

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Λίγα λόγια για τον συγγραφέα	17
Πρόλογος	19
Πώς να χρησιμοποιήσετε το παρόν βιβλίο	23
Δομή βιβλίου	25

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ - ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ (LOGISTICS)



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Εφοδιαστική (logistics) και εφοδιαστική αλυσίδα (supplychain).....	27
Μαθησιακοί Στόχοι	28
Εισαγωγή	29
1.1 Εφοδιαστική (logistics) και εφοδιαστική αλυσίδα	29
<i>Μελέτη Περίπτωσης 1.1</i>	30
1.1.1 Ορισμοί και έννοιες	34
1.1.2 Εφοδιαστική αλυσίδα: δομή και διαβάθμιση	36
1.2 Ροή υλικών και ροή πληροφοριών	40
1.2.1 Ροή υλικών	40
<i>Μελέτη Περίπτωσης 1.2</i>	41
1.2.2 Ροή πληροφοριών	43
1.3 Ανταγωνισμός μέσω της εφοδιαστικής (logistics)	44
1.3.1 Αυστηροί στόχοι	44
1.3.2 Υποστηρικτικές δυνατότητες	47
<i>Μελέτη Περίπτωσης 1.3</i>	49
<i>Μελέτη Περίπτωσης 1.4</i>	52
1.3.3 Βιωσιμότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας	54
<i>Μελέτη Περίπτωσης 1.5</i>	56
1.3.4 Πράσινη εφοδιαστική (logistics)	61
<i>Μελέτη Περίπτωσης 1.6</i>	67
1.3.5 Κριτήρια προσέλκυσης παραγγελιών (order winners) και αναγκαία κριτήρια για λήψη παραγγελιών (order qualifiers)	69
1.4 Στρατηγικές εφοδιαστικής (logistics)	71
1.4.1 Ορισμός της «στρατηγικής»	71

1.4.2 Στρατηγικές Εναρμόνισης	73
1.4.3 Στρατηγικές διαφοροποίησης	73
<i>Μελέτη Περίπτωσης 1.7</i>	74
1.4.4 Αντισταθμίσεις στην εφοδιαστική (logistics)	75
Σύνοψη κεφαλαίου	76
Ερωτήσεις για συζήτηση	77
Βιβλιογραφικές αναφορές	77
Οδηγός για περαιτέρω μελέτη	79
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
Προτεραιότητα στον τελικό πελάτη	81
Μαθησιακοί Στόχοι	82
Εισαγωγή	83
2.1 Η οπτική γωνία του μάρκετινγκ	84
2.1.1 Αξία για τον πελάτη	85
2.1.2 Αύξηση των προσδοκιών των πελατών	86
2.1.3 Η επανάσταση στο χώρο της Πληροφορικής	86
2.1.4 Τμηματοποίηση σύμφωνα με το μάρκετινγκ	89
<i>Μελέτη Περίπτωσης 2.1</i>	92
<i>Μελέτη Περίπτωσης 2.2</i>	95
2.2 Δημιουργία προφίλ ζήτησης	98
<i>Μελέτη Περίπτωσης 2.3</i>	102
2.3 Στρατηγική τμηματοποιημένης εφοδιαστικής αλυσίδας	105
2.3.1 Εναρμόνιση της εφοδιαστικής αλυσίδας και του μάρκετινγκ	107
2.3.2 Οι κινητήριοι μοχλοί που οδηγούν τη στρατηγική της εφοδιαστικής αλυσίδας	109
2.3.3 Επιλογή κινητήριων μοχλών για τμηματοποίηση	111
2.3.4 Η προσέγγιση των τεσσάρων βημάτων για την ανάπτυξη της στρατηγικής τμηματοποιημένης εφοδιαστικής αλυσίδας	116
<i>Μελέτη Περίπτωσης 2.4</i>	117
Σύνοψη κεφαλαίου	121
Ερωτήσεις για συζήτηση	122
Βιβλιογραφικές αναφορές	123
Οδηγός για περαιτέρω μελέτη	124



