

# Master 128 “e-management”

## A1- Technologies de l'information & management

**1. RESPONSABLE :** Henri ISAAC, Maître de conférences, Université Paris Dauphine.

Contacts : [henri.isaac@dauphine.fr](mailto:henri.isaac@dauphine.fr), Tel: + 33 1 44 05 43 08

**2. DUREE :** 30 heures

### 3. MATERIEL PEDAGOGIQUE

- Lecture préalable des articles (cf. programme plus loin)
- L'ouvrage recommandé pour le cours est:  
« *e-Business: Organizational and Technical Foundations* », Michael P. Papazoglou, Pieter Ribbers (ISBN: 978-0-470-84376-5), 750 pages, January 2006.  
La lecture de cet ouvrage très est fortement recommandée.
- Les diapositives seront disponibles uniquement au format Acrobat™.
- Le cours est dispensé en anglais.

### 4. DESCRIPTION DU COURS

Le cours fournit des éléments conceptuels pour appréhender l'impact des technologies de l'information sur les organisations productives et leur management. Différentes évolutions des technologies de l'information et des organisations sont analysées afin de mettre en évidence l'émergence de l'entreprise virtuelle. Les caractéristiques de cette nouvelle forme d'organisation sont présentées et discutées. Une réflexion sur son management est proposée.

La thèse défendue dans le cours repose sur une analyse historique des formes d'organisation et permet de mettre en évidence les caractéristiques d'une nouvelle forme d'organisation fondée sur les technologies qui ramènent l'entreprise à celle de l'ère proto-industrielle. Les spécificités de cette nouvelle forme organisationnelle sont discutées. L'analyse s'intéresse ensuite au management de ces nouvelles formes d'organisation. Les principes du management, fondés sur l'unité spatio-temporelle de l'organisation, sont très largement remis en question. Une conclusion en termes de compétence managériale clôture le cours.

### 5. PLAN

1. Introduction :
  - a. Evolution de l'environnement : virtualité et hyper-compétition.
  - b. évolution des organisations : vers l'entreprise en réseau.
  - c. évolution des systèmes d'information : vers les réseaux pervasifs.
2. L'entreprise intégrée : Intégration des systèmes, ERP versus EAI.
  - a. Pourquoi un S.I intégré ?

- b. La notion de PGI.
  - c. Les limites des PGI.
  - d. L'intégration autrement, urbanisation des SI et EAI.
  - e. Entreprise étendue, EAI et web services.
3. L'entreprise orientée client : les outils de CRM.
- a. Fondements managériaux du CRM
  - b. Les TIC au service du CRM
    - i. Technologies télécoms et centre d'appels
    - ii. Technologies Internet et la personnalisation de la relation
    - iii. Technologies analytiques (entrepôt de données et forage des données)
  - c. Personnalisation et gestion des données privées.
4. De la chaîne logistique intégrée à la personnalisation de masse.
- a. TIC et chaîne logistique intégrée.
  - b. Les SIIO et leurs technologies (EDI, ECR)
  - c. Gestion électronique des achats (e-sourcing et e-procurement)
  - d. Production à la demande, personnalisation, et S.I.
5. La notion d'entreprise virtuelle.
- a. L'entreprise étendue
  - b. L'entreprise agile.
  - c. L'entreprise numérique.
6. Management de l'entreprise virtuelle.
- a. Les nouvelles compétences dans l'entreprise virtuelle.
  - b. Management stratégique de l'entreprise virtuelle.
  - c. Management opérationnel et entreprise virtuelle.

## 6. AGENDA DETAILLE

<i>N</i>	<i>Topic</i>	<i>Reading</i>
1	Introduction	
2	Architecture SI de l'entreprise intégrée : ERP, SOA	Hong K.K., Kim Y.G., (2002), "The critical success factors for ERP implementation: an organizational fit perspective", Information & Management, pp.25-40 Umble E.J. Haft R.R., Umble M.M., (2003), "ERP: implementation procedures and critical success factors", European Journal of Opeartional Research, pp. 241-257.

