

<<零时：即时响应客户需求的创新战略>>

内容概要

在迅速崛起的全球数字化商业环境中，只有那些学会以光速运作的公司——能在客户提出要求之前捕捉到他们的需求，很快占领未来市场的零时公司才能在瞬息万变的世界中生存。

这本富有创见性的书提出了“零时”公司的概念，解释了技术是如何影响组织结构的，并结合英特尔、福特、亚马逊、戴尔等公司的丰富案例归纳出零时公司需满足的五条法则：零价值间隙、零学习间隙、零管理间隙、零流程间隙和零内部间隙。

“零时”为企业在以光速变化的商业环境中如何生存和发展提供了前瞻性的指南。

读者对象：企业管理人员、创业者、电子商务从业人员。

作者简介

雷蒙德·叶(Raymond Yeh)

FunSoft公司董事长兼首席执行官，曾担任IBM,GTE,AT&T,NEC，西门子公司和日立公司的执行顾问，且成功创建了三家软件公司。

叶博士是一位多产的作家，曾撰写了10部著作和120多篇文章，而且是日本最受欢迎的计算机杂志的专栏作家。

叶博士曾执教于得

书籍目录

录

作者简介

推荐序

译者序

原书序

致谢

导论 1

第1章 跨越鸿沟 9

1.1 鸿沟：提供即时客户化服务 13

1.2 明天的胜利者 27

第2章 探索 29

2.1 把握未来 33

2.2 T战略：一种实现方法 38

2.3 通往零时领导者之路 41

2.4 圣杯——最终目标 46

第3章 消除价值间隙：即时价值联盟 49

3.1 当前实践产生价值间隙 50

3.2 零时行动：即时价值联盟 53

3.3 新观点：赢得客户份额 54

3.4 预备行动：了解客户，取悦客户 63

3.5 消除价值间隙 79

第4章 联邦快递公司：一个即时价值联盟型公司 81

4.1 零时行动：联邦快递公司即时满足客户价值 83

4.2 新观点：联邦快递公司赢得客户 84

4.3 预备行动：联邦快递公司了解并满足客户需求 87

4.4 对管理者的启示 91

第5章 消除学习间隙：即时学习 93

5.1 学习间隙的产生 95

5.2 零时行动：即时学习 98

5.3 新观点：学习如同工作的一部分 100

5.4 预备行动：基于流程的知识管理和学习文化 102

5.6 消除学习间隙 123

第6章 戴尔计算机公司：一个即时学习型公司 127

6.1 戴尔学习模式 129

6.2 零时行动：戴尔公司提供即时学习 132

6.3 新观点：学习是工作的一部分 134

6.4 预备行动：基于流程的知识管理和学习文化 135

6.5 戴尔计算机公司如何做 141

6.6 对管理者的启示 144

第7章 消除管理间隙：即时适应 147

7.1 当前实践制造管理间隙 149

7.2 零时行动：即时适应 150

7.3 新观点：合拢管理 152

7.4 预备行动：发展坚定的目标和建立信任文化 154

7.5 消除管理间隙 169

第8章 通用电气：一个即时适应型公司	171
8.1 零时行动：即时适应	173
8.2 新的前景：向员工授权	174
8.3 预备行动：具有稳定的目标和信任文化	175
8.4 对管理者的启示	191
第9章 消除运营流程间隙：即时实施	193
9.1 现行的流程产生流程间隙	195
9.2 零时行动：即时实施	198
9.3 新观点：无接触，无边界	202
9.4 预备行动：灵活性与零缺陷的目标	209
9.5 消除流程间隙	222
第10章 Progressive保险公司：一个即时实施型公司	225
10.1 零时行动：即时实施	228
10.2 新的前景：索赔程序	232
10.3 预备行动：零缺陷设计和结构灵活的流程	233
10.4 Progressive公司是如何做的	236
10.5 Progressive保险公司下一步做什么	241
10.6 对管理者的启示	243
第11章 消除内部间隙：即时关联	245
11.1 当前的实践产生了内部间隙	248
11.2 零时行动：即时关联	250
11.3 新观点：紧密联合的生态系统	254
11.4 预备行动：彼此做出承诺并形成战略伙伴关系	258
11.5 消除内部间隙	270
第12章 思科系统公司：一个即时关联型公司	273
12.1 零时行动：即时关联	274
12.2 新观点：创建生态系统	278
12.3 预备行动：开展互助活动	279
12.4 预备行动：建立战略合作伙伴关系	282
12.5 思科如何运作	287
12.6 对管理者的启示	289
第13章 零时观念	293
注释	297

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>