

## نتائج استقراء حول تعهيد تكنولوجيا المعلومات خلال سنتي 1999 و 2000

---

---

### منشورات المؤلفين حول تعهيد تكنولوجيا المعلومات (1993 - 2001)

#### الكتب والتقارير

- Currie, W. and Willcocks, L. (1998). New Strategies in IT Outsourcing: Major Trends and Global Best Practices. Business Intelligence, London.
- Graeser, V., Willcocks, L. and Pisanias, N. (1998). Developing the IT Scorecard: Evaluation and Management Practices. Business Intelligence, London.
- Kern, T. and Willcocks, L. (2001). The Relationship Advantage: Information Technologies, Sourcing and Management. Oxford University Press Oxford.
- Lacity, M. and Hirschheim, R. (1993a). Information Systems Outsourcing: Myths, Metaphors and Realities. Wiley, Chichester.
- Lacity, M. and Hirschheim, R. (1995a). Beyond the Information Systems Outsourcing Bandwagon: The Insourcing Response. Wiley, Chichester.
- Lacity, M. and Willcocks, L. (1996). Best Practices in Information Technology Sourcing. The Oxford Executive Research Briefings, No. 2. Templeton College, Oxford, June.
- Lacity, M and Willcocks, L. (2000a). Global IT Outsourcing: Search for Business Advantage. Wiley, Chichester.
- Lacity, M. and Willcocks, L. (2000b). Inside IT Outsourcing: A State - of - the - Art Report. Templeton Research, Templeton College, Oxford.

- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1994a). A Business Guide to Outsourcing Information Technology; A Study of European Best Practice in the Selection, Management and Use of External IT Services. Business Intelligence, London.
- Willcocks, L. and Lacity, M. (eds) (1998). Strategic Sourcing of Information Systems. Wiley, Chichester.
- Willcocks, L. and Lester, S. (eds) (1999). Beyond the IT Productivity Paradox: Assessment Issues. Wiley, Chichester. Especially Chapters 9 and 10.
- Willcocks, L., Feeny, D. and Islei, G. (1997). Managing Information Technology as a Strategic Resource. McGraw-Hill, Maidenhead. Especially Chapters 11, 12 and 17.

#### الأوراق المحكمة: المجلات

- Currie, W. and Willcocks, L. (1998). Analysing IT Outsourcing Decisions in the Context of Size, Interdependency and Risk. Information Systems Journal, 8, no. 2, 80 - 102.
- Feeny, D. and Willcocks, L. (1998). Core IS Capabilities for Exploiting Information Technology. Sloan Management Review, 39, no. 3, 9 - 21.
- Feeny, D. and Willcocks, L. (1998). Redesigning the IS Function Around Core Capabilities. Long Range Planning, 32, no 3, June, 354 - 367.
- Hirschheim, R. and Lacity, M. (2000). Four Stories of Information Technology Insourcing. Communications of the ACM, February.
- Kern, T. and Willcocks, L. (2000a). Contracts, Control and Presentation, in IT Outsourcing: Research in Thirteen UK Organizations. Journal of Global Information Management (forthcoming).
- Lacity, M. and Hirschheim, R. (1993a). The Information Systems Outsourcing Bandwagon. Sloan Management Review, 35, no. 1, 73 - 86.
- Lacity, M., and Hirschheim, R. (1993b), Implementing Information Systems Outsourcing: Key Issues and Experiences of an Early Adopter. Journal of General Management, 19, no. 1, Autumn, 17 - 31.
- Lacity, M., Hirschheim, R. and Willcocks, L. (1994) Realizing Outsourcing Expectations: Incredible Expectations, Credible Outcomes. Information Systems Management, Fall, 7 - 18.
- Lacity, M., Willcocks, L. and Feeny, D. (1995). IT Outsourcing: Maximise Flexibility and Control. Harvard Business Review, May - June, 84 - 93.
- Lacity, M. and Hirschheim, R. (1995b). Benchmarking as a Strategy for