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Αξία και κόστος της εφοδιαστικής (logistics)	125
Μαθησιακοί Στόχοι	126
Εισαγωγή.....	127
3.1 Από πού προέρχεται η αξία;.....	128
3.2 Πώς μπορεί να μετρηθεί η συμβατική απόδοση του απασχολούμενου κεφαλαίου (ROCE);.....	129
3.2.1 Η απόδοση του απασχολούμενου κεφαλαίου (ROCE) και οι επιπτώσεις στη διοίκηση της εφοδιαστικής αλυσίδας.....	130
3.2.2 Χρηματοοικονομικοί δείκτες και παράγοντες απόδοσης του απασχολούμενου κεφαλαίου (ROCE).....	132
3.3 Γιατί είναι σημαντική η ρευστότητα και ποιές είναι οι επιπτώσεις στη διοίκηση της εφοδιαστικής αλυσίδας;.....	134
<i>Μελέτη Περίπτωσης 3.1</i>	137
3.3.1 Η Χρηματοδότηση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCF).....	140
3.4 Πώς μπορούν να αναπαρασταθούν τα κόστη εφοδιαστικής (logistics);.....	142
3.4.1 Σταθερό / μεταβλητό κόστος.....	144
<i>Μελέτη Περίπτωσης 3.2</i>	147
3.4.2 Άμεσο / Έμμεσο κόστος.....	148
<i>Μελέτη Περίπτωσης 3.3</i>	150
3.4.3 Τεχνητό / προαιρετικό κόστος.....	151
<i>Μελέτη Περίπτωσης 3.4</i>	153
3.5 Κοστολόγηση άνθρακα για αειφόρες εφοδιαστικές αλυσίδες.....	154
3.5.1 Εσωτερική Τιμολόγηση Άνθρακα (ICP).....	155
<i>Μελέτη Περίπτωσης 3.5</i>	157
3.6 Κοστολόγηση βάσει δραστηριοτήτων (ABC).....	158
<i>Μελέτη Περίπτωσης 3.6</i>	161
3.6.1 Προφίλ κόστους-χρόνου (CTP).....	162
3.6.2 Κόστος εξυπηρέτησης (CTS).....	164
3.7 Πώς μπορούν να ληφθούν αποφάσεις επενδύσεων κεφαλαίου;.....	167
3.7.1 Τέσσερις προσεγγίσεις αξιολόγησης επενδύσεων.....	167
3.7.2 Τι είναι οι προεξοφλημένες ταμειακές ροές;.....	168
<i>Μελέτη Περίπτωσης 3.7</i>	172
3.8 Ένα ισορροπημένο χαρτοφυλάκιο μετρήσεων.....	175
3.8.1 Ισορροπημένη κάρτα επιδόσεων (balanced scorecard).....	176
3.8.2 Διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας και ισορροπημένη κάρτα επιδόσεων (balanced scorecard).....	177
3.8.3 Μοντέλο Αναφοράς Λειτουργίας Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCOR®).....	179
Σύνοψη κεφαλαίου	184

Ερωτήσεις για συζήτηση	185
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	185
Οδηγός για περαιτέρω μελέτη	188

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ - ΜΟΧΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ (LOGISTICS)



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Κίνδυνος και ανθεκτικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας	191
-------------------------------------------------------------------	------------

Μαθησιακοί Στόχοι	192
-------------------------	-----

Εισαγωγή	193
----------------	-----

4.1 Κίνδυνος, πηγές και παράγοντες της εφοδιαστικής αλυσίδας	194
--------------------------------------------------------------------	-----

4.1.1 Γεωπολιτικοί κίνδυνοι	196
-----------------------------------	-----

4.1.2 Λειτουργικοί κίνδυνοι	199
-----------------------------------	-----

4.1.3 Οικονομικοί κίνδυνοι	200
----------------------------------	-----

4.1.4 Κίνδυνοι εφοδιαστικής (logistics) και μεταφορών	202
-------------------------------------------------------------	-----

