

SADRŽAJ

Predgovor: Reinženjering za dvadeset i prvo stoljeće	1
1. Kriza koja ne želi nestati	8
2. Reinženjering: Put do promjene	33
3. Promišljanje poslovnih procesa	52
4. Novi svijet rada	67
5. Pokretačka uloga informacijske tehnologije	85
6. Tko provodi reinženjering?	104
7. Lov na prilike za reinženjering	119
8. Iskustvo reinženjeringa	135
9. Započinjanje s reinženjeringom	150
10. Iskustvo jedne tvrtke: Duke Power	162
11. Iskustvo jedne tvrtke: IBM	182
12. Iskustvo jedne tvrtke: Deere	199
13. Uspjeh u reinženjeringu	217
Epilog	231
Često postavljana pitanja	233
Kazalo	242