3	Entreprise orientée client et technologies de l'information	
4	Chaîne logistique intégrée et SIIO	Spalanzi A., (2003), "Evolution et perspectives de l'organisation et de la gestion industrielle: l'impact des systèmes d'information", in Présents & Futurs des Systèmes d'information, Caron-Fasan M.C., N. Lesca Ed., PUG, 322 p., pp 19-44.
5	Demand chain	
6	Entreprise virtuelle	Sambamurthy V., Bharadwaj A., Grover V., (2003), " Shaping agility through digital options: reconceptualizing the role of information technology in contemporary firms", MISQ, 27, June, pp. 237-263. Coromado A..E., Sahradi M., Millar C., (2002), " defining a framework for information systems requirements for agile manufacturing", International journal of production economics, 75, pp. 57-68. Yusuf Y.Y, Sarhadi M., Gunasekaran A., (1999), "Agile manufacturing: the drivers, concepts and attributes", International journal of production economics, 62, pp.33-43. Sharifi H., Zhang Z., (1999), "A methodology for achieving agility in manufacturing organizations: an introduction", International journal of production economics, 62, pp.7-22. Christopher M., (2000), "The agile supply chain: competing in volatile markets", Industrial Marketing Management, 29, pp. 37-44.
7	Entreprise virtuelle et management	Ross J., (2003), "Creating a strategic IT architecture competency: learning in stages, MISQ Executive, Volume 2, n°1, pp. 31-43.

## 7 NOTES

Examen final	100 %
--------------	-------

## 8 BIBLIOGRAPHIE & RESSOURCES

### Books

- « Harvard Business Review on the Business value of IT », Collectif, 1999, Harvard Business Press, 239 p.
- « Présents et futurs des systèmes d'information », Coord. M-L Caron-Fasan & N. Lesca, 2003, PUG, 323 p.
- « L'âge de l'accès », J Rifkin, 2000, La Découverte, 495 p.
- « The future of success. Working and living in the New economy », R.B. Reich, 2000, Vintage, 289 p.
- « Le e-management. Quelles transformations pour l'entreprise ? », Kalika & alii, 2003, Editions Liaisons, 192 p.
- « e-GRH, révolution ou évolution ? », Coord. M. Kalika, 2002, Editions Liaisons, 322 p.
- « Les systèmes d'information de gestion. Organisations et réseaux stratégiques », K. Laudon, J.P. Laudon, 2001, ERPI/Prentice hall, 784 p.
- « Systèmes d'information, Dynamique et organisation », R. Marciniak, F Rowe, 1997, Economica, 111 p.
- « dictionnaire des systèmes d'information », R. Reix, 1999, Vuibert, 167 p.

- « Systèmes d'information. Le point de vue des gestionnaires », J-L. Peaucelle, 1999, Economica, 232 p.
- « Le travail en groupe à l'âge des réseaux », M. Favier Ed., 1998, Economica, 276 p.
- « Strategic Management & Information systems », W. Robson, 1997, Prentice Hall, 575 p.
- « Decision support systems and intelligent systems », E. Turban, J.E., Aronson, 2001, Prentice Hall, 867 p.
- « Urbanisation des systèmes d'information », J. Sassoon, 1998, Hermès, 122 p.

## Books : electronic commerce & supply chain management

---

- « Introduction to supply chain management », R. B. Handfield, E.L. Nichols JR, 1999, Prentice Hall, 183 p.
- « Applications EDI sur l'Internet. Commerce électronique BtoB », R. Marchand, H. Agnoux, C. Chiaramonti, 1999, Eyrolles, 437 p.
- Commerce électronique B to B. De l'EDI à Internet., M. Langlois, S. Gash, 1999, Dunod, 281 p.
- « B2B Integration. Concepts & architecture », C. Bussler, 2003, Springer, 418 p.
- « Web services. Concepts, Architectures and Applications », G. Alonso & alii, 2003, Springer, 354 p.
- « Les web services. Techniques, démarches et outils. XML, WSDL, SOAP, UDDI, Rosetta, UML », 2003, Dunod, 411 p. Kadima H., Monfort V.
- « The future of electronic Marketplace », Ed. by D. Leebaert, 1999, MIT Press, 383 p.
- « Out of the box. Strategies for achieving Profits today and growth through web services », J. Hagel III, 2002, Harvard Business Press, 216 p.
- « Electronic commerce. A managerial perspective », E. Turban & alii, 2000, Prentice Hall, 520 p.

## Books : CRM & datawarehouse

---

- « Le one to one en pratique », D. Peppers, M. Rogers, B. Dorf, 1999, Editions de l'Organisation, 439 p.
- « Mastering data mining : the art and science of customer relationship management », 1999, Berry M.J.A., Linoff G., John Wiley & Sons.
- « CRM. La gestion de la relation client », Brown S., 2001, Village Mondial, 363 p.
- « Le projet eCRM », Cinquin L., Lalande P.-A., Moreau N., 2002, Eyrolles, 303 p.
- « CRM at the speed of light. Capturing and keeping customers in Internet real time », P. Greenberg, 2002, McGraw Hill, 480 p.
- « La construction du datawarehouse. Du datamart au dataweb. », Goglin J.F., 1998, Hermès, 246 p.
- « Entrepôts de données. Guide pratique de modélisation dimensionnelle. », Kimball R., Ross M., 2003, 2e édition, Vuibert, 437 p.
- « Filtering the web to feed Data warehouses », W. Abramowicz & alii, 2003, Springer, 263 p.
- « Web Intelligence », N. Zhong & alii, 2003, Springer, 440 p.
- « Data mining. Gestion de la relation client. Personnalisation de site web. », Lefébure R., Venturi G., 2001, Eyrolles, 391 p.
- « Le datawebhouse. Analyser les comportements client sur le web », R. Kimball, R. Merz, 2000, Eyrolles, 310 p.
- « Data mining et scoring. Bases de données et gestion de la relation client », Tufféry S., 2002, Dunod, 311 p.
- « The essential guide to datawarehousing », L. Agosta, 1999, Prentice Hall, 499 p.

