9.5 全面解析 Netflix 利用科技造帝國 426

*資管實務 9.6 跨界投入！直播電商競爭白熱化 428

CHAPTER 10 社群與行動運算的經營模式 431

10.1 社群媒體的興起 432

10.2 企業的社群網路策略 433

10.3 社群商務 436

10.4 行動運算的基本概念 444

10.5 行動運算的主要應用 446

10.6 行動商務 454



10.7 後電子商務時代的各種新型商務模式 458

相關補充議題 468

- * 資管實務 10.1 2022 年台灣的軟體商機：元宇宙與數位轉型 471
- * 資管實務 10.2 Meta 重新思考商業策略 在元宇宙中建構虛擬貨幣？ 472
- * 資管實務 10.3 Web 3.0 是什麼？為何各科技巨頭為它爭吵不休？ 473
- * 資管實務 10.4 NET 愈來愈多變？明華園與 hTC 攜手合作 VIVERSE 歌仔戲元宇宙！ 476

CHAPTER 11 平台企業的經營模式 477

11.1 平台啟動階段的策略與議題 480

11.2 平台成長階段的主要策略與議題 486

11.3 平台成熟階段的主要策略與議題 493

11.4 平台的收益定價原則與策略 498

11.5 平台企業的競爭策略與主要議題 504

- * 資管實務 11.1 平台一定要來自於大市場嗎？ 516
- * 資管實務 11.2 蝦皮以免費的策略攻打台灣電商平台 銀彈攻勢絕不手軟 517
- * 資管實務 11.3 LINE 想要成為八爪章魚嗎 520
- * 資管實務 11.4 手續費喊漲 蝦皮購物最新動態 522

CHAPTER 12 智慧型企業的經營模式 525

12.1 AI 引進對組織產生的主要利益 526

12.2 AI 在企業基礎管理上的主要應用 529

12.3 AI 在人力資源管理上的主要應用 532

12.4 AI 在行銷上的主要應用 540

12.5 AI 在銷售與客服上的主要應用 552

12.6 AI 在製造生產上的主要應用 557

- * 資管實務 12.1 AI 在供應鏈上的主要應用 564



- *資管實務 12.2 AI 會自己寫程式嗎？ 567
- *資管實務 12.3 家樂福 30 億歐元數位轉型 宣布聯手
Meta 策略合作 569

PART 4 資訊科技的管理面分析 571

CHAPTER 13 資訊管理的實施面觀點 573

- 13.1 何謂資訊系統實施的成功 574
- 13.2 資訊系統實施面的重要觀點與議題 578
- 13.3 使用者接受與抗拒系統的理論模式 580
- 13.4 資訊系統專案面的分析觀點 588
- 13.5 資訊系統開發面的分析觀點 592
- 13.6 資訊系統的變革面分析觀點 600

相關補充議題 605

- *資管實務 13.1 MIS相關的投資提案要如何吸引CEO的
興趣與注意力 608
- *資管實務 13.2 如何管理 MIS 實施中的政治鬥爭行為
610
- *資管實務 13.3 不同特性的使用者, 應有不同的管理策
略 612
- *資管實務 13.4 新一代的資訊系統開發方法論：敏捷開
發方法 614

CHAPTER 14 資訊管理的安全與倫理觀點 617

- 14.1 組織的資訊安全議題 618
- 14.2 防火牆與網路安全 631
- 14.3 資訊的加密系統與數位簽章 633
- 14.4 組織整體的資訊安全策略與活動 639



14.5 組織的資訊倫理議題 646

 相關補充議題 652

- * 資管實務 14.1 台灣五大高風險電商 2022/Q1 發生的
1127 詐騙 655
- * 資管實務 14.2 劍橋分析——如何應用 FB 上的個資來
操弄總統選舉 656
- * 資管實務 14.3 資訊存取權的倫理議題 658
- * 資管實務 14.4 隱私權的保護策略 659
- * 資管實務 14.5 財產權(*Property*)的倫理議題 661

參考文獻 663

英中文索引 669