

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	11
INTRODUCCIÓN	13

I

EL FLUJO DE LA INFORMACIÓN ES NUESTRA SAVIA VITAL

Dirigir con la fuerza de los datos	25
¿Puede hacer esto su sistema nervioso digital?	45
Cómo crear la oficina sin papel	63

II

COMERCIO: INTERNET LO CAMBIA TODO

1. Súbbase al cambio tecnológico	89
2. El intermediario debe añadir valor	99
3. Toque al consumidor	119
4. Adoptar el estilo de vida en la Red	143
5. Cambiar las fronteras de la empresa	163
6. Ser el primero en el mercado	173

III

GESTIONAR CONOCIMIENTO PARA MEJORAR LA VISIÓN ESTRATÉGICA

10. Que vuelen las noticias, y más si son malas	191
11. Convertir las malas noticias en buenas	219
12. Sepa los números	237
13. Ponga el personal a pensar	259
14. Eleve el CI corporativo	275
15. Grandes ganancias quiere decir grandes riesgos	303

IV
INTRODUCIR PERSPICACIA
EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA

16. Desarrollar procesos para potenciar a las personas	323
17. La informática hace posible la reingeniería de procesos	337
18. Tratar la informática como un recurso estratégico	359

V
EMPRESAS ESPECIALES
QUE PROPORCIONAN ENSEÑANZAS GENERALES

19. Ningún sistema sanitario es una isla	377
20. Llevar el gobierno al pueblo	403
21. Cuando los reflejos son cuestión de vida o muerte	419
22. Crear comunidades de la educación conectadas	435

VI
ESPERAR LO INESPERADO

23. Preparar el futuro digital	457
--	-----

APÉNDICE

Construir los procesos digitales sobre estándares	467
RECONOCIMIENTO A NUESTROS COLABORADORES	493
GLOSARIO	499
ÍNDICE TEMÁTICO	513