## Books : ERP

---

- « Manager avec les ERP. Progiciels de gestion intégrés et Internet », Lequeux J.L., 1999, Editions de l'organisation, Paris, 326 p.

- « Piloter un projet ERP », JL. Deixonne, 2001, Dunod.
- « ERP et progiciels de gestion intégrés. Sélection déploiement et utilisation opérationnelle », J-L Tomas, 2002, Dunod, 308 p.
- ADAM F., SAMMON D., (2004), « The enterprise Resource Planning Decade : lessons learned and issues for the future », Idea Group Publishing, 302 p.

## Books : KM

---

- « Théorie et pratique de la gestion des connaissances », R-C. Tisseyre, 1999, Hermès, 185 p.
- « La gestion électronique documentaire », J-Y. Prax, 2001, Dunod, 208 p.
- « Méthodes et outils pour la gestion des connaissances. Une approche pluridisciplinaire du knowledge management », R. Dieng-Kutz et alii, Dunod, 372 p.

## Books : privacy management

---

- « e-privacy », A. Belleil, 2001, Dunod, 202 p.
- « Net privacy. A guide to developing & implementing an ironclad privacy plan », 2001, McGraw Hill, 318 p.

## Academic Journals

---

### In french :

**SIM : Systèmes d'information et Management, ESKA**

### In english

MIS Quarterly	Disponible en ligne si membre AIS <a href="http://www.aisnet.org/join.shtml#rates">http://www.aisnet.org/join.shtml#rates</a> (60 \$ pour les étudiants)
Decision Science	Business Source Premier
Organization Science	Jstor
Organization studies	Business Source Premier
Academy of Management Journal	Business Source Premier / Jstor
Academy of Management review	Business Source Premier / Jstor
California Management Review	Business Source Premier
European Management Journal	ScienceDirect
Communications to AIS	<a href="http://www.isworld.org/">http://www.isworld.org/</a>
Journal of AIS	<a href="http://jais.isworld.org/">http://jais.isworld.org/</a>
Accounting, Management and Information Technologies	ScienceDirect
Behaviour & information technology	Business Source Premier
Ethics and Information Technology	Kluwer
INFOR. Information systems and operational research	Business Source Premier
Information & Management	ScienceDirect
Information and Organization	ScienceDirect
Information management journal	Business Source Premier
Information society	Business Source Premier
Information Systems	ScienceDirect
Information Systems Frontiers	Kluwer
Information systems journal.	Business Source Premier
Information systems management	Business Source Premier
Information systems research	Business Source Premier
Information Technology and Management	Kluwer
International Journal of Accounting Information Systems	ScienceDirect
International Journal of Information Management	ScienceDirect
International journal of information technology & decision making.	Business Source Premier
International Journal of Wireless Information Networks	Kluwer
JIT. Journal of information technology	Business Source Premier
Journal of information systems	Business Source Premier
Journal of Intelligent Information Systems	Kluwer
Journal of management information systems	Business Source Premier

Journal of Strategic Information Systems (The)	ScienceDirect
--	---------------

## Electronic Commerce

Electronic Commerce Research	Revue Kluwer
Electronic Commerce Research and Applications	Revue ScienceDirect
International journal of electronic commerce	Revue Business Source Premier
Journal of electronic commerce in organizations.	Revue Business Source Premier
Journal of organizational computing and electronic commerce	Revue Business Source Premier
Quarterly journal of electronic commerce	Revue Business Source Premier

## On line Ressources

---

<http://www.aisnet.org>  
<http://www.isworld.org>

## Research articles

---

### Session 1 : Introduction, the digital economy and the role of IS in business

- **DeSanctis, G., and Poole, M.S.** "Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory," *Organization Science* (5:2), May 1994, pp 121-147.
- **Fulk, J., and DeSanctis, G.** "Electronic Communication and Changing Organizational Forms," *Organization Science* (6:4), Jul. - Aug. 1995, pp 337-349.
- **Orlikowski, W.J.** "The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations," *Organization Science* (3:3, Focused Issue: Management of Technology), Aug. 1992, pp 398-427.
- **Swanson, E.B., and Ramiller, N.C.** "The Organizing Vision in Information Systems Innovation," *Organization Science* (8:5), Sep. - Oct. 1997, pp 458-474.
- **Weick, K.** "Technology as equivoque: sense making in new technologies," in: *Technology and Organization*, P.P. Goodman, L.S. (ed.), 1990, pp. 1-44

