



Sommaire

Dans ce numéro :

- Performance d'offre et satisfaction de l'acheteur IT 1
- Les Banques Centrales doivent-elles réagir aux fluctuations boursières ? 1
- Le nouveau livre de John Sae (IESEG) : un ouvrage de référence en management interculturel 3
- Qu'est-ce que IESEG RESEARCH 4
- Les membres d'IESEG RESEARCH 4
- Nouvelles publications des membres d'IESEG RESEARCH 5
- Communications récentes d'IESEG RESEARCH 6

In this issue :

- How Supplier Performance impacts IT Buyer Satisfaction 1
- Must Central Banks react to Stock Prices Fluctuations ? 1
- The new book of John Sae (IESEG) : a reference in the field of intercultural management 3
- What is IESEG RESEARCH ? 4
- Members of IESEG RESEARCH 4
- New Publications of IESEG RESEARCH members 5
- Recent Communications of IESEG RESEARCH 6



How Supplier Performance impacts IT Buyer Satisfaction Performance d'offre et satisfaction de l'acheteur IT

Dr Nicholas Paparoidamis (IESEG)

In recent years, the purchasing function has been seen by many managers as a key strategic tool in order to gain significant competitive advantage. Given the unstructured and complex nature of this function, the implementation and control of purchasing decision models, capable of "ranking" potential suppliers is vital. Purchasing's performance is an important determinant of a firm's competitiveness. The present study attempts an investigation of the different purchasing decision criteria and the impact that the vendors' performance has upon buyers' satisfaction in the Information Technology market. Based on the existing literature in the area of purchasing and supplier selection criteria this research effort examines a number of criteria associated with the vendors' selection process and the way these criteria affect customer satisfaction. Developing an effective purchasing strategy and procurement management for a business, is one of the most important challenges faced by top management.



Dr Nicholas Paparoidamis

See p. 2

La fonction d'achat a été considérée récemment par beaucoup de décideurs comme un outil stratégique clef pour obtenir un avantage comparatif significatif. Au vu de la nature complexe et peu structurée de cette fonction, la mise en œuvre et le contrôle de modèles de décision d'achat, capables de hiérarchiser les fournisseurs potentiels, sont d'importance primordiale. La performance d'achat est un déterminant important de la compétitivité de la firme. L'étude présentée ici essaie d'identifier les critères de décisions d'achat et l'impact qu'a la performance des vendeurs sur la satisfaction des acheteurs sur le marché IT. En se basant sur la littérature traitant des critères de sélection d'achat et d'offre, cette recherche examine une série de critères associés au processus de sélection du vendeur et la manière dont ces critères affectent la satisfaction du consommateur. C'est en effet un des défis majeurs pour les décideurs de développer une stratégie opérationnelle d'achat et d'approvisionnement pour une entreprise.

Suite p. 2

Must Central Banks react to Stock Prices Fluctuations ? Les Banques Centrales doivent-elles réagir aux fluctuations boursières ?

Dr Eric Dor (IESEG)

In most industrial countries, the real growth rate of stock prices during the nineties was exceptional compared to historical levels. Stock prices even accelerated sharply between 1995 and 2000. During this latest period, a major part of the trends in stock price aggregate indices was due to the rapid rise of the prices of information technology equities. The common opinion was that new technologies would accelerate productivity improvements, favouring a lasting era of sustained growth without inflation. The primary goal of our paper¹ is to analyse how the monetary policy should react to the potential effects of this 'New economy' paradigm. We argue that these effects are mainly threefold. First, the growing use of the information technology may have implied a permanent supply shock. Second, a wave of optimism has led consumers to increase their spending. Third, this 'exuberance' also affected investors involving