4.1.5 Τεχνολογικοί κίνδυνοι	203
-----------------------------------	-----

4.1.6 Κίνδυνοι αειφορίας	205
--------------------------------	-----

4.1.7 Κίνδυνοι σχετιζόμενοι με τον προμηθευτή	206
-----------------------------------------------------	-----

4.1.8 Κίνδυνοι σχετιζόμενοι με τη ζήτηση	207
------------------------------------------------	-----

4.1.9 Έκθεση σε υψηλό κίνδυνο για τις εφοδιαστικές αλυσίδες αυτοκινήτων	208
-------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 4.1</i>	209
------------------------------------	-----

4.2 Επανασχεδιασμός των διεθνών εφοδιαστικών αλυσίδων για τον μετριασμό του κινδύνου	212
--------------------------------------------------------------------------------------------	-----

4.2.1 Γεωγραφική θέση των δραστηριοτήτων	212
------------------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 4.2</i>	214
------------------------------------	-----

4.2.2 Εστιασμένα εργοστάσια ή εστιασμένες αγορές	217
--------------------------------------------------------	-----

4.2.3 Κεντρικά ή αποκεντρωμένα αποθέματα	218
------------------------------------------------	-----

4.3 Διαδικασία διαχείρισης κινδύνων εφοδιασμού	221
------------------------------------------------------	-----

4.3.1 Χαρτογράφηση εφοδιαστικής αλυσίδας	222
------------------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 4.3</i>	225
------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 4.4</i>	229
------------------------------------	-----

4.3.2 Προσδιορισμός κινδύνου	231
------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 4.5</i>	232
------------------------------------	-----

4.3.3 Εκτίμηση του κινδύνου	234
-----------------------------------	-----

4.3.4 Στρατηγικές μετριασμού του κινδύνου	236
-------------------------------------------------	-----

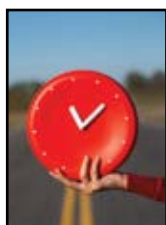
<i>Μελέτη Περίπτωσης 4.6</i>	241
------------------------------------	-----

4.4 Ανθεκτικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας	243
---------------------------------------------------	-----

4.4.1 Χρονολογικές φάσεις και δυνατότητες	243
-------------------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 4.7</i>	246
------------------------------------	-----

Σύνοψη κεφαλαίου	249
Ερωτήσεις για συζήτηση	249
Βιβλιογραφικές αναφορές	250
Οδηγός για περαιτέρω μελέτη	253



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Διαχείριση του ορίου του χρόνου παράδοσης	255
Μαθησιακοί Στόχοι	256
Εισαγωγή	257
5.1 Ο ρόλος του χρόνου στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα	258
5.1.1 Ανταγωνισμός με βάση τον χρόνο: ο ενάρτετος κύκλος της ταχύτητας	258
5.1.2 Ποικιλία και ταχύτητα	259
5.1.3 Ευκαιρίες που βασίζονται στον χρόνο για προσθήκη αξίας	261
5.1.4 Ευκαιρίες μείωσης κόστους βάσει του χρόνου	263
5.1.5 Περιορισμοί στις προσεγγίσεις που βασίζονται στον χρόνο	265
5.2 Χαρτογράφηση διαδικασιών με βάση τον χρόνο (TBPM)	266
5.2.1 Στάδιο 1: Δημιουργία ομάδας εργασίας	267
5.2.2 Στάδιο 2: Επιλογή της διαδικασίας που θα χαρτογραφηθεί	267
5.2.3 Στάδιο 3: Συλλογή δεδομένων	267
5.2.4 Στάδιο 4: Διάγραμμα ροής της διαδικασίας	268
5.2.5 Στάδιο 5: Διάκριση μεταξύ του χρόνου προστιθέμενης αξίας και του χρόνου μη προστιθέμενης αξίας	268
5.2.6 Στάδιο 6: Κατασκευή του χάρτη διαδικασιών με βάση τον χρόνο	268
5.2.7 Στάδιο 7: Δημιουργία λύσης	269
<i>Μελέτη Περίπτωσης 5.1</i>	270
5.3 Αναλογίες P:D και διαφορές	274
5.3.1 Χρήση του χρόνου ως μέτρου απόδοσης	274
5.3.2 Η μεγάλη ποικιλία αποτελεί πρόκληση για τον συμβατικό χρόνο	275
5.3.3 Χρήση χρόνου για τη μέτρηση της απόδοσης του αγωγού εφοδιασμού	275
5.3.4 Χαρτογράφηση του χρόνου P και του χρόνου D	277
<i>Μελέτη Περίπτωσης 5.2</i>	279
5.4 Διαχείριση της έγκαιρης παράδοσης στον αγωγό εφοδιαστικής (logistics)	281
5.4.1 Στρατηγικές αντιμετώπισης όταν ο χρόνος P είναι μεγαλύτερος από τον χρόνο D	281
5.4.2 Πρακτικές για την αντιμετώπιση της περίπτωσης που ο χρόνος P είναι μεγαλύτερος από τον χρόνο D	283
5.4.3 Τεχνολογίες για την αντιμετώπιση της περίπτωσης που ο χρόνος P είναι μεγαλύτερος από τον χρόνο D	284
<i>Μελέτη Περίπτωσης 5.3</i>	287
<i>Μελέτη Περίπτωσης 5.4</i>	293