### Session 2 : IS integration : from ERP to SOA Architecture

#### Organisational impacts

- « Special Issue Part II: understanding the contextual influences on enterprise system design, implementation, use and evaluation », *The Journal of Strategic Information Systems*, Volume 14, Issue 2, June 2005, Pages 91-95, Erica Wagner, Debra Howcroft and Sue Newell
- « Sticking to standards; technical and other isomorphic pressures in deploying ERP-systems », *Information & Management*, August 2005, Jos Benders, Ronald Batenburg and Heico van der Blonk

#### Integration:

- « Enterprise resource planning systems, management control and the quest for integration », *Accounting, Organizations and Society*, Volume 30, Issues 7-8, October-November 2005, Pages 691-733, Niels Dechow and Jan Mouritsen

#### Team management:

- « Effects of internal support and consultant quality on the consulting process and ERP system quality », *Decision Support Systems*, September 2005, Eric T.G. Wang and Jessica H.F. Chen
- « Web services and flexible business processes: towards the adaptive enterprise », *Information & Management*, Volume 42, Issue 7, October 2005, Pages 921-933, Deependra Moitra and Jai Ganesh
- GEFEN D., (2002), « Nurturing clients' trust to encourage engagement success during the customization of ERP systems », *Omega*, Volume 30, Issue 4, August, pp. 287-299.
- GILBERT P., GONZALEZ D., (2000), « Les progiciels intégrés et la G.R.H. Quand l'ambiguïté des enjeux est fonctionnelle. », in *Gérer & Comprendre*, n° 59, mars, pp. 26-34.
- GUNSON J., DE BLASIS J.P., (2002), *Implementing ERP in multinational companies: their effects on the organization and individuals at work*, University of Geneva
- HONG K., KIM Y., (2002), « The critical success factors for ERP implementation : an organizational fit perspective », *Information and Management*, Volume 40, pp. 25-40.
- BARKI H., PINSONNEAULT A., (2002), *Explaining ERP Implementation effort and benefits with organizational integration*, Cahier du GRESI.
- BERNARDJ.G., RIVARD S., AUBERT B.A., (2004), « L'exposition au risque d'implantation d'ERP : éléments de mesure et d'atténuation », *Systèmes d'Information et Management*, n°2, juin, pp. 25-50.
- BERNIER C., BAREIL C., RONDEAU A., (2003), *Transformer l'organisation par la mise en oeuvre d'un ERP*, Gestion, volume 27.
- BESSON P., (1999), « Les ERP à l'épreuve de l'organisation. », in *Systèmes d'information et management*, vol. 4, n°4, pp. 21-51.
- BESSON P., (1999), « Autopsie de l'échec », in *Les Echos*, cahier L'Art du Management del'Information, 3-4 décembre, pp. IX et X.
- BIDAN M., (2004), « Fédération et intégration des applications du système d'information de gestion », *Systèmes d'Information et Management*, n°2, juin, pp.5-24.
- BUCKHOUT S., FREY E., NEMEC Jr. J., (1999), « Making ERP succeed : turning fear into promise. », in *Technology*, avril, n° 15, pp. 60-72.
- BURNS O.M., TURNIPSEED D., RIGGS W., « Critical success factors in manufacturing resource planning implementation. », in *International Journal of Operations & Production Management*, vol. 11, n° 4, pp. 5-19
- KANUNGO S.Z., BAGCHI S., (2000), *Understand user participation and involvement in ERP use*, Journal of management research
- KUMAR V., MAHESHWARI B., KUMAR U., (2002), « An investigation of critical management issues in ERP implementation: emperical evidence from Canadian organizations », *Technovation*, , Available online 11 March 2002.
- LARIF S., LESOBRE T., (2004), « Positionnement des acteurs face à l'implantation d'un ERP : le cas Air France », *Systèmes d'Information et Management*, n°2, juin, pp. 51-76.
- LEMAIRE L., (2000), *Systèmes de gestion intégrés : des technologies à risques ? l'impact des PGI sur l'emploi et le travail*, Harvard Business School Press
- MABERT V. et al., (2000), « Une enquête concernant les ERP dans les entreprises industrielles américaines. », traduit de l'anglais in *Revue Française de Gestion Industrielle*, vol. 19, n°4, pp. 5-13.
- MANETTI J., (2001), « How technology is transforming manufacturing. », in *Production and inventory management journal*, APICS, pp.54-64.
- MOTWANI J., MIRCHANDANI D., MADAN M. GUNASEKARAN A., (2002), « Successful implementation of ERP projects: Evidence from two case studies », *International Journal of Production Economics*, Volume 75, Issues 1-2, 10, January, pp. 83-96.
- MAALOUL I., MEZGHANI L., (2003), *L'implantation des ERP et ingénierie du changement : les déterminants de la satisfaction des utilisateurs d'un ERP*, conférence AIM 2003, Grenoble.
- MARKUS L., PETRIE D., AXLINE S., (2000), « Bucking the Trends: What the Future May Hold for ERP Packages », *Information Systems Frontiers*, pp. 181-193.

