

Sadržaj

Predgovor xv

Novi modeli poslovanja i stvaranje bogatstva xv

Uvod xix

O čemu govori ova knjiga xx

Zahvale xxiv

POGLAVLJE 1

PRIJELAZ OD E-TRGOVANJA NA E-POSLOVANJE 1

Jeste li spremni? 3

Povezivanje poslovanja današnjice s tehnologijom sutrašnjice 4

Definiranje e-poslovanja: Strukturalna transformacija 8

Izazov tradicionalnim definicijama vrijednosti 14

Izgradnja cjelovitog toka vrijednosti: Paučina e-poslovanja 21

Ubiranje plodova partnerstva: Temeljne vještine za e-poslovanje 25

Stvaranje novog tehnopoduzeća: Integrirajte, integrirajte i samo integrirajte 27

Traži se: Nova generacija predvodnika u e-poslovanju 33

Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 34

POGLAVLJE 2

PREPOZNAVANJE TRENDOVA U E-POSLOVANJU 37

Trendovi koji pokreću e-poslovanje 40

Kupcu okrenuti trendovi 42

Trendovi e-servisa 48

Organizacijski trendovi 55

Megatrendovi u pogledu zaposlenika	59
Tehnološki trendovi u poduzeću	61
Opći tehnološki trendovi	65
Što tih 20 trendova ima zajedničkoga	71
Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora	72

POGLAVLJE 3 **DIGITALIZIRANJE POSLOVANJA: OBRASCI E-POSLOVANJA** 75

Obrazac e-poslovanja: Strukturalni temelji	77
Obrazac e-kanala	85
Obrazac kombiniranja stare i nove strukture tvrtke	91
Obrazac e-portala	97
Obrazac graditelja e-tržišta	101
Obrazac čistog digitalnog proizvoda	105
Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora	113

POGLAVLJE 4 **PROMIŠLJANJE DIZAJNA E-POSLOVANJA: VIŠE OD TEHNOLOGIJE** 117

Utrka za stvaranjem novih poslovnih rješenja za e-poslovanje	121
Korak 1: Provedite samodijagnozu	123
Korak 2: Obrnite lanac vrijednosti	125
Korak 3: Izaberite žarište djelovanja	128
Korak 4: Poslovne operacije izvodite besprijekorno	133
Pouke iz dizajna e-poslovanja	149
Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora	151

POGLAVLJE 5 **IZGRADNJA ARHITEKTURE E-POSLOVANJA: APLIKACIJE ZA POSLOVANJE PODUZEĆA** 153

Trendovi koji upravljaju arhitekturom e-poslovanja	157
Problemi uzrokovani nedostatkom integracije	162
Novo doba poprečno funkcionalnih, integriranih aplikacija	165
Arhitektura e-poslovanja = Okviri integriranih aplikacija	180

Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 183

POGLAVLJE 6 INTEGRIRANJE PROCESA U SVRHU
IZGRADNJE ODNOSA: UPRAVLJANJE
ODNOSIMA S KUPCIMA 187

Osnove upravljanja odnosima s kupcima 189

Nova arhitektura CRM-a: Organiziranje oko kupca 196

Integracijski zahtjevi prema sljedećoj generaciji infrastrukture za CRM 207

Sljedeća generacija trendova u pogledu CRM-a 212

Vodič za menadžere 218

Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 222

POGLAVLJE 7 PRETVARANJE KONTAKATA S KUPCEM
U DOBIT: UPRAVLJANJE PRODAJNIM
LANCEM 225

Osnove upravljanja prodajnim lancem 227

Zahtjevi poslovanja koji nameću načine upravljanja prodajnim lancem 238

Tehnološki zahtjevi koji nameću potrebu za upravljanjem prodajnim lancem
243

Univerzalni poslovni problem: Upravljanje procesom prihvata narudžbe 248

Elementi infrastrukture prodajnog lanca 251

Studije slučaja u upravljanju prodajnim lancem 259

Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 263

POGLAVLJE 8 IZGRADNJA KRALJEŽNICE E-POSLOVANJA:
PLANIRANJE RESURSA PODUZEĆA 265

Osnove planiranja resursa poduzeća 269

Odluka za ERP = Planiranje arhitekture poduzeća 279

Korištenje ERP-a u stvarnosti: Studije triju slučajeva 283

Implementacija ERP-a: Hvatanje bika za rogove 289

Evolucija arhitekture i alata za ERP 294

Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 298

POGLAVLJE 9 IMPLEMENTIRANJE UPRAVLJANJA OPSKRBNIM LANCEM I E-ISPORUKA 301

- Osnove upravljanja opskrbnim lancem 304
- SCM s osloncem na Internet 310
- Sažimanje e-opskrbnog lanca 320
- Pitanja upravljanja sažimanjem e-opskrbnog lanca 323
- Trajna evolucija e-opkrbnih lanaca 327
- Vodič za menadžere 335
- Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 338

POGLAVLJE 10 DEMISTIFICIRANJE E-NABAVE: STRANA KUPOVANJA, STRANA PRODAJE, UMREŽENA TRŽIŠTA I TRGOVINSKA RAZMJENA 341

- Evolucija modela e-nabave 345
- Evolucija procesa nabave 358
- Infrastruktura e-nabave: Integriranje naručivanja, izvršenja narudžbi i plaćanja 362
- Analiza e-nabave i administrativne aplikacije 368
- Graditelji tržišnog prostora 370
- Vodič za menadžere e-nabave 375
- Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 383

POGLAVLJE 11 POSLOVNA INTELIGENCIJA: SLJEDEĆA GENERACIJA APLIKACIJA ZA UPRAVLJANJE ZNANJEM 387

- Evolucija aplikacija za upravljanje znanjem (KM) 389
- Elementi aplikacija za poslovnu inteligenciju 400
- Aplikacije poslovne inteligencije u stvarnom svijetu 409
- Tehnički elementi sustava poslovne inteligencije 415
- Jezgrene tehnologije: Skladištenje podataka 418
- Vodič za menadžere 421
- Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 424

**POGLAVLJE 12 RAZVOJ DIZAJNA E-POSLOVANJA:
FORMULACIJA STRATEGIJE 427**

- Vodič vaše tvrtke u e-poslovanje 430
- Studija slučaja dizajna e-poslovanja u akciji: Tvrtka E*TRADE 460
- Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 466

**POGLAVLJE 13 PRETVARANJE STRATEGIJE E-POSLOVANJA
U AKCIJU: FORMULACIJA POSLOVNOG
SLUČAJA E-POSLOVANJA 469**

- Postavljanje pozornice za planiranje poslovnog slučaja e-poslovanja 471
- Osnovne faze planiranja poslovnog slučaja e-poslovanja 480
- Pričajte, pričajte i samo pričajte 500
- Planiranje poslovnog slučaja e-poslovanja ozbiljan je posao 502
- Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 507

**POGLAVLJE 14 MOBILIZIRANJE ORGANIZACIJE:
TAKTIČKA PROVEDBA 509**

- Vodič prema taktičkoj provedbi 512
- Taktičko upravljanje e-projektom 514
- Proces razvoja e-poslovanja 519
- Upravljanje informacijskom strukturom 534
- Upravljanje prihvatanjem projekta 542
- Mjerenje za potrebe učenja i unapređivanja 543
- Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 545

- Bilješke 547
- Kazalo pojmova 557