Σύνοψη κεφαλαίου	295
Ερωτήσεις για συζήτηση	296
Βιβλιογραφικές αναφορές	296
Οδηγός για περαιτέρω μελέτη	297



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Προγραμματισμός και έλεγχος της εφοδιαστικής αλυσίδας	299
-------------------------------------------------------	-----

Μαθησιακοί Στόχοι	300
-------------------	-----

Εισαγωγή	301
----------	-----

6.1 Το «σχέδιο δράσης» της εφοδιαστικής αλυσίδας	302
--------------------------------------------------	-----

6.1.1 Προγραμματισμός και έλεγχος κατά την παραγωγή	302
-----------------------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 6.1</i>	305
------------------------------	-----

6.1.2 Προγραμματισμός πωλήσεων και λειτουργιών	309
------------------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 6.2</i>	314
------------------------------	-----

6.1.3 Διαχείριση αποθέματος στην εφοδιαστική αλυσίδα	316
------------------------------------------------------	-----

6.1.4 Προγραμματισμός και έλεγχος στο λιανικό εμπόριο	321
-------------------------------------------------------	-----

6.1.5 Προγραμματισμός και έλεγχος μεταξύ επιχειρήσεων	323
-------------------------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 6.3</i>	327
------------------------------	-----

6.2 Υπέρβαση του κακού συντονισμού στις εφοδιαστικές αλυσίδες λιανικής	328
------------------------------------------------------------------------	-----

6.2.1 Αποτελεσματική ανταπόκριση στον καταναλωτή	328
--------------------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 6.4</i>	333
------------------------------	-----

6.2.2 Ταχεία ανταπόκριση	335
--------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 6.5</i>	337
------------------------------	-----

Σύνοψη κεφαλαίου	340
------------------	-----

Ερωτήσεις για συζήτηση	340
------------------------	-----

Βιβλιογραφικές αναφορές	341
-------------------------	-----

Οδηγός για περαιτέρω μελέτη	342
-----------------------------	-----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Λιτή σκέψη και ευέλικτες εφοδιαστικές αλυσίδες	343
------------------------------------------------	-----

