

Sadržaj

Priznanja	xv
O autorima	xix
Uvod	1
Izmještanje i vangranično poslovanje	2
Predstavljanje autora	6
Što ćete pronaći u ovoj knjizi	7
1. poglavlje: Globalizacija usluga:	
Što, zašto i kada	17
Tri "sigurne" industrije upoznaju vangranično poslovanje	18
Istraživanje dioničkog kapitala.....	19
Pravno istraživanje	19
Klinička testiranja i razvoj lijekova.....	20
Četiri industrije u Indiji – i drugdje	22
Prvi primjer industrije: IT/ITES	23
Drugi primjer industrije: medicinski prijevizi	25
Treći primjer industrije: teleradiologija.....	27
Četvrti primjer industrije: medicinski turizam.....	31
Osnove ekonomije: zašto trgovati i ulagati?.....	33
Zašto rukovoditelji moraju razumjeti – i prihvatiti – vangranično poslovanje.....	38
Sažetak: snažni argumenti koji idu u prilog premještanju usluga.....	43
2. poglavlje: Ekonomija i pokretači vangraničnog poslovanja	49
Razmišljati kao ekonomist	50
Vrijednosni lanac: poduzeće kao niz povezanih aktivnosti.....	50
Promišljanje ekonomije transakcijskih troškova	54

Izmještanje i vangranično poslovanje:	
kopati dublje.....	60
Izmještanje: kretanje van granica poduzeća	62
Poslovna važnost	63
Karakteristike procesa	64
Vangranično poslovanje: kretanje van	
geografskih granica	69
Ključni pokretači globalizacije usluga	73
Drugi pokretač: digitalizacija poslovnih	
procesa.....	74
Treći pokretač: jeftino i brzo računarstvo	
i komunikacije	76
Četvrti pokretač: rast mogućnosti	
u svijetu	78
Peti pokretač: uspon globalne	
poslovne kulture	81
Pet pokretača: moćni i trajni.....	83
3. poglavlje: Ostvarenje	89
Tri osebudna kompleta ciljeva.....	90
Prvi cilj: učinkovitost	90
Drugi cilj: poboljšanje	92
Treći cilj: transformacija	94
Usporedba zadataka i procesa	96
Primjer: proces od nabave do plaćanja.....	102
Pretvaranje teorije u praksu: proces	
u osam koraka.....	104
Prepoznajte zadatke.....	105
Preslikajte proces(e)	108
Dekodirajte važnu tehnologiju i	
infrastrukturu.....	111
Prepoznajte i ublažite rizike	114
Odaberite dobavljača.....	122
Odaberite geografiju	127
Preselite djelatnost.....	128
Integrirajte djelatnost.....	131
Sažetak: ostvarenje	133

Prilozi 3. poglavlju	135
Prilog 3A.....	135
Pronalaženje zadatka na kompasu dekompozicije procesa	
Prilog 3B.....	136
Ocjenjivanje izvedivosti, vrijednosti i rizika potencijalnih napora izmještanja	
Prilog 3C.....	138
Ocjenjivanje "vangraničnosti" potencijalnih zadataka i procesa	
Prilog 3D	140
Što je inače uključeno u SLA-u?	
 4.poglavlje: Ponuda	143
Dimenzije ponude.....	144
Partneri stavljeni u perspektivu: kratka povijest vangraničnog poslovanja	147
Prva faza: indijski softver dobiva unutargranično uporište (1973.-1988.).....	148
Druga faza: rani pokusi u Sjedinjenim Američkim Državama i Irskoj (1981.-1990.)	150
Treća faza: indijski izvoz softvera (1990.-1995.).....	151
Četvrta faza: rast vangraničnih poslovnih procesa (1995.-2002.).....	152
Peta faza: geografsko proširenje i akvizicija (2003.-2006.)	153
Šesta faza: globalna potraga za talentom (2007. do danas)	156
Razumijevanje dobavljačke okoline.....	158
Vlastita djelovanja multinacionalnih poduzeća.....	159
Vangranični dobavljači IT usluga.....	162
Multinacionalna poduzeća za izmještanje.....	164
Vangranična BPO poduzeća	165
Navigacija vangraničnim plićinama	166
Geografski raspon u dinamičnoj okolini	170

5. poglavlje: Premještanje kompleta vještina175

Što rukovoditelji rade?	176
Uspoređivanje starog s novim	179
Što ovo znači za vaše poduzeće.....	182
Novi kompleti vještina: analitičke vještine	183
Novi kompleti vještina: pregovaračke i međuljudske vještine	185
Novi organizacijski izazovi	186
Drugi problemi i potrebe	189
Primjer: Penske Truck Leasing	190
Promjena u promjenjivom svijetu	195

**6. poglavlje: Premještanje usluga:
implikacije na politike199**

Perspektiva gospodarstva u razvoju	201
Moguće prednosti	202
Izazovi	204
Mjere ekonomske politike	210
Perspektiva razvijenog gospodarstva	219
Ekonomske prednosti i novije mogućnosti	220
Povećanje produktivnosti	221
Most preko nastajućeg demografskog deficita?	223
Izazovi	225
Kratkoročne i dugoročne mjere	230
Za dugi rok	235
Politika stavljena u perspektivu.....	240

7. poglavlje: Pogled naprijed245

Svjetske nabave će nastaviti rasti – vrlo brzo.....	245
Ključna će riječ biti “globalno”.....	246
Svjetske će se nabave usluga nastaviti pomicati na “prehrambenom lancu”.....	248
Talent će biti važniji od troškova.....	249
Veličina će značajno opadati	250

Globalne će nabave postati sve više osobne.....	252
Vidjet ćemo više dvosmjernog putovanja.....	254
Premještanje usluga: teška igra koju ćete vjerojatno morati igrati.....	257
Okruženje nabava postaje kompliciranije	259
Igra koju ćete vjerojatno morati igrati.....	260
Prilozi 4. poglavlju	263
Prilog 4A.....	263
Privlačnost zemlje	
Prilog 4B.....	264
Bilješke o zemljama	
Prilog 4C.....	272
Profil zemalja	
Filipini	272
Egipat	277
Rumunjska.....	280
Kina	284
Rusija.....	288
Južnoafrička Republika	291
Poljska	294
Brazil	298
Čile	301
Vijetnam	304
Indija.....	307
Kazalo	317