- Managing conflicting Stakeholder Perceptions of Information Systems. *Journal of Strategic Information Systems*, 4, no. 2, June, 165 - 185.
- Lacity, M. and Willcocks, L. (1996). Interpreting Information Technology Sourcing Decisions from a Transaction Cost Perspective: Findings and Critique. *Accounting, Management and Information Technology*, 5, no. 3/4, 203 - 244.
- Lacity, M., Willcocks, L. and Feeny, D. (1996). The Value of Selective IT Sourcing. *Sloan Management Review*, 37, no. 3, 13 - 25.
- Lacity, M. and Willcocks, L. (1997). IT Outsourcing - Examining the Privatization Option in US Public Administration. *Information Systems Journal*, 7, no. 2, June.
- Lacity, M. and Willcocks, L. (1998). An Empirical Investigation of Information Technology Sourcing Practices: Lessons From Experience. *MIS Quarterly*, 22, no. 3, 363 - 408.
- Lacity, M. and Willcocks, L. (2000) A Survey of IT Outsourcing Experiences in USA and UK. *Journal of Global Information Management*, 8, no. 2, April - June.
- Lacity, M., Willcocks, L. and Subramanian, A. (1998). Client Server Implementation; New Technology, Lessons from History. *Journal of Strategic Information Systems*, March.
- Subramanian, A. and Lacity, M. (1997). Managing Client Server Implementations: Today's Technology, Yesterday's Lessons. *Journal of Information Technology*, 12, no. 3, 169 - 186.
- Willcocks, L. (1994). Managing Information Systems in UK Public Administration - Trends and Future Prospects. *Public Administration*. 72, no. 2, 13 - 32.
- Willcocks, L. and Choi, C. (1995). Cooperative Partnership and 'Total' IT Outsourcing: From Contractual Obligation to Strategic Alliance? *European Management Journal*, 13, no. 1,67 - 78.
- Willcocks, L., Fitzgerald, G. and Feeny, D. (1995). IT Outsourcing: The Strategic Implications. *Long Range Planning*, 28, no. 5, 59 - 70.
- Willcocks, L., Fitzgerald, G. and Lacity, M. (1996). To Outsource IT or Not? Recent Research on Economics and Evaluation Practice. *European Journal of Information Systems*, 5, no. 3, 143 - 160.
- Willcocks, L., Lacity, M. and Fitzgerald, G. (1996). IT Outsourcing in Europe and the USA: Assessment Issues. *International Journal of Information*

- Management, 15, no. 5, 333 - 351. A less developed version won the Best Paper Award at the Third European Conference in Information Systems, Athens, June 1995.
- Willcocks, L. and Currie, W. (1997). IT Outsourcing in Public Service Contexts: Towards the Contractual Organization? *British Journal of Management*, 8, June, S107 - 120.
- Willcocks, L. and Kern, T. (1998). IT Outsourcing as Strategic Partnering: The Case of the Inland Revenue. *European Journal of Information Systems*, 7, 29 - 45.
- Willcocks, L. and Lacity, M. (1999a). IT Outsourcing in Financial Services: Risk, Creative Contracting and Business Advantage. *Information Systems Journal*, 9, September, 163 - 180.
- Willcocks, L. and Lacity, M. (1999b). Information Technology Outsourcing: Practices, Lessons and Prospects. *ASX Perspective*, April.
- Willcocks, L., Lacity, M. and Kern, T. (2000). Risk in IT Outsourcing Strategy Revisited: Longitudinal Case Research at LISA. *Journal of Strategic Information Systems*, April.
- Willcocks, L. and Sykes, R. (2000). The Role of the CIO and IT Function in ERP: Asleep at the Wheel? *Communications of the ACM*, April.

