

Оглавление

	Предисловие	3
	Введение	6
Глава 1.	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ПРИКЛАДНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ОБЩЕСТВА	12
	Вопросы для самопроверки	21
	Литература	22
Глава 2.	ВИРТУАЛЬНАЯ КОМПАНИЯ	23
	Вопросы для самопроверки	27
	Литература	28
Глава 3.	ТЕНДЕНЦИИ И ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ОБЩЕСТВА	29
	Вопросы для самопроверки	33
	Литература	33
Глава 4.	ПОНЯТИЕ И КРАТКАЯ ИСТОРИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА.	35
	Вопросы для самопроверки	49
Глава 5.	ЭЛЕКТРОННЫЕ ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ	51
	5.1. Понятие электронных платежей. Национальная пла- тежная система России	52
	5.2. Электронные платежи на основе систем «Клиент-Банк» и интернет-банкинга	62
	5.2.1. Назначение и архитектура систем «Клиент-Банк»	62
	5.2.2. Система «Клиент-Банк» на основе технологии «тол- стого клиента»	71
	5.2.3. Система «Клиент-Банк» на основе технологии «тон- кого клиента»	74
	5.2.4. Системы телефонного банкинга. Мобильный банкинг	76
	5.2.5. Понятие и модели интернет-банкинга	78
	5.3. Электронные платежи с помощью банковских карт	87
	5.3.1. Подходы к классификации карт как элемента инфор- мационных технологий и платежного инструмента	87
	5.3.2. Участники карточной платежной системы и технологии проведения электронных карточных платежей	97
	5.3.3. Платежи банковскими картами в сети Интернет	110

5.4. Электронные платежи цифровыми наличными и через интернет-системы на основе виртуальных счетов.....	114
5.4.1. Понятие цифровых наличных. Оплата цифровыми наличными в Интернет.....	114
5.4.2. Платежные интернет-системы на основе виртуальных счетов.....	123
Вопросы для самопроверки.....	127
Литература.....	128
Приложение 1 Реестр операторов платёжных систем..	129
Глава 6. УПРАВЛЕНИЕ КОНТЕНТОМ В ВИРТУАЛЬНЫХ КОМПАНИЯХ.....	131
6.1. Управление контентом в виртуальной компании. Основные понятия.....	131
6.1.1. Системный подход к автоматизации управления контентом в виртуальной компании.....	131
6.1.2. Документ как основной элемент офисной системы... ..	137
6.1.3. Стандартизация и унификация документов. Системы документации.....	142
6.1.4. Жизненный цикл документа.....	142
6.1.5. Жизненный цикл контента.....	143
6.1.6. Нормативные акты и инструктивные материалы.....	145
6.2. Управление электронным документооборотом.....	147
6.2.1. Документооборот в виртуальной компании.....	147
6.2.2. Документооборот и его характеристики.....	149
6.2.3. Виды и состав документопотоков.....	150
6.2.4. Организация документооборота в организации.....	151
6.2.5. Процедуры обработки входящих, исходящих и внутренних документов.....	152
6.2.6. Управление потоками работ. Маршрут движения документов и контента.....	155
6.3. Технологии захвата контента.....	156
6.3.1. Технологии ввода контента.....	157
6.3.2. Технология создания документов.....	161
6.3.3. Технология регистрации документов.....	165
6.3.4. Технология контроля за исполнением документов....	168
6.4. Технологии хранения и архивирования контента.....	170
6.4.1. Технологии хранения документов и контента.....	170
6.4.2. Информационно-справочная работа по документам... ..	174
6.4.3. Управление версиями.....	176
6.5. Управление бизнес-процессами.....	178
6.5.1. Понятия бизнес-процесса и его автоматизации.....	178
6.5.2. Технология Workflow.....	180
6.5.3. Обзор рынка ECM/СЭД систем.....	182

6.6. Технологии доставки контента	187
6.6.1. Технология рассылки документов посредством электронной почты	187
6.6.2. Облачные технологии в бизнес-процессах управления контентом	188
6.6.3. Использование мобильных технологий при работе с контентом	191
6.7. Межведомственный электронный документооборот ...	194
6.7.1. Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002–2010)»	194
6.7.2. Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия	197
6.7.3. Стандарты электронного взаимодействия. Структура электронного документа	198
6.7.4. Государственная программа РФ «Информационное общество (2011–2020 годы)»	201
6.7.5. Электронное государство и эффективность системы государственного управления	202
6.7.6. Электронное правительство. Информационная система ЭП. СЭДО как часть информационной системы	204
6.7.6. Особенности внедрения СЭД в государственных учреждениях	207
6.8. Защита информации в электронном документообороте	210
6.8.1. Электронная цифровая подпись в системах автоматизации делопроизводства и документооборота. Основные понятия	210
6.8.2. Принципы формирования ЭЦП. Функция хеширования	211
6.8.3. Работа с ключами	214
6.8.4. Некоторые правовые аспекты применения ЭЦП	217
6.8.5. Новые формы электронной подписи	218
6.8.6. Технология подписания документа электронной подписью	220
Вопросы для самопроверки	224
Литература	224
Глава 7. ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГ	226
7.1. Понятие и структура интернет-маркетинга	226
7.2. Маркетинговые исследования в Интернете	228
7.3. Интернет-реклама	233
7.3.1. Понятие интернет-рекламы	233
7.3.2. Анонсирование в поисковых системах и поисковая оптимизация	235
7.3.3. Таргетинг, профайлинг и персонализация в интернет-рекламе	262
7.3.4. Вирусный маркетинг	268

