

Daftar Isi

Kata Pengantar	ix
Ucapan Terima Kasih	xii
Bagian Pertama	
1. Konsep <i>Business Process Reengineering</i>	3
2. Teknik <i>Reengineering</i>	21
3. Proses sebagai Fokus dalam <i>Reengineering</i>	44
4. Faktor Kunci Keberhasilan <i>Reengineering</i>	64
5. Pemetaan Proses dalam <i>Reengineering</i>	87
6. Analisis dan Desain Proses dengan <i>Software</i>	109
7. Strategi Mengelola Perubahan	139
Bagian Kedua	
1. <i>Reengineering</i> dengan Konsep <i>Outsourcing</i>	165
2. <i>Reengineering</i> dengan Konsep <i>Supply Chain Management</i>	186
3. <i>Reengineering</i> dengan Konsep Kemitraan Bisnis	206
4. Studi Kasus: Taco Bell	220
5. Studi Kasus: Hallmark Cards Inc.	233
Daftar Pustaka	246
Biografi Singkat	248