- MARKUS L, AXLINE S, PETRIE D, TANIS C (2000), *Learning from adopters' experiences with ERP: problems encountered and success achieved*, Journal of Information technology
- MARKUS M.L., TANIS C., (2000). The Enterprise System Experience: from adoption to success, in *Framing the domains of IT management*, Zmud R. (ed.), Cincinnati: Pinnaflex, pp 173-208
- MENARD C., BERNIER C., (2004), *Le cas d'une mise en œuvre ERP réussie aux centres hospitaliers de LaSalle et de Verdun*, Gestion, volume 28.
- OLIVER D., ROMM C., (2002), *Justifying enterprise resource planning adoption*, Journal of Information technology
- PARR A., SHANKS G., (2000), *A model of ERP project implementation*, Journal of Information technology
- POSTON R. GRABSKI S., (2001), « Financial impacts of enterprise resource planning implementations », *International Journal of Accounting Information Systems*, Volume 2, Issue 4, December, Pages 271-294.
- RAJAGOPAL P., (2002), « An innovation-diffusion view of implementation of enterprise resource planning (ERP) systems and development of research model », *Information and management*, Volume 40, pp. 87-114.
- RAGOWSKY A., SOMERS T.M., (2002), *Special section: enterprise resource planning*, Journal of Management Information systems
- ROBEY D., ROSS J., BOUDREAU M.C., (2002), *Learning to implement enterprise systems: an exploratory study of the dialectics of change*, Journal of Management Information Systems
- ROWE, F. (1999), " Cohérence, intégration informationnelle et changement : esquisse d'un programme de recherche à partir des Progiciels Intégrés de Gestion ", *Systèmes d'Information et Management*, vol.4, n°4, pp 3-20.
- SAINT-LEGER G., (2004), "L'après-projet ERP: retour d'expérience sur un changement qui n'a pas eu lieu", », *Systèmes d'Information et Management*, n°2, juin, pp. 77-108.
- SOMERS T.M., NELSON K., KARIMI J., (2000), *Confirmatory factor analysis of the end user computing satisfaction instrument: replication within an ERP domains*, Decision Science
- SUMNER M., (2000), *Risk factors in enterprise-wide/ERP projects*, Journal of Information technology
- VALENDUC G., (2000), « Les progiciels de gestion intégrée », in *Réseaux*, n° 104, Hermès Science Publications.
- COAT F. , FAVIER M., (1999), « Passage à l'ERP et refonte du système d'information : le cas des ASF. », in *Systèmes d'information et management*, vol. 4, n°4, pp.107-128.
- DAVENPORT T.H., (1999), « Putting the Enterprise into the Enterprise System », in « Harvard Business Review on the Business Value of IT », HBP, pp. 159-185.
- DAVENPORT T.H., (2000), *Mission critical: realizing the promise of enterprise planning*, Harvard Business School Press
- DUBARRY P., BAUVAIS V., (1999), « Retours d'expérience ERP », rapport du Cigref, septembre.
- EL AMRANI R., (2003), *Vision organisationnelle cible comme facteur de réussite ERP : le cas de SAP chez l'entreprise Consto*, conférence AIM 2003 Grenoble
- GALLIERS R.D., NEWELL S., HUANG J.C., PAN S.L., (2002), « Implementing enterprise resource planning and knowledge management systems in tandem : fostering efficiency and innovation complementary », *Information and Organization*, in Press.
- GATTIKER T.F., GOODHUE D.L., (2002), *Software-driven changes to business processes: an empirical study of impacts of Enterprise Resource Planning (ERP) systems at the local level*, International journal of production research
- GARDINER S. C., LATOUR J. B. H. and M. S., (2002), « ERP and the reengineering of industrial marketing processes: A prescriptive overview for the new-age marketing manager », *Industrial Marketing Management*, Volume 31, Issue 4, July, pp. 357-365