See p. 3

Dans la plupart des pays industrialisés, la croissance des prix des actions fut exceptionnelle durant les années 90 au regard de l'expérience historique. Ces prix accélèrent même entre 1995 et 2000. Durant cette période, l'essentiel de l'appréciation des indices boursiers fut imputable à l'envolée des prix des actions liées aux technologies de l'information. L'opinion la plus répandue était que des nouvelles technologies accéléreraient les progrès de productivité, permettant une ère prolongée de croissance soutenue sans inflation. Le but principal de notre article¹ est d'analyser comment la politique monétaire devrait réagir aux effets potentiels de ce nouveau paradigme de la "Nouvelle Economie". Il y a 3 effets. D'abord, l'usage croissant des nouvelles technologies peut avoir induit un choc d'offre permanent. Ensuite une vague d'optimisme a incité les ménages à accroître leurs dépenses. Puis cette

Suite p. 3

How Supplier Performance impacts IT Buyer Satisfaction Performance d'offre et satisfaction de l'acheteur IT

Dr Nicholas Paparoidamis (IÉSEG)

Studies in the area of industrial purchasing criteria identify different vendor evaluation attributes that fall into four main categories: reliability, finances, service and technological capabilities. Here one attempts a presentation of the five main 'purchasing decision criteria' dimensions, used in parallel to the different customer satisfaction levels examined in this specific survey. Different lists of purchasing decision criteria were compiled from various sources and criteria consistent across the lists were considered for the present study. A number of other criteria not mentioned in previous studies was also incorporated in the present study trying to give the instrument a character close to the nature of the Information Technology industry itself.

This process resulted in a survey instrument which needed to be refined through an incremental process. The next step included a number of interviews with purchasing managers from the IT industry to ensure that the questions included in the instrument were interpreted appropriately by different respondents. The respondents were asked to focus on the purchasing of a recent major IT project. The modified instrument included 26 purchasing criteria on a 7-point scale ranging from (1) 'Very poor performance' to (7) 'Excellent Performance'. The sampling frame was composed from the Kompass directory of UK firms, and following a systematic random selection procedure we generated a sample of 1,000 medium and large sized high technology distributor firms. The survey instrument was mailed to IT decision-makers including IT/IS/MIS Managers, Directors and specifiers covering different vertical markets. From the initial sample of 1,000 companies, and following the Total Design Method guidelines, the study sample was the remaining 237 firms that met our eligibility criteria set for the purpose of this research.

The items included in the reliability, finances, service, and technological capabilities dimensions of suppliers' performance, were factor-analysed using the Principal Components Analysis to examine the existence of a clear pattern of constructs among the 26 purchasing criteria items. The authors used multiple discriminant analysis combined with MANOVA in order to test an hypothesis relatively to significant differences between the groups of highly and lower satisfied customers. This is an appropriate technique for simultaneously comparing groups on several correlated dependent variables. It was also considered necessary to implement the polar extreme approach – comparing only the two extreme groups excluding the middle one – due to its ability identify differences not identifiable with regression analysis. According to the 'split sample' method, the sample was divided randomly into two subsamples equal in size used for the discriminant analysis. The holdout sample was used to test the validity of the model.

Trying a first interpretation of this survey's results, and examining the mean values of consumers' perceptions on suppliers' performance across the four purchasing decision criteria, it is clear that suppliers perform better concerning the 'reliability' and 'technological capabilities' criteria. The fact that suppliers do not perform accordingly to the two remaining criteria 'finances' and 'service', shows a lack of concentration, from the suppliers' point of view, on performing well on service attributes related to a transaction, and on the other hand a need for careful consideration of the related pricing issues. It is clear from this survey that a link between suppliers' performance on different purchasing decision criteria and customer satisfaction exists. Something that adds to the importance of this survey is the fact that all the four purchasing criteria dimensions are linked to customer satisfaction. From the survey's results it is easy to understand that the better the suppliers' performance in all these criteria the greater the customers' satisfaction. This survey adds also on the ongoing effort to establish a clear pattern of purchasing criteria, implementing a stable and valid set of four dimensions. It is the belief of the authors that this specific set of four purchasing criteria can be easily applied to other industries not necessarily similar to the IT context with very few modifications. Several important managerial implications are discussed in the paper.

