

# 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

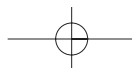
## **Poglavlje 2** PREPOZNAVANJE TRENDOVA U E-POSLOVANJU 37

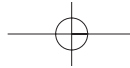
Trendovi koji pokreću e-poslovanje 40

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

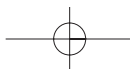
Obrazac e-poslovanja: Strukturalni temelji	77
Obrazac e-kanala	85
Obrazac kombiniranja stare i nove strukture tvrtke	91
Obrazac e-portala	97
Obrazac graditelja e-tržišta	102
Obrazac čistog digitalnog proizvoda	105
Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora	113

### **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

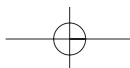
Osnove upravljanja odnosima s kupcima 189  
Nova arhitektura CRM-a: Organiziranje oko kupca 196  
Integracijski zahtjevi prema sljedećoj generaciji infrastrukture za CRM 207  
Sljedeća generacija trendova u pogledu CRM-a 212  
Vodič za menadžere 218  
Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 222

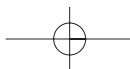
**Poglavlje 7** PRETVARANJE KONTAKATA S KUPCEM  
U DOBIT: UPRAVLJANJE PRODAJNIM  
LANCEM 225

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

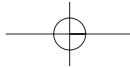
- Osnove upravljanja opskrbnim lancem 304
- SCM s osloncem na Internet 310
- Sažimanje e-opskrbnog lanca 320
- Pitanja upravljanja sažimanjem e-opskrbnog lanca 323
- Trajna evolucija e-opskrbnih lanaca 327
- Vodič za menadžere 335
- Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 338

**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 prihvaćanjem projekta 542
- Mjerenje za potrebe učenja i unapređivanja 543
- Podsjetnik za glavnog izvršnog direktora 545

- Bilješke 547
- Kazalo pojmova 557

