

Inhalt

Danksagung	9
Einführung	11
1 Eine Krise, die nicht vorübergehen wird	18
2 Business Reengineering – Der Weg zum Wandel	47
3 Überdenken von Unternehmensprozessen	71
4 Die neue Arbeitswelt	90
5 Die tragende Rolle der Informationstechnologie	112
6 Business Reengineering – Die Mitwirkenden	134
7 Business Reengineering – Die Jagd nach Möglichkeiten	153
8 Erfahrungen beim Redesign von Unternehmensprozessen	173
9 Der Einstieg ins Business Reengineering	190
10 Die Erfahrungen eines Unternehmens – Hallmark	205
11 Die Erfahrungen eines Unternehmens – Taco Bell	222
12 Die Erfahrungen eines Unternehmens – Capital Holding	237
13 Die Erfahrungen eines Unternehmens – Bell Atlantic	251
14 Business Reengineering mit Erfolg	260
Epilog	277
Register	279