### Session 3 : CRM

- [http://www.dauphine.fr/DRM/projetstransversaux/mrc\\_selectionref\\_2006.pdf](http://www.dauphine.fr/DRM/projetstransversaux/mrc_selectionref_2006.pdf)
- Berry M.J.A., Linoff G., (1999), « Mastering data mining : the art and science of customer relationship management », John Wiley & Sons.
- Bazsalicz M., (2001), « Data mining pour le web : profiling, filtrage collaboratif, personnalisation client », Hermès, 280 p.
- Berrut C., Denos N., (2003), « Filtrage collaboratif », pp. 255-283, in Gaussier E., Stéfanini M.H., Ed. « Assistance intelligente à la recherche d'informations », Hermès, 314 p., Paris.
- Brown S., (2001), « CRM. La gestion de la relation client », 363 p., Village Mondial.
- Cheung K.W., Kwok J.T., Law M.H., Tsui K-C., (2003), « Mining customer products ratings for personalized marketing », *Decision Support Systems*, Vol. 35, pp. 231-243.
- Cinquin L., Lalande P.-A., Moreau N., (2002), « Le projet eCRM », 303 p., Eyrolles.
- Dutta S., Evgeniou T., Anyfioti V., (2002), « Customer Relationship Management in a Networked World », working paper, RISE serie, 14 p., INSEAD, Fontainebleau.
- Edvisson L., Malone M., (1999), « Le capital immatériel. Identification, mesure, management », 269 p., Maxima, Paris.
- Erbschloe M., Vacca J., (2001), « Net Privacy. A guide to developing & implementing an ironclad ebusiness privacy plan », MacGraw Hill, 318 p.
- Guéry L., Mottay D., (2003), « Modalités de contrôle et management d'un centre d'appel : une tension productivité/qualité de service accentuée par les outils de contrôle informatisés », Communication au VIII<sup>e</sup> Colloque AIM, Grenoble, Mai.
- Godin S., (1999), « Permission Marketing », 256 p., Simon & Schuster.
- Goglin J.F., (1998), « La construction du datawarehouse. Du datamart au dataweb. », 246 p., Hermès.
- Greenberg, (2002), « CRM at the speed of light. Capturing and keeping customers in Internet real time », Second edition, MacGraw Hill, 480 p.
- Grönross C., (1994), « From Marketing Mix to Relationship Marketing : Toward a Paradigm Shift in Marketing », *Management Decision*, 32, 2, p. 4-20.
- Gummesson E., (1999), « Total Relationship Marketing », 281 p., Butterworth Heinemann, Oxford.
- Jambu M., (1999), « Estimation et prédiction de la fidélité, de la durée de vie et de la valeur économique des clients », *Revue Française de Marketing*, n°170, pp. 67-80.
- Jones E., Sundaram S., Chin W., (2002), « Factors Leading to Sales Force Automation Use: A Longitudinal Analysis » *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Summer, pp.145-156.
- Kimball R., Ross M., (2003), « Entrepôts de données. Guide pratique de modélisation dimensionnelle. », 2<sup>e</sup> édition, 437 p., Vuibert.
- Lefébure R., Venturi G., (2001), « Data mining. Gestion de la relation client. Personnalisation de site web. », 391 p., Eyrolles.
- Payton F.C., Zahay D., (2003), « Understanding why marketing does not use the corporate data warehouse for CRM applications », *Journal of Database Marketing*, Vol. 10, 4, pp. 315-326.
- Peelen E., (2005), « Customer Relationship Management », FT Prentice Hall, 433 p.
- Pichault F., (2000), « Call-centers, hiérarchie virtuelle et gestion des ressources humaines », *Revue Française de Gestion*, Septembre-Octobre, n°130, pp. 5-15.
- Tkindt V.L., Reuter P., (2002), « Moving into Mass Customization: Information Systems and Management Principles », Springer.
- Tufféry S., (2002), « Data mining et scoring. Bases de données et gestion de la relation client », 311 p., Dunod.
- Widmier S. M., Jackson D. W., Brown, McCabe D., (2002), « Infusing Technology into Personal Selling », *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Summer , pp. 189-198.
- Whiteley R.C., (1991), « The customer driven company », 308 p., Perseus Publishing.