#### الأوراق المحكمة: سجلات المؤتمرات

- Currie, W. and Willcocks, L. (1996). The Impact of Compulsive Competitive Tendering of IT Services in Local Government. Refereed paper in Proceedings of the Third Financial Information Systems Conference, September 9 - 10, Sheffield.
- Currie, W. and Willcocks, L. (1997). Analysing IT Outsourcing Decisions in the Context of Size, Interdependency and Risk. Paper at the Second UK Association for Information Systems Conference.
- Currie, W. and Willcocks, L. (1998). Large - Scale IT Outsourcing: The Case of British Aerospace plc. Proceedings of the Third UK Association for Information Systems Conference. Lincoln, April.
- Fitzgerald, G. and Willcocks, L. (1993). IT Outsourcing in the United Kingdom and Europe - Recent Research Evidence. Refereed paper in Proceedings of the fourteenth International Conference in Information systems, Orlando, USA.
- Graeser, V. and Willcocks, L. (1998). IT Projects and Benefit Funding; Case

- Research at the Californian Franchise Tax Board. Proceedings of the Sixth European Conference in Information Systems, Aix - en Provence, France, June.
- Kern, T. and Willcocks, L. (1996). The Enabling and Determining Environment: Neglected Issues in IT Outsourcing Strategy. Refereed Paper in Dias Coelho, J., Jelasi, T. et al. (eds) Proceedings of the Fourth European Conference in Information Systems, July 2 - 4, Lisbon.
- Kern, T. and Willcocks, L. (1998). Cooperative Relationship Strategy in Global Information Technology Outsourcing: The Case of Xerox Corporation. Proceedings of the Fifth International Conference on Multi-Organizational Partnerships and Cooperative Strategy. Balliol College, Oxford July.
- Kern, T. and Willcocks, L. (1999). Presentation in Contracting for IT Outsourcing. A Study of Thirteen Organizations. Proceedings of the Seventh European Conference In Information Systems, June 23 - 25. Copenhagen.
- Kumar, K. and Willcocks, L. (1996). Offshore Outsourcing: A country Too Far? Refereed paper in Dias Coelho, J., Jelasi, T. et al. (eds) Proceedings of the Fourth European Conference in Information Systems, July 2 - 4, Lisbon.
- Willcocks, L., Fitzgerald, G. and Feeny, D. (1994). Information Technology Outsourcing: From Incrementalism to Strategic Intent. Refereed Paper in Proceedings of the Second SISNET Conference, September 26 - 28, Barcelona.
- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1994b). Towards the Residual IS Organization? Research on IT Outsourcing Experiences in the United Kingdom. In the Refereed Conference Proceedings: IFIP WG8.2 Transactions on Computer Science and Technology: Baskerville, R. et al. (eds) Transforming Organizations with Information Technology. Elsevier, North-Holland, Amsterdam.
- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1994c). To Outsource IT or Not? Recent Research on Economics and Evaluation Practice. Paper in Proceedings of the Evaluation Of IT Investments Conference, 13 - 14 September. Henley Management College. A much developed version appears in European Journal of Information Systems, 1996.
- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1994d). The Outsourcing of Information Technology. Paper in the Proceedings of the British Academy of Management Conference, September 12 - 14, University of Lancaster.

- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1994e). Contracting for IT Outsourcing: Recent Research Evidence. Paper in Gross, J. et al. (eds) The Proceedings of the Fifteenth Annual International Conference in Information Systems, December 13 - 16, Vancouver, pp. 91 - 98.
- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1994f). Relationships in Outsourcing: Contracts and Partnerships. Paper in the Proceedings of the Second European Conference on Information Systems, May 30 - 31, Nijenrode, The Netherlands.
- Willcocks, L., Lacity, M. and Fitzgerald, G. (1995). IT Outsourcing in Europe and the USA: Assessment Issues. Proceedings of the Third European Conference in Information Systems. Best Paper Award. A much developed version appears in International Journal of Information Management, 15, no. 5, 333 - 351
- Willcocks, L. and Currie, C. (1996). Information Technology in Public Services: Towards the Contractual Organization? Refereed Paper in Proceedings of the Tenth Annual Conference of the British Academy Of Management, September 15 - 18. Aston Business School, Birmingham. A much developed version appears in British Journal of Management, June 1997.
- Willcocks, L. and Feeny, D. (1996). Reconfiguring the Information Systems Function: A Core Capabilities Approach. Keynote Speech. Proceedings of the Australasian Conference in Information Systems, December 12 - 14, Hobart. A developed version was accepted for Long Range Planning 1997.
- Willcocks, L. and Currie, W. (1997). IT Outsourcing and Risk Mitigation at the Logistic Information System Agency: A Case Research Study. Refereed Paper at the 1997 British Academy of Management Conference. London, September.
- Willcocks, L. and Kern, T. (1997). IT Outsourcing as Strategic Partnering: The Case of the UK Inland Revenue. Proceedings of the Fifth European Conference in Information Systems, June. Winner of Officers' Prize for Excellence. A much developed version appears in European Journal of Information Systems, 1998.
- Willcocks, L. and Lacity, M. (1999). IT Sourcing at Polaris: Risk, Creative Contracting and Business Advantage. Proceedings of the Seventh European Conference In Information Systems, June 23 - 25. Copenhagen. Winner of Best Case Paper Award.
- Willcocks, L., Lacity, M. and Kern, T. (1999). IT Outsourcing and Risk Mitigation:

Recent Case Research. Proceedings of the Fifth Decision Sciences Conference, July 5 - 7, Athens.

### الطباعات الجديدة والأوراق القصيرة

- Feeny, D. and Willcocks, L. (1999). Selective Sourcing and Core Capabilities. Financial Times, February 15.
- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1993). Assessing IT Outsourcing Options - Recent UK Case Evidence. Refereed Paper in Proceedings of the IT Outsourcing Conference, May 29 - 30, University of Twente, Netherlands. Published in updated form in Journal of Strategic Information Systems.
- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1999). Outsourcing in the United Kingdom: Vendor/ Client Issues. Refereed paper in Proceedings of the Information Resources Management Association International Conference: Managing Social and Economic Change with Information Technology. May 22 - 25, San Antonio, USA. Published in updated and extended form in Proceedings of the Fifteenth Annual International Conference in Information Systems, December 13 - 16, Vancouver.
- Willcocks, L. and Lacity, M. (1999). Strategic Dimensions of IT Outsourcing. Financial Times, March.
- Willcocks, L., Lacity, M. and Fitzgerald, G. (1995). IT Outsourcing in Europe and the USA: Assessment Issues. Refereed Paper in the Proceedings of the Third European Conference in Information Systems, June 3 - 5, Athens. Best Paper Award. A revised version is in the International Journal of Information Management.

### مساهمات في كتب

- Feeny, D. and Willcocks, L. (1999). The Emerging IT Function - Changing Capabilities and Skills. In Currie, W. and Galliers, R. (eds) Rethinking MIS. Oxford University Press, Oxford.
- Feeny, D. and Willcocks, L. (2000). Selective Sourcing and Core Capabilities. In FT (ed.) Mastering Information Management. FT/Prentice Hall, London.
- Feeny, D., Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1993). Strategic Management of IT in the Nineties - When Outsourcing Equals Rightsourcing. In Rock, S. (ed.) Director's Guide to Outsourcing. Institute of Directors, London.
- Kern, T. and Willcocks, L. (2000b). Cooperative Relationship Strategy in Global IT Outsourcing: The Case of Xerox Corporation's Relationship Locally. In

