

# Sadržaj

<b>Priznanja .....</b>	<b>xv</b>
<b>O autorima .....</b>	<b>xix</b>
<b>Uvod .....</b>	<b>1</b>
Izmještanje i vangranično poslovanje .....	2
Predstavljanje autora .....	6
Što ćete pronaći u ovoj knjizi .....	7
<b>1. poglavlje: Globalizacija usluga:</b>	
<b>Što, zašto i kada .....</b>	<b>17</b>
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 prijepisi.....	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
<b>2. poglavlje: Ekonomija i pokretači     vangraničnog poslovanja .....</b>	<b>49</b>
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 telekomunikacije.....	76
Četvrti pokretač: rast mogućnosti u svijetu.....	78
Peti pokretač: uspon globalne poslovne kulture.....	81
Pet pokretača: moćni i trajni.....	83
<b>3. poglavlje: Ostvarenje.....</b>	<b>89</b>
Tri osebujna 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

<b>Prilozi 3. poglavlju .....</b>	<b>135</b>
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?	
<b>4.poglavlje: Ponuda .....</b>	<b>143</b>
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 pličinama.....	166
Geografski raspon u dinamičnoj okolini .....	170

<b>5. poglavlje: Premještanje kompleta vještina .....</b>	<b>175</b>
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
<b>6. poglavlje: Premještanje usluga:     implikacije na politike .....</b>	<b>199</b>
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
<b>7. poglavlje: Pogled naprijed.....</b>	<b>245</b>
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
<b>Prilozi 4. poglavlju .....</b>	<b>263</b>
Prilog 4A.....	263
Privlačnost zemlje	
Prilog 4B.....	264
Bilješke o zemljama	
Prilog 4C.....	272
Profili zemalja	
Filipini .....	272
Egipat .....	277
Rumunjska.....	280
Kina .....	284
Rusija.....	288
Južnoafrička Republika .....	291
Poljska .....	294
Brazil .....	298
Čile .....	301
Vijetnam .....	304
Indija.....	307
<b>Kazalo .....</b>	<b>317</b>