## Session 5 : From Supply chain to demand chain

- Allen, D. K., Colligan, D., Finnie, A., & Kern, T. 2000. Trust, power, and interorganisational information systems: The case of the electronic trading community translease. *Information Systems Journal*, 10: 21-40. In Grossman, M. 2004. The role of trust and collaboration in the internet-enabled supply chain. *The Journal of American Academy of Business*, September: 391-396.
- Chandra, C., & Kumar, S. 2000. Supply Chain Management in theory and practice: a passing fad or a fundamental change. *Industrial Management & Data systems*, 100(3): pp. 100-113.
- Chen, I. J., & Paulraj, A. 2004. Understanding supply chain management: Critical research and a theoretical framework. *International Journal of Production Research*, 42(1): 131-163.
- Christopher, M. 1992. *Logistics and Supply Chain Management*. London: Pitman Publishing.
- Christopher, M. 2000. The agile supply chain. *Industrial Marketing Management*, 29(1): 37-44.
- Mentzer, J. T., DeWitt, W., Keebler, J. S., Min, S., Nix, N. W., Smith, C. D., & Zacharia, Z. G. 2001. Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 22(2): 1-25.
- Narayanan, V. G., & Raman, A. 2004. Aligning incentives in supply chains. *Harvard Business Review*, November Spotlight: 94-102.
- Clark, T. H., Croson, D. C., & Schiano, W. T. 2001. A Hierarchical model of supply chain integration: Information sharing and operational interdependence in the grocery channel. *Information Technology and Management*, 2: 261-288.
- Fawcett, S. E., & Magnan, G. M. 2002. The rhetoric and reality of supply chain integration. *International Journal of Physical Distribution Logistics Management*, 32(5): 339-361.
- Fisher, M. L. 1997. What is the right supply chain for your product? *Harvard Business Review*, 75(2): 105-117.
- Gosain, S., Malhotra, A., & El Sawy, O. A 2004. Coordinating for flexibility in e-business supply chains. *Journal of Management Information Systems*, 21(3): 7-45.
- Harland, C. M. 1996. Supply chain management: Relationship, chains and networks. *British Journal of Management*, 7(Special Issue): S63-S80.
- Knight, L., & Harland, C. 2005. Managing supply networks: Organizational roles in network management. *European Management Journal*, 23(3): 281-292.
- Lambert, D. M., Cooper, M. C., & Pagh, J. D. 1998. Supply Chain Management: Implementation issues and research opportunities. *The International Journal of Logistics Management*, 9(2): 1-19.
- Payne, T., & Peters, M. J. 2004. What is the right supply chain for your products. *The International Journal of Logistics Management*, 15(2): 77-92.
- Premkumar, G. P. 2000. Interorganisation systems and supply chain management: An information processing perspective. *Information Systems Management*, Summer: 56-69.
- Richey, R. G., Daugherty, P. J., Genchev, S. E., & Autry, C. W. 2004. Reverse logistics: The impact of timing and resources. *Journal of Business Logistics*, 25(2): 229-250.
- Subramani, M. 2004. How do suppliers benefit from information technology use in supply chain management relationships? *MIS Quarterly*, 28(1): 45-73.
- Tan, K. C., Kannan, V. R., & Handfield, R. B. 1998. Supply chain management: Supply performance and firm performance. *International Journal of Purchasing and Materials Management*, 34(3): 2-9.
- Walker, G. 1988. Strategic sourcing, vertical integration and transaction Costs. *Interfaces*, 18(3): 62-73.
- Albrecht, C. C., Dean, D. L., & Hansen, J. V. 2005. Marketplace and technology standards for B2B e-commerce: progress, challenges, and the state of the art. *Information & Management*, 42(6): 865.
- Ghenniwa, H., Huhns, M. N., & Shen, W. 2005. eMarketplaces for enterprise and cross enterprise integration. *Data & Knowledge Engineering*, 52(1): 33.
- Grieger, M. 2003. Electronic marketplaces: A literature review and a call for supply chain management research. *European Journal of Operational Research*, 144(2): 280.
- Hazra, J. & Mahadevan, B. Impact of supply base heterogeneity in electronic markets. *European Journal of Operational Research*, In Press, Corrected Proof.
- Hempel, P. S. & Kwong, Y. K. 2001. B2B e-Commerce in emerging economies: i-metal.com's non-ferrous metals exchange in China. *The Journal of Strategic Information Systems*, 10(4): 335.

- Holzmüller, H. H. & Schluchter, J. 2002. Delphi study about the future of B2B marketplaces in Germany. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(1): 2.
- Lancaster, A. & Lages, L. F. The relationship between buyer and a B2B e-marketplace: Cooperation determinants in an electronic market context. *Industrial Marketing Management*, In Press, Corrected Proof.
- Ratnasingam, P. 2005. Trust in inter-organizational exchanges: a case study in business to business electronic commerce. *Decision Support Systems*, 39(3): 525.
- Skjøtt-Larsen, T., Kotzab, H., & Grieger, M. 2003. Electronic marketplaces and supply chain relationships. *Industrial Marketing Management*, 32(3): 199.