7.3.5. Анализ эффективности интернет-рекламы.....	276
7.4. Маркетинг в социальных сетях и блогах.....	302
Вопросы для самопроверки	309
Литература	310
Глава 8. МАРКЕТИНГОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ЦИФРОВОЙ ВЕК.....	311
8.1. Растущий потенциал рынка	312
8.2. Исследования в области электронной коммерции и электронного маркетинга	316
8.3. Особенности интернет-маркетинга в коммуникации B2B.....	317
8.4. Инструменты электронного маркетинга	319
8.5. Социальные сети в маркетинге.....	324
8.6. Теории оценки эффективности.....	325
8.7. Оценка качества и эффективности веб-сайта	327
8.8. Итоги: результаты современных исследований.....	332
8.8.1. Исследование эффективности онлайн-рекламы... ..	332
8.8.2. Оценка литовских электронных магазинов.....	336
Вопросы для самопроверки	338
Литература.....	338
Глава 9. АНАЛИЗ ПРОЦЕССОВ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЛИЯНИЯ НА РЕЦИПИЕНТОВ	345
9.1. Анализ процессов распространения информации с целью влияния на реципиентов.....	346
9.1.1. Распространение информации как инструмент управления общественным мнением.....	346
9.1.2. Социальные сети как среда для распространения информации	350
9.1.3. Анализ моделей распространения информации в социальных сетях.....	354
9.1.4. Примеры распространения информации в социальных сетях	357
9.2. Разработка модели оптимального управления процессами распространения информационных потоков.....	361
9.2.1. Построение системы, описывающей процессы передачи и распространения информации	361
9.2.2. Системный анализ процесса кодирования сообщений .	364
9.2.3. Разработка модели оптимального управления процессами распространения информационных потоков	367
9.2.4. Методологические рекомендации по использованию модели оптимального управления процессами распространения информационных потоков	373

Вопросы для самопроверки	374
Литература	374
Глава 10. КОМПЛЕКСНОЕ МОДЕЛИРОВАНИЕ И ПРОБЛЕМ- НЫЙ АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ	377
10.1. Бизнес-процесс как основа эффективного управления бизнесом	378
10.2. Методики комплексного моделирования бизнес-про- цессов.....	381
10.2.1. Функциональное моделирование	381
10.2.2. Моделирование бизнес-процессов в терминах потоков данных (DFD).....	398
10.2.3. Макетирование экранных форм как средство модели- рования бизнес-процессов.....	401
10.3. Пример комплексного использования различных мето- дологий моделирования при решении практической за- дачи	406
Вопросы для самопроверки	419
Литература	420
Глава 11. ОСНОВЫ МОДЕЛИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ОПЕ- РАЦИОННЫМИ РИСКАМИ ЭЛЕКТРОННОЙ КОМ- МЕРЦИИ.....	422
11.1. Экономические особенности семантики управления рисками	424
11.2. Особенности рискового профиля отрасли телекомму- никаций и электронных услуг.....	429
11.3. Техничко-технологические и организационные аспекты управления рисками электронного бизнеса	435
11.3.1. Вмешательства, угрозы, возможные защиты ЭБ и противодействия.....	436
11.3.2. Унификация и стандартизация обеспечения безопас- ности информации	442
11.3.3. Управление рисками электронной коммерции через их страхование.....	450
11.4. Качественный и количественный риск-менеджмент в ЭБ	458
11.4.1. Мифы и реальность, связанные с безопасностью элек- тронной коммерции	458
11.4.2. Особенности качественного риск-менеджмента ЭБ в секторе В2С	463
11.4.3. Диагностика рисков и моделирование операционных потерь	487
11.4.4. Количественный риск-менеджмент. Байесовские сети и операционные риски.....	491

11.5. Моделирование событий операционного риска с помощью байесовых технологий	494
11.5.1. Задание причинно-следственных связей событий	497
11.5.2. Аналитические возможности байесовых технологий .	503
11.6. Интегрированный риск-менеджмент и подходы к автоматизации управления рисками	510
11.7. Редукция результатов исследований проекта TEMPUS в инновационную образовательную программу [44]....	514
Вопросы для самопроверки	519
Литература	520
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	523