Μαθησιακοί Στόχοι	344
-------------------	-----

Εισαγωγή	345
----------	-----

7.1 Λιτή σκέψη	346
----------------	-----

346

7.1.1 Είδη σπατάλης	346
---------------------	-----

7.1.2 Οι αρχές του λιτού μάνατζμεντ	347
-------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 7.1</i>	350
7.1.3 Εφαρμογή της λιτής σκέψης στις επιχειρηματικές διαδικασίες	353
7.1.4 Λιτές πρακτικές παραγωγής	354
7.1.5 Λιτή προσέγγιση και ανθεκτικότητα	355
7.2 Η έννοια της ευελιξίας	355
<i>Μελέτη Περίπτωσης 7.2</i>	358
7.2.1 Σχεδιασμός προϊόντος για ευελιξία	364
7.2.2 Κατασκευή για ευελιξία	367
<i>Μελέτη Περίπτωσης 7.3</i>	371
7.2.3 Εφοδιαστική (logistics) για ευελιξία	376
7.2.4 Συνεργασίες εφοδιαστικής αλυσίδας για ευελιξία	378
<i>Μελέτη Περίπτωσης 7.4</i>	381
7.2.5 Προϋποθέσεις για επιτυχημένη ευέλικτη πρακτική	383
7.3 Συνδυασμός λιτής και ευέλικτης προσέγγισης	386
<i>Μελέτη Περίπτωσης 7.5</i>	389
<i>Μελέτη Περίπτωσης 7.6</i>	391
Σύνοψη κεφαλαίου	394
Ερωτήσεις για συζήτηση	395
Βιβλιογραφικές αναφορές	396
Οδηγός για περαιτέρω μελέτη	398

ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ - ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Ολοκλήρωση της εφοδιαστικής αλυσίδας

Μαθησιακοί Στόχοι	402
Εισαγωγή	403
8.1 Η ολοκλήρωση στην εφοδιαστική αλυσίδα	404
8.1.1 Εσωτερική ολοκλήρωση: λειτουργία προς λειτουργία	406
<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.1</i>	409
<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.2</i>	412
8.1.2 Εξωτερική ολοκλήρωση: από εταιρεία σε εταιρεία	414
<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.3</i>	416
<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.4</i>	421
<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.5</i>	426
8.2 Ηλεκτρονική ενοποίηση	427

<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.6</i>	429
8.2.1 Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI).....	431
8.2.2 Συσκευές αναγνώρισης ραδιοσυχνότητας (RFID).....	433
<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.7</i>	435
8.2.3 Αλυσίδα συστοιχιών (blockchain).....	436
<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.8</i>	438
8.3 Επιλογή των κατάλληλων σχέσεων εφοδιασμού.....	441
<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.9</i>	443
8.3.1 Η άποψη των σχέσεων με βάση τα οικονομικά του κόστους συναλλαγών (TCE).....	448
8.4 Στρατηγικές συνεργασίες στην εφοδιαστική αλυσίδα.....	449
8.4.1 Οικονομική αιτιολόγηση των συνεργασιών.....	450
8.4.2 Πλεονεκτήματα των συνεργασιών.....	450
8.4.3 Υλοποίηση στρατηγικών συνεργασιών.....	451
8.4.4 Το μοντέλο συνεργασίας του Lambert.....	452
8.4.5 Εμπόδια στην ανάπτυξη στρατηγικών συνεργασιών.....	454
8.5 Δίκτυα προμηθευτών.....	456
8.5.1 Ιταλικές περιφέρειες.....	456
<i>Μελέτη Περίπτωσης 8.10</i>	457
8.5.2 Κινεζικές βιομηχανικές περιοχές.....	460
Σύνοψη κεφαλαίου.....	460
Ερωτήσεις για συζήτηση.....	462
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	463
Οδηγός για περαιτέρω μελέτη.....	466



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

Προμήθεια και διαδικασία προμηθειών	467
--------------------------------------------------	------------

Μαθησιακοί Στόχοι	468
--------------------------------	------------

Εισαγωγή	469
-----------------------	------------

9.1 Τι είναι η διαδικασία προμηθειών;.....	469
--------------------------------------------	-----

<i>Μελέτη Περίπτωσης 9.1</i>	472
------------------------------------	-----

9.2 Βασικοί παράγοντες αποτελεσματικότητας των διαδικασιών προμηθειών – πώς να συνεργαστείτε με την ομάδα προμηθειών.....	474
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

9.2.1 Αρχή Λειτουργίας I: Εναρμόνιση Επιχειρήσεων.....	476
--------------------------------------------------------	-----