## Session 7,8 : IS, Virtual company and e-management

- Choong, Y. Lee, Niwat Rittisakdanon, and Xiaomu Zhou. "Reengineering for Time-Based Competition: Reducing Time-to-Market by Reengineering." *International Journal of Management* 18, no. 1 (2001): 33.
- Wernerfelt, (1984), « A resource based view of the firm », *SMJ*, 5:2, pp. 171-180.
- Stalk G., Hout M.T., (2003), « Competing Against Time: How Time-Based Competition is Reshaping Global Markets », Free Press, 304 p.
- Stalk, G. "Time—The Next Source of Competitive Advantage." *Harvard Business Review*, July-August 1988.
- Willis, T. Hillman, and A.F. Jurkus. "Product Development: An Essential Ingredient of Time-Based Competition." *Review of Business* 22, no. 1-2 (2001): 22–27.
- Susumu Ogawa & Frank T. Piller: Collective Customer Commitment: Reducing the risks of new product development, *MIT Sloan Management Review*, 47 (2006) 2 (Winter 2006): 65-72.
- Christoph Berger, Kathrin Moeslein, Frank Piller, and Ralf Reichwald: Co-designing the customer interface for customer-centric strategies: Learning from exploratory research, *European Management Review*, 2 (2005) 3: 70-87.
- Frank Piller, Petra Schubert, Michael Koch and Kathrin Möslein: Overcoming mass confusion: Collaborative customer co-design in online communities, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10 (2005) 4, 10th Anniversary Issue of the Journal.
- Nikolaus Franke and Frank Piller: Toolkits for user innovation and design: exploring user interaction and value creation in the watch market, *Journal of Product Innovation Management*, 21 (2004) 6 (November): 401-415.
- Frank Piller, Kathrin Moeslein and Christof Stotko: Does mass customization pay? An economic approach to evaluate customer integration, *Production Planning & Control*, 15 (2004) 4: 435-444.
- Frank Piller and Melanie Müller: The market for mass customization (A marketing approach for mass customization), *International Journal of Computer Integrated Manufacturing (IJCIM)*, 17 (2004) 7 (October): 583-593.
- Christoph Berger and Frank Piller: Customers as Co-Designers: The miAdidas mass customization strategy, *IEEE Manufacturing Engineer*, 82 (2003) 4 (August): 42-46.
- Nikolaus Franke and Frank Piller: Key Research Issues in User Interaction with Configuration Toolkits, *International Journal of Technology Management (IJTM)*, Vol. 26 (2003), No. 5/6, pp. 578-599.
- Mitchell Tseng and Frank Piller: The Customer Centric Enterprise, in: M. Tseng and F. Piller (Eds.), *The Customer Centric Enterprise: Advances in Mass Customization and Personalization*, New York/Berlin: Springer 2003, pp. 1-18.
- The Market for Customized Footwear in Europe: Market Demand and Consumer Preferences. A project report from the EuroShoe Project within the European Fifth Framework Program. Edited by Frank T. Piller. Munich / Milan, March 2002.
- Frank Piller: Customer interaction and digitizability - a structural approach, in: Claus Rautenstrauch et al. (Hg.): *Moving towards mass customization*, Berlin/New York: Springer 2002, pp. 119-138.

- Frank Piller / Ralf Reichwald / Kathrin Möslein: Information as a Critical Success Factor for Mass Customization, Or: Why Even a Customized Shoe Not Always Fits, Proceedings of the ASAC-IFSAM 2000 Conference, Montreal, Quebec, Canada, July 2000.
- The Second Century: Reconnecting Customer and Value Chain Through Build-To-Order; Moving Beyond Mass and Lean Production in the Auto Industry, von Matthias Holweg, Frits K. Pil, MIT Press, 2004, ISBN: 0262083329.
- Mass Customization: A Supply Chain Approach, von Charu Chandra & Ali K. Kamrani, Kluwer Academic Publishers, 2005, ISBN: 0306485052.
- Information and Management Systems for Product Customization, von T. Blecker, G. Friedrich, B. Kaluza et al., Springer, 2004, ISBN: 0387233474.
- The Customer Centric Enterprise: Advances in Mass Customization and Personalization, edited by Mitchell M. Tseng and Frank T. Piller, Springer New York / Berlin 2003
- Mass Customization, Research book based on the empirical study of 200 mass customizers, by Frank T. Piller, 4th edition, Wiesbaden: Gabler/DUV 2006.
- Agile Product Development for Mass Customization, Anderson, David M., Chicago: Irwin 1997.
- Moving into Mass Customization: Information Systems and Management Principles, edited by C. Rautenstrauch, R. Seelmann-Eggerbert & K. Turowski, Springer, Berlin 2002, ISBN: 3540436111.
- Managing and Using Information Systems: A Strategic Approach, de Keri E. Pearlson, Carol S. Saunders, John Wiley & Sons (mai 2003), 345 pages 2nd ed.