

CUPRINS

Capitolul 1. Mediul de afaceri în contextul societății informaționale.....	7
1.1. Societatea informațională	7
1.2. Politici europene de susținere a societății informaționale.....	8
1.3. Provocări ale societății informaționale pentru mediul de afaceri	9
1.4. Conectivitatea organizațiilor. Infrastructura de comunicații	10
Capitolul 2. Conceptul de sistem informatic	11
2.1. Componentele sistemului informatic	11
2.2. Locul și rolul sistemului informatic în raport cu sistemul informațional	12
2.3. Obiectivele sistemelor informatice	14
2.4. Clasificarea sistemelor informatice.....	15
2.5. Sistemele informatice- suport al economiei digitale	17
Capitolul 3. Sisteme informatice pentru afaceri.....	19
3. 1. Rolul sistemelor informatice în mediul de afaceri	19
3.2. Tipuri principale de sisteme informatice pentru mediul de afaceri	20
3.3. Clasificarea produselor informatice după procesele de afaceri și aria funcțională.....	22
3.4. Soluții e-business. Sisteme de comerț electronic	25
Capitolul 4. Sisteme informatice ERP (Enterprise Resource Planning).....	29
4.1. Definiție și caracteristici.....	29
4.2. Evoluția sistemelor ERP.....	30
4.3. Adoptarea sistemelor ERP	31
4.4. Avantaje și dezavantaje ale adoptării soluțiilor ERP.....	32
4.5. Furnizorii de soluții ERP	38

Capitolul 5. Sisteme informatice CRM	
(Customer Relationship Management).....	45
5.1. Definiție și caracteristici.....	45
5.2. Clasificarea sistemelor CRM.....	47
5.3. Criterii în alegerea unui furnizor de soluții CRM.....	48
5.4. Integrarea soluțiilor CRM cu ERP și Business Intelligence (BI).....	52
Capitolul 6. Managementul documentelor.....	55
6.1. Aspecte generale privind managementul documentelor	55
6.2. Clase de documente electronice	57
6.3. Metodologia și procesul de clasificare a documentelor	58
6.4. Arhivarea documentelor în formă electronică	59
Capitolul 7. Sisteme de management al documentelor	63
7.1. Definiție, caracteristici.....	63
7.2. Componentele unui sistem de management electronic al documentelor	67
7.3. Furnizorii de soluții de management al documentelor	68
Capitolul 8. Metodologia de audit.....	83
8.1. Noțiuni generale privind auditul.....	83
8.2. Tehnici și instrumente de audit asistate de calculator	85
8.3. Auditul sistemelor informatice	88
8.4. Auditarea și controlul versiunilor în managementul documentelor	92
8.5. Securitatea sistemelor de managementul documentelor	94
8.6. Raportul de audit al sistemului informatic auditat	96
Bibliografie.....	99
ANEXE.....	103