

# Оглавление

От партнера русского издания .....	6
От автора .....	12
Выражения благодарности .....	14
<b>Пролог.</b> Реинжиниринг для XXI века .....	16
<b>Глава 1.</b> Кризис, с которым трудно справиться .....	24
<b>Глава 2.</b> Реинжиниринг: путь к изменениям .....	51
<b>Глава 3.</b> Переосмысление бизнес-процессов .....	71
<b>Глава 4.</b> Новый мир работы .....	88
<b>Глава 5.</b> Информационные технологии .....	107
как часть реинжиниринга	
<b>Глава 6.</b> Кто будет проводить реинжиниринг? .....	127
<b>Глава 7.</b> Поиск возможностей проведения .....	145
реинжиниринга	
<b>Глава 8.</b> Практика перестройки процессов .....	162
<b>Глава 9.</b> Как приступить к реинжинирингу .....	178
<b>Глава 10.</b> Опыт Duke Power .....	191
<b>Глава 11.</b> Опыт IBM .....	211
<b>Глава 12.</b> Опыт Deere .....	230
<b>Глава 13.</b> Успех реинжиниринга .....	249
<b>Эпилог</b> .....	264
<b>Часто задаваемые вопросы</b> .....	266