For details see :

Nicholas Paparoidamis, 2002, Purchasing Decision Criteria : The impact of Supplier Performance on IT Buyer Satisfaction, forthcoming as LABORES-CNRS working paper. E-mail : n.paparoidamis@ieseg.fr

Les études sur les critères d'achat industriel identifient plusieurs attributs du vendeur qui se rattachent à 4 catégories principales: fiabilité, aspects financiers, service et compétences techniques. Ici on essaie de présenter les 5 principales dimensions des "critères de décision d'achat", utilisés parallèlement aux différents niveaux de satisfaction du consommateur examinés dans l'enquête spécifique de l'étude. Plusieurs listes de critères de décision furent rassemblées en provenance de sources variées et des critères communs à toutes ces listes furent retenus pour cette étude. Certains autres critères, absents des études précédentes, furent aussi intégrés à l'étude présentée ici pour donner à l'instrument de recherche ainsi réalisé des caractéristiques appropriées à la nature de l'industrie des Technologies de l'Information.

Ce processus a conduit à un instrument d'enquête qui devait être raffiné par incréments successifs. L'étape suivante fut une série d'interviews avec des directeurs d'achat de l'industrie IT pour s'assurer que les questions de l'enquête seraient interprétées de manière appropriée par les répondants. On demanda à ceux-ci de se centrer sur un projet d'achat majeur récent dans l'industrie IT. L'instrument modifié inclut 26 critères d'achat étalonnés sur une échelle de 7 points allant de (1) "performance très faible" à (7) "performance très élevée". L'échantillonnage fut réalisé à partir du répertoire Kompass des firmes du Royaume Uni, et 1000 entreprises de taille moyenne à grande du secteur de la distribution IT furent sélectionnées par tirage aléatoire. L'instrument d'enquête fut envoyé aux décideurs IT parmi lesquels les Responsables IT/IS/MIS, les Directeurs et les prescripteurs couvrant plusieurs marchés verticaux. De l'échantillon initial de 1000 firmes, et en application des directives de la méthode Total Design, il resta 237 entreprises pour lesquelles les réponses respectaient les critères d'éligibilité pour cette étude.

Les éléments inclus dans les dimensions fiabilité, aspects financiers, service et compétence technique de la performance de l'offreur furent analysés par la méthode des Composantes Principales pour déceler l'existence d'une structure claire caractérisant les 26 critères d'achat envisagés. L'analyse discriminante multiple combinée à la méthode MANOVA fut utilisée pour tester une hypothèse relative à des différences significatives entre les groupes des clients faiblement ou fortement satisfaits. C'est une méthode appropriée pour comparer simultanément des groupes sur plusieurs variables dépendantes corrélées. Il fut également nécessaire d'utiliser l'approche polaire extrême - comparer seulement les deux groupes extrêmes en excluant le groupe médiant - à cause de sa capacité d'identifier des différences qui ne sont pas décelables par l'analyse de régression. En application de la méthode de séparation de l'échantillon, l'échantillon fut divisé de manière aléatoire entre deux sous-échantillons de même taille pour l'analyse discriminante. L'échantillon de réserve fut utilisé pour tester la validité du modèle.

En examinant les valeurs moyennes des perceptions des consommateurs sur les performances des offreurs au travers des 4 critères de décision d'achat, il est clair que les offreurs ont de meilleures performances pour les critères "fiabilité" et "compétences techniques". Le fait que les offreurs n'ont pas de bonnes performances en "aspects financiers" et "service" montre qu'ils négligent les aspects de service liés aux transactions et qu'ils devraient prendre en compte avec soin les aspects de prix qui y sont liés. L'enquête montre clairement qu'il y a un lien entre les performances du fournisseur d'après plusieurs critères de décision et la satisfaction du client. L'importance de cette enquête est renforcée par l'observation que toutes les 4 dimensions des critères d'achat sont liées à la satisfaction du consommateur. Cette enquête contribue également aux efforts déployés pour établir un modèle clair de critères d'achat, en mettant en oeuvre un ensemble stable et valide de 4 dimensions. On peut être persuadé que cet ensemble spécifique de critères d'achat peut être aisément appliqué aux autres industries, même différentes de celle des IT, moyennant peu de modifications. L'article discute ensuite plusieurs implications managériales importantes des résultats présentés plus haut.