9.2.2 Αρχή Λειτουργίας II: Έγκαιρη εμπλοκή των διαδικασιών προμηθειών με σκοπό την ανάπτυξη στρατηγικών για τις κατηγορίες προμηθειών.....	478
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

9.2.3 Αρχή Λειτουργίας III: Συνολικό κόστος ιδιοκτησίας (TCO), όχι μόνο η τιμή.....	479
-------------------------------------------------------------------------------------	-----

9.2.4 Αρχή Λειτουργίας IV: Μετά τη σύναψη σύμβασης, ακολουθεί η διαχείριση των σχέσεων με τους	
------------------------------------------------------------------------------------------------	--

προμηθευτές (SRM)	482
<i>Μελέτη Περίπτωσης 9.2</i>	483
9.3 Διοίκηση της βάσης εφοδιασμού	483
9.3.1 Μείωση της βάσης εφοδιασμού	484
<i>Μελέτη Περίπτωσης 9.3</i>	485
9.3.2 Τμηματοποίηση της βάσης εφοδιασμού	486
<i>Μελέτη Περίπτωσης 9.4</i>	490
9.3.3 Καθορισμός πολιτικών ανά τμήμα προμηθευτών	490
<i>Μελέτη Περίπτωσης 9.5</i>	492
9.3.4 Αξιολόγηση προμηθευτών	493
9.3.5 Εκτελεστική διαχείριση των σχέσεων εφοδιασμού	495
9.3.6 Μετάβαση σε ιδιότητα προτιμώμενου πελάτη	496
9.4 Ο βασικός ρόλος των διαδικασιών προμηθειών στην αειφόρο διοίκηση της εφοδιαστικής αλυσίδας (SSCM)	497
9.4.1 Γιατί οι διαδικασίες προμηθειών έχουν καθοριστικό ρόλο	497
9.4.2 Ο ρόλος των διαδικασιών προμηθειών στην αειφορία	498
9.5 Πώς ορίζεται ένα κορυφαίο ταλέντο στις διαδικασίες προμηθειών;	498
Σύνοψη κεφαλαίου	499
Ερωτήσεις για συζήτηση	500
Βιβλιογραφικές αναφορές	500
Οδηγός για περαιτέρω μελέτη	501

ΤΕΤΑΡΤΟ ΜΕΡΟΣ - ΑΛΛΑΖΟΝΤΑΣ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

Μελλοντικές προκλήσεις και ευκαιρίες στον τομέα της εφοδιαστικής (logistics) 503

Μαθησιακοί Στόχοι 504

Εισαγωγή 505

10.1 Ψηφιοποίηση της εφοδιαστικής αλυσίδας και τεχνολογική ενίσχυση 506

Μελέτη Περίπτωσης 10.1 509

Μελέτη Περίπτωσης 10.2 509

10.2 Οδηγώντας την αλυσίδα προς τη σωστή κατεύθυνση, με τον σωστό τρόπο 510

 10.2.1 Μια αυξανόμενη ατζέντα 510

 10.2.2 Περιβαλλοντική αειφορία 511

Μελέτη Περίπτωσης 10.3 513

 10.2.3 Κοινωνική αειφορία 513

10.3 Αφοσίωση σε έναν μεγαλύτερο σκοπό	514
10.3.1 Φάση ετοιμότητας	515
10.3.2 Φάση άμεσης ανταπόκρισης	516
10.3.3 Φάση ανασυγκρότησης	516
10.3.4 Μελλοντικές προκλήσεις	516
<i>Μελέτη Περίπτωσης 10.4</i>	518
10.4 Ο σημαντικός κρίκος στην αλυσίδα	520
10.5 Αλλαγή αλυσίδων	522
10.6 Μια εξαιρετική λειτουργία για να συμμετέχετε	524
Σύνοψη κεφαλαίου	524
Ερωτήσεις για συζήτηση	525
Βιβλιογραφικές αναφορές	525
Οδηγός για περαιτέρω μελέτη	526
Γλωσσάρι	527