

## Spis treści

Wstęp .....	9
<b>Rozdział 1. Łańcuch dostaw .....</b>	<b>11</b>
1.1. Rozwój i definicje łańcucha dostaw .....	11
1.2. Zarządzanie łańcuchem dostaw .....	17
1.3. Obszary i fundamenty koncepcji zarządzania łańcuchem dostaw ...	20
1.4. Referencyjne modele łańcucha dostaw .....	23
1.5. Trendy sprzyjające rozwojowi koncepcji zarządzania łańcuchem dostaw .....	26
1.6. Informacja w łańcuchach dostaw .....	28
1.6.1. Przyszłościowe kierunki rozwoju łańcuchów dostaw .....	29
1.6.2. Łańcuchy dostaw w wypadku pojedynczych transakcji .....	31
<b>Rozdział 2. Strategiczna rola łańcuchów dostaw .....</b>	<b>32</b>
2.1. Teoretyczne podstawy strategii łańcuchów dostaw .....	32
2.2. Łańcuch dostaw a strategie konkurencji .....	41
<b>Rozdział 3. Relacje w łańcuchach dostaw .....</b>	<b>49</b>
3.1. Typy interakcji w łańcuchach dostaw .....	49
3.1.1. Kooperacja/partnerstwo .....	51
3.1.2. Konkurencja .....	53
3.1.3. Kontrola/władza .....	55
3.2. Źródła konfliktów w łańcuchach dostaw .....	59
<b>Rozdział 4. Znaczenie logistycznej obsługi klienta w strategiach łańcuchów dostaw .....</b>	<b>65</b>
4.1. Związki logistycznej obsługi klienta ze strategiami łańcuchów dostaw .	65
4.2. Znaczenie logistycznej obsługi klienta dla firmy i łańcucha dostaw .	68

4.3. Logistyczna obsługa klienta w łańcuchu dostaw — ujęcie tradycyjne .....	73
4.4. Uwarunkowania właściwej obsługi klienta w łańcuchu dostaw .....	77
4.5. Konieczność nowego podejścia do logistycznej obsługi klienta w łańcuchu dostaw .....	78
<b>Rozdział 5. Konfigurowanie łańcucha dostaw .....</b>	<b>83</b>
5.1. Istota konfigurowania .....	83
5.2. Decyzje w konfigurowaniu łańcucha dostaw .....	84
5.3. Przesłanki i determinanty konfigurowania łańcucha dostaw .....	88
5.4. Teorie przydatne w konfigurowaniu łańcucha dostaw .....	90
5.5. Modele i koncepcje konfigurowania łańcucha dostaw .....	96
5.5.1. Referencyjny model projektowania łańcucha dostaw (DCOR) .....	97
5.5.2. Konfigurowanie łańcucha dostaw przy wykorzystaniu koncepcji BPR .....	102
5.5.3. Inne koncepcje .....	103
5.6. Schemat analityczny konfigurowania łańcucha dostaw .....	104
<b>Rozdział 6. Rola technologii informacyjnych w łańcuchu dostaw .....</b>	<b>110</b>
6.1. Wprowadzenie .....	110
6.2. Internetowe serwisy biznesowe .....	112
6.2.1. Elektroniczna aukcja .....	113
6.2.2. Elektroniczne giełdy .....	115
6.2.3. Wirtualna hurtownia .....	115
6.3. Technologie automatycznej wymiany dokumentów biznesowych .....	116
6.4. Bazy danych, hurtownie danych, narzędzia OLAP .....	120
6.5. Zintegrowane systemy informatyczne jako najszerze platformy wspomagania przedsiębiorstw .....	123
6.6. Wspomaganie łańcuchów dostaw .....	127
6.7. <i>Business Intelligence</i> .....	130
6.8. Sieci telekomunikacji bezprzewodowej .....	132
6.9. Systemy satelitarne .....	135
6.10. Technologie automatycznej identyfikacji .....	137
<b>Rozdział 7. Technologie internetowe wspomagające efektywną obsługę klienta .....</b>	<b>142</b>
7.1. Efektywna obsługa klienta (ECR) .....	142
7.1.1. Zarządzanie popytem .....	144
7.1.2. Zarządzanie podażą .....	145
7.1.3. Integrowanie działań .....	147
7.2. Technologie internetowe wspomagające ECR .....	149
7.2.1. Globalna synchronizacja i standaryzacja danych .....	149

---

<b>Rozdział 8. Analiza strategiczna w łańcuchu dostaw</b> .....	157
8.1. Analiza strategiczna .....	157
8.2. Narzędzia analizy strategicznej w łańcuchu dostaw .....	162
8.3. Model Kraljica .....	163
8.3.1. Model Coxa .....	163
8.3.2. Model Saundersa .....	164
8.3.3. Charakterystyka modelu Kraljica .....	165
8.4. Model Olsena i Ellrama .....	170
8.5. Schemat oceny funkcjonowania łańcuchów dostaw .....	171
<b>Rozdział 9. Strategie łańcuchów dostaw przedsiębiorstw produkcyjnych</b> .....	174
9.1. Łańcuchy dostaw a strategie produkcyjne .....	174
9.2. Wybrane przykłady wykorzystania koncepcji łańcucha dostaw przez przedsiębiorstwa produkcyjne .....	182
9.2.1. Chrysler Corporation — program rozwoju dostawców przed- siębiorstwa produkcyjnego .....	182
9.2.2. Micro Compact Car AG — produkcja modułowa smarta ...	187
9.2.3. Inditex SA — oryginalny łańcuch dostaw .....	195
<b>Rozdział 10. Strategie łańcuchów dostaw przedsiębiorstw handlowych</b> .	206
10.1. Strategia łańcucha dostaw w branży FMCG .....	206
10.2. Zarządzanie podażą .....	210
10.3. Zarządzanie popytem .....	213
10.4. Konflikty w łańcuchu dostaw .....	215
10.5. Wal-Mart — mistrzowski łańcuch dostaw .....	217
<b>Rozdział 11. Działalność przedsiębiorstw z branży usług logistycznych</b> .	221
11.1. Decyzje o outsourcingu .....	221
11.2. Modele działalności usługodawców logistycznych .....	229
11.3. Operacyjne aspekty działalności operatorów logistycznych .....	236
Literatura .....	243