- Faulkner, D. et al. (eds) *Cooperative Strategies*. Oxford University Press, Oxford.
- Kumar, K. and Willcocks, L. (1999) *Holiday Inn's Passage To India*. In Karmel, E. (ed.) *Global Software Teams*. Prentice Hall, New Jersey.
- Lacity, M., Hirschheim, R. and Willcocks, L. (1997). *Realizing Outsourcing Expectations*. In Umbaugh. R. (ed.) *Handbook of IS Management*, Reprint, Auerbah, Boston.
- Lacity, M. and Willcocks, L. (2000c). *Relationships in IT Outsourcing: A Stakeholder Perspective*. In Zmud, R. (ed.) *Framing the Domains of IT Management Research. Glimpsing The Future Through the Past* (forthcoming).
- Lacity, M., Willcocks, L. and Feeny, D. (1996). *Sourcing Information Technology Capability. A Decision - Making Framework*. In Earl, M. (ed.). *Information Management: The Organizational Dimension*. Reprint, Oxford University Press, Oxford.
- Lacity, M., Willcocks, L. and Feeny, D. (1999). *IT Outsourcing: Maximizing Flexibility and Control*. In *Business Value From IT*. Harvard Business Press, Cambridge, Mass.
- Willcocks, L. and Currie, W. (1998). *IT Outsourcing in Public Service Contexts: Towards the Contractual Organization?* Reprinted in Mische, M. (ed.) *The High Performance IT Organization*. Auerbach Publications, Oxford.
- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1995). *Pilkington PLC: A Major Multinational Outsources its Head Office IT Function*. In Turban, E., Mclean, E. and Wetherbe, J. (eds) *Information Technology For Management*, Wiley, New York.
- Willcocks, L. and Fitzgerald, G. (1996). *The Changing Shape of the Information Systems Function*. In Earl, M. (ed.) *Information Management: The Organizational Dimension*, Reprint, Oxford University Press, Oxford.
- Willcocks, L., Fitzgerald, G. and Feeny, D. (1993). *Effective IT Outsourcing - The Evidence in Europe*. In *The Management of Change: Market Testing and Outsourcing of IT Services*. Elite/British Computer Society, London.
- Willcocks, L. and Lacity, M. (2000). *Strategic Dimensions of IT Outsourcing*. In FT (ed.) *Mastering Information Management*. FT/Prentice Hall, London.
- Willcocks, L. and Lacity, M. (2000). *Experience of Information Technology Outsourcing*. In Angel, J. (ed.) *The Outsourcing Practice Manual*. Sweet & Maxwell, London.

- Willcocks, L., Lacity, M. and Fitzgerald, G. (1995). Information Technology Outsourcing: Economics, Contracting and Measurement. In Farbey, B., Land, F. and Targett, D. (eds) *Hard Money, Soft Outcomes: Evaluating and Managing the IT Investment*. Reprint, Alfred Waller, Henley.
- Willcocks, L. and Sauer, C. (2001). Risk and its Management in IT Outsourcing. In Pritchard, J. (ed.) *Mastering Risk*. FT/Prentice Hall, London.

## الفهرس

إجرائية القرار 281	الاتصال مع الزبون 186	أسية 20، 90، 101، 120، 128، 142،
إجرائية قرار التعهيد في مصلحة	الاتصالات 149	303
الضرائب الداخلية 214	أتعاب إضافية (لقاء الخدمات	ألتيل إنفورميشن سرفيسز 42
إجرائية قرار التعهيد لدى دويون	الخارجة... 37، 224	آليات التسعير 197
132	الأتعاب الثابتة 180	آليات مكافأة على أداء المزود 391
إجرائية قرار حكومة جنوب	اتفاق فيليبس للإلكترونيات 271	آيت 33
أسترالية بالتعهيد 93	اتفاقيات تعهيد تكنولوجية	ابتكار الأعمال 519
إجرائية قرار التعهيد في بي آيه	المعلومات 348	الابحاث الاستقرائية 24
إي 169	اتفاقيات الشراكة في تعهيد	الإبداع (والابتكار) 380، 422
الاحتفاظ بالمهارات وتطويرها 381	تكنولوجية المعلومات 378	أبردين 378، 525
احتفاظ پولاريس بجزء ضخم	اتفاقيات شرف بين مدراء	أبلت (تيم) 351، 355
من... 369	الحسابات 152	الاتجاه المعاكس 324
احتفظت دويون بآلف ومثتي	اتفاقيات الصيانة 96	الاتجاهات البارزة 48
شخص ممن... 141	الاتفاقيات الضخمة 