

Indice

Prefacio	11
Introducción: Ser competitivo en la era de la información y del conocimiento	13
1. Adaptarse al cliente y anticiparse a sus necesidades: conducir la empresa hacia un servicio que sea más «inteligente», integrando más informaciones	41
2. Aumentar la rapidez de reacción de la empresa para una información más rápida y más selectiva	67
3. Desarrollar la capacidad de evolución de la empresa para asegurar su perennidad	95
4. Desarrollar la capacidad de innovar para preparar la adaptación de la empresa	125
5. Desarrollar la capacidad de escucha del exterior y del futuro de la empresa para adaptarse mejor: más que la cantidad, la calidad de la información	153
6. Adaptar la empresa con y para las personas: la información y el saber, es para las personas más que para los sistemas	175
7. Volver la empresa más comunicante para poner en común los saberes y las informaciones, y adaptarse mejor	201
8. La informática no es un fin en sí misma: manejar la información como un instrumento integrado en la estrategia de la empresa	227

9. Conclusión. Capitalizar las lecciones de la experiencia adquirida: para conseguir el porvenir de la empresa	249
Epílogo	255
<i>Bibliografía: artículos publicados en las revistas americanas en el curso de los últimos cinco años (al final de cada capítulo)</i>	