

## فهرست مطالب

۷	پاره‌ای از تقریظ‌ها .....
۹	شرح حال کوتاه نویسندگان .....
۱۱	یادداشت مترجم .....
۱۵	سخنی با خوانندگان .....
۱۹	معرفی کتاب .....

### بخش نخست

#### بحرانی که دست بردار نیست

(۶۳ - ۲۷)

مشتریان دگرگون شده‌اند ۴۲ / رقابت تنگاتنگ ۴۸ / دگرگونیها پیوسته‌اند ۵۱ /

### بخش دوم

#### مهندسی دوباره - تنها راه دگرگونی

(۹۱ - ۶۵)

تعریف رسمی مهندسی دوباره ۶۷ / آی بی ام کریدیت ۷۳ / شرکت فورد موتور ۷۷ /  
کُداک ۸۳ / مهندسی دوباره را بهتر بشناسیم ۸۸ /

### بخش سوم

#### بازاندیشی در فرایند کسب و کار

(۱۱۰ - ۹۴)

تصمیم‌گیری با کارکنان است ۹۶ / مراحل موجود در یک فرایند بگونه طبیعی تری انجام  
می‌شوند ۹۷ / فرایندها چند زویه هستند ۹۹ / کار در واحدی که منطقی تر انجام می‌شود  
۱۰۰ / بازرسی و کنترل کاسته می‌شود ۱۰۳ / موارد اختلاف به پائین‌ترین حد می‌رسد  
۱۰۶ / مدیران کارگشا، تنها نقطه تماس ۱۰۸ / ترکیب تمرکز و تمرکززدائی متداول است  
/۱۰۸

**بخش چهارم**  
**دنیای نوین کار**  
(۱۳۴ - ۱۱۱)

واحدهای کاری از «اداره‌های تخصصی» به «تیم‌های فرایندی» تبدیل می‌شوند / ۱۱۲ /  
شغلها از یک «وظیفه ساده»، به «کارهای چندسویه» تبدیل می‌شوند / ۱۱۴ / نقش افراد از  
«کنترل شده»، به «دارای اختیار»، می‌گراید / ۱۱۷ / انجام کار بجای «آموزش» به «دانش»  
نیازمند است / ۱۱۹ / معیار عملکرد است و پاداشها بجای «فعالیت» به «نتیجه» داده  
می‌شوند / ۱۲۰ / «تواناییها» بجای «طرز کار» معیار پیشرفت قرار می‌گیرند / ۱۲۲ / ارزشها از  
حالت «حفظ منافع شرکت» به «بهره‌وره» گرایش یافته‌اند / ۱۲۳ / ساختار سازمانی از  
«هرم‌گونگی» به «گسترده و افقی» روی می‌آورد / ۱۲۸ / مدیران بجای «ثبت امتیازها» به  
«رهبری» می‌پردازند / ۱۳۰ /

**بخش پنجم**  
**نقش سازنده تکنولوژی اطلاعات**  
(۱۵۳ - ۱۳۵)

بدست آوردن توان پیش‌بینی / ۱۳۶ /

**بخش ششم**  
**چه کسی مهندسی دوباره را انجام می‌دهد؟**  
(۱۷۱ - ۱۵۵)

رهبر / ۱۵۶ / صاحبکار / ۱۶۱ / تیم مهندسی دوباره / ۱۶۳ / کمیته پیشبرد / ۱۶۸ / امیر مهندسی  
دوباره / ۱۶۹ /

**بخش هفتم**  
**شکار فرصتهای مناسب برای انجام مهندسی دوباره**  
(۱۹۲ - ۱۷۳)

نقشه فرایندی سازمان / ۱۷۶ / گزینش فرایندهایی که باید به مهندسی دوباره آنها پرداخت  
/ ۱۷۹ / شناخت و درک فرایندها / ۱۸۸ /

بخش هشتم  
طراحی فرایندی تازه  
(۱۹۳ - ۲۰۸)

یک اصل: شمار افراد درگیر در یک فرایند هر چه کمتر بهتر ۲۰۴ /

بخش نهم  
سوار بر مرکب مهندسی دوباره  
(۲۰۹ - ۲۲۲)

بیانیه زمینه اقدام - شرکت داروئی ۲۱۱ / بیانیه زمینه اقدام - شرکت فراورده‌های مصرفی  
۲۱۳ / دیدگاه - شرکت داروئی ۲۱۹ / دیدگاه - شرکت فراورده‌های مصرفی ۲۲۰ /

بخش دهم  
تجربه شرکت هالمارک  
(۲۲۳ - ۲۴۱)

بخش یازدهم  
تجربه‌ای دیگر - شرکت تاکوبل  
(۲۴۳ - ۲۵۴)

ما با شتاب به سرازیری می‌غلطیدیم ۲۴۵ /

بخش دوازدهم  
تجربه شرکت کاپیتال هولدینگ  
(۲۵۵ - ۲۶۶)

بخش سیزدهم  
تجربه شرکت بل آتلانتیک  
(۲۶۷ - ۲۷۵)

بخش چهاردهم  
راههای پیروزی در مهندسی دوباره  
(۲۷۷ - ۲۹۳)

کوشش برای اصلاح یک فرایند بجای دگرگون کردن آن ۲۷۸ / بی‌توجهی به فرایند کار

۲۸۰ / هر اقدامی «بجز طراحی دوباره فرایندها» را می توان به فراموشی سپرد ۲۸۱ /  
بی‌اعتنایی به ارزشها و اعتقادات کارکنان ۲۸۳ / به نتایج مختصر راضی شدن ۲۸۴ / زود  
تسلیم شدن ۲۸۴ / جا دادن موانع در صدر تعریف مشکلات و دیدگاه مهندسی دوباره  
۲۸۵ / فرهنگ سازمانی کنونی و گرایشهای مدیریت را مانع آغاز مهندسی دوباره  
قراردادن ۲۸۵ / انتظار براه افتادن مهندسی دوباره از پائین سازمان ۲۸۶ / گماشتن رهبری  
که مهندسی دوباره را نمی شناسد ۲۸۷ / تنگ نظری در تخصیص منابع ۲۸۷ / دفن طرح  
مهندسی دوباره در میان دیگر برنامه‌های شرکت ۲۸۸ / پخش تواناییها در میان برنامه‌های  
بی‌شمار مهندسی دوباره ۲۸۹ / کوشش به انجام مهندسی دوباره در یکی دو سال آخر  
خدمت مدیر عامل ۲۸۹ / کوتاهی در بازشناختن مهندسی دوباره از دیگر برنامه‌های  
بهسازی ۲۹۰ / تمرکز انحصاری بر طراحی ۲۹۱ / کوشش به راضی نگهداشتن همگان  
۲۹۱ / عقب‌نشینی در برابر مخالفان دگرگونی‌ها ۲۹۲ / بدرازا کشانیدن برنامه ۲۹۲ /

#### سخن آخر

(۲۹۷ - ۲۹۵)

#### پرسشهای خوانندگان

(۳۰۷ - ۲۹۹)