Pour les détails:

Nicholas Paparoidamis, 2002, Purchasing Decision Criteria : The impact of Supplier Performance on IT Buyer Satisfaction, à paraître, document de travail du LABORES-CNRS, Lille.

E-mail : n.paparoidamis@ieseg.fr

The new book of John Sae (IESEG): a reference in the field of intercultural management Le nouveau livre de John Sae (IESEG): un ouvrage de référence en management interculturel

Strategic Global Management: Cross-cultural Dimensions by Professor Dr John Sae represents a brilliant piece of scholarly work, which focuses on major issues and challenges confronting managers operating within the contemporary global economy.

Of growing importance to the management literature is the notion of globalization, which is dramatically transforming national economies and social relations around the world. Professor Dr Sae has provided an incisive analysis of the phenomenon of globalization in Chapter 1. A number of perspectives on globalization emanating from economics and sociology disciplines are discussed in a concise manner. Also, implications of globalization for modern management strategy and organizations are addressed.

Meanwhile, the main thesis in this book is about understanding world-cultures with considerable implications on managerial functions within culturally diverse organizations. Professor Dr Sae rightly points out that business practice in any given society is considered to be a human activity, which is fundamentally predicated on cultural orientation of that society. Since cultural orientations vary across nations, it is imperative for modern managers to develop a high-level understanding of cross-cultural orientations in order to be able to deal with managerial challenges arising from these cultural differences in an effective manner.

Professor Dr Sae, in an attempt to provide a scientific discussion of different dimensions of world-cultures and intercultural competence, draws on many sophisticated theoretical paradigms representing behavioral and social sciences including, psychology, sociology, philosophy and social psychology.



Dr John Sae

The end result of his scholarly work is a high level analysis of world-cultures, which makes a major contribution to the management literature in the area. Furthermore, in this book, an examination is made of many vital topics of immediate interest to management including, managerial communication, organizational culture, leadership, motivation, negotiation, conflict and ethics with considerable reference to different cultural dimensions prevailing world-wide. The book offers modalities of managerial excellence in international project management, intercultural competence and global management that can be of crucial relevance to management globally in terms of organizational applications and hence organizational improvements.

Finally, the book has been designed to specifically cater to intellectual and professional needs of postgraduate students including, MBA and Master of International Business, as well as undergraduate students who may be interested in furthering their knowledge in academic areas, such as international management and cross-cultural management. This book will also be of particular interest to executives of modern organizations, who may want to deepen their knowledge of world-cultures and global mindset, which are essential indicators for managerial competence within the contemporary global economy.

foreword written by
Dr. Jean-Philippe Ammeux, Director of IESEG

Sae, J. (IESEG) (2002) *Strategic Global Management : Cross-cultural Dimensions IESEG Editions, Lille, France, ISBN : 2-9516606-1-8.*

Must Central Banks react to stock prices fluctuations ? Les banques centrales doivent-elles réagir aux fluctuations boursières ?

Dr Eric Dor (IESEG)

Continuation of p. 1

a decrease in the risk premium on equities. Using a simple aggregate macroeconomic model with rational expectations, we show how monetary authorities should react in such circumstances when their objective involves a trade-off between minimizing the output gap and stabilizing the inflation rate. In the case of a pure technological shock, the Central Bank does not need to react because the adjustment of aggregate demand to the new output level is ensured through the impact of stock prices on aggregate demand. In the case of demand and financial shocks, the Central Bank increases its nominal interest rate in order to contain the inflationary pressures in the economy. In all cases, the reaction of monetary authorities is weaker than what would be in the case where the monetary authorities do not take into account the real impact of equity prices on the economy. This means that, if the Central Bank is convinced that the stock prices play a role in the transmission mechanism of monetary policy, the volatility in the monetary policy instrument should be weaker.

