

Spis treści

Słowo od Autora	11
Przedmowa	13
Wstęp	17
 Rozdział 1. Nowa Gospodarka – mit czy rzeczywistość?	23
Polska na drodze do społeczeństwa informacyjnego	31
Nic nie dzieje się bez powodu. Wszystko ma korzenie w przeszłości	35
Zmiana koni – zaczyna się ostra jazda w BRE Banku	45
MultiBank był pierwszy	51
Intuicja bierze górę nad rozumem – mBank wchodzi do gry	57
Na tropie przełomowej innowacji	62
 Rozdział 2. mBank w 100 dni	81
Stworzyć bank to nie było jakie wyzwanie	82
Nazwa i logo, które zmieniły podejście do marketingu w bankowości	84
Razem czy osobno, czyli wybór strategicznych opcji umiejscowienia nowej firmy	86
Filozofia działania wspiera przełomowy model biznesowy	92

Dyskont bankowy na bazie nowoczesnej technologii	95
Tajemnica skuteczności w zarządzaniu projektami	97
Wejście smoka	104
Rozdział 3. Początek rewolucji	111
Chwyciło! Krótka opowieść o tym, jak podwoić rynek w cztery miesiące	111
Nowa tożsamość banku ery informacji: wolność, maksimum korzyści i wygoda	117
Rozdział 4. Sprint na długim dystansie	129
Błyskawiczny start	129
Benchmarking mBanku – metodologia	137
Groźna konkurencja w tej samej kategorii	141
Jedną nogą na giełdzie papierów wartościowych	145
Zdolność do ciągłych innowacji siłą napędową wzrostu	152
mBiznes – mikroprzedsiębiorstwa wybierają Internet	154
Open finance w Supermarkecie Funduszy Inwestycyjnych	161
eMakler zmienia rynek usług maklerskich w Polsce	175
Bancassurance w ramach dyskontu finansowego	182
Bank internetowy w świecie rzeczywistym	194
Outsider na podium	206
Klienci mBanku	215
W ścisłej czołówce banków detalicznych	219
Na koniec dnia liczy się zysk	221
Rozdział 5. Strategia innowacji napędem wzrostu	235
Zmieniaj się albo zginąć	246
Elektroniczna rewolucja w finansach	251
Przełomowe innowacje w finansach	263
Bank internetowy: dyskont finansowy i innowacja przełomowa ..	272
Rozdział 6. Paneuropejski sen	283
Europejski bank nowej generacji – przełomowa innowacja na rynku finansowym	285
Sky is the limit – wyjście z niszy na rynek europejski	295

Rozdział 7. Klient w centrum uwagi	315
Jak zbudować silną markę i lojalność klientów w Internecie	316
PolecamBank	319
Wszystkie drogi prowadzą do Rzymu – www.mBank.pl	322
Edukacja przede wszystkim	334
Społeczność mBanku	336
Internauci dyskutują o mBanku w Sieci	342
Partnerstwo zobowiązuje	356
 Rozdział 8. DROGA ważniejsza niż cel	369
Kultura organizacyjna – niewidzialna siła, prawdziwa moc	370
Zróżnicowany świat kultury organizacji	373
Budowa organizacji uczącej się	377
Mistyka przywództwa	381
Zadania lidera	384
Przywództwo i zarządzanie	386
Lider – z nadania, urodzenia czy wychowania?	388
Inteligencja lidera	394
Skuteczny lider przyszłości	398
Pracuj ciężko, baw się, zmieniaj świat	400
Wirtualna firma w rzeczywistym świecie	404
Zarządzanie przez wartości – odpowiedź na wyzwania przyszłości	415
DROGA mBanku	423
Podążanie DROGĄ	432
 Bibliografia	451