¹Eric Dor (IESEG) and Alain Durré, 2002, *Monetary Policy and the New Economy: between Supply Shock and Speculative Bubble, Recherches Economiques de Louvain, march.*



Dr Eric Dor

Suite de la p. 1

“exhubérance” entraîna une baisse de la prime de risque exigée par les investisseurs en actions. A partir d’un modèle macro-économique simple avec anticipations rationnelles, nous montrons comment les autorités monétaires devraient réagir en pareil cas si leur objectif est un arbitrage entre minimisation de l’output gap et stabilisation de l’inflation. Dans le cas d’un pur choc technologique, la banque centrale ne doit pas réagir car l’ajustement de la demande au nouveau niveau de production est garanti par l’impact du prix des actions sur cette demande. Dans le cas de chocs de demande ou de chocs financiers, la Banque Centrale doit faire varier son taux directeur pour contenir les pressions inflationnistes. Dans tous les cas, la réaction du taux d’intérêt est plus faible que si les autorités monétaires ne prenaient pas en compte l’impact réel des prix des actions sur la demande agrégée. Cela implique que si la Banque Centrale est convaincue du rôle joué par les prix des actions dans le mécanisme de transmission de la politique monétaire, la volatilité des taux d’intérêt est plus faible.

¹Eric Dor (IESEG) and Alain Durré, 2002, *Monetary Policy and the New Economy: between Supply Shock and Speculative Bubble, Recherches*

What is IESEG RESEARCH ? Qu'est-ce que IÉSEG RESEARCH ?

IESEG RESEARCH is the research center of the IESEG School of Management, in Lille, France. IESEG School of Management is one of the leading french business schools, a confirmed by the ratings resulting from independent surveys.

At IESEG, teaching of Management is characterized by a strong commitment to analytical thought and scientific rigour.

IESEG RESEARCH gathers the members of the academic staff of IESEG who display a significant research activity.

The mission of IESEG RESEARCH is to contribute to the increase in scientific knowledge in the fields of management and applied economics.

Members of IESEG RESEARCH conduct projects which are designed to lead to significant contributions, in the form of papers in leading academic journals or books edited by major publishing houses.

IESEG RESEARCH est le Centre de Recherche de l'IESEG School of Management à Lille (France).

L'IESEG est membre de la Conférence des Grandes Ecoles de France et de l'Université Catholique de Lille.

IESEG RESEARCH regroupe les membres du corps académique de l'IESEG qui ont une activité significative de recherche.

La vocation d'IESEG RESEARCH est de faire progresser les connaissances dans les différents domaines du management et de l'économie appliquée. Ses membres visent à publier les résultats de leurs recherches dans des revues scientifiques reconnues internationalement, ou des ouvrages publiés par des maisons d'édition de renom .

Une partie des membres d'IESEG RESEARCH sont membres du LABORES, ura CNRS 362, dont l'IESEG est une institution fondatrice.

Les membres d'IÉSEG RESEARCH Members of IESEG RESEARCH

Directeur de la recherche Director of research

Dr. Eric Dor

Marketing

Dr. Ruben Chumpitaz
Dr. Frédéric Bielen
Dr. Nathalie Demoulin
Dr. Nicholas Paporoidamis
Mlle Valérie Swaen

Économie Appliquée Applied Economics

Dr. Eric Dor
Dr. Bruno Boidin
Dr. Kris Kerstens
Mlle Ingrid Bierla
Mlle Bouchra Bakhouya



Le bâtiment principal de l'IESEG.

Management

Dr. Hedley Malloch
Dr. John Sae
M. Jacques Angot

Finance

Dr. Frédéric Herbin
Dr. Peijie Wang
M. Christophe Cheval

Droit social Labour Law

Dr. François Taquet

Equipe Industrie et Services

Dr. François Millequant
Dr. Hassan El Asraoui



La compétence au service de l'entreprise et de la vie économique

IESEG - 3, rue de la Digue - 59800 Lille (France)
Téléphone (33) 3 20 54 58 92 - Télécopie (33) 3 20 57 48 55 - Contact : e.dor@ieseg.fr

Retrouvez-nous sur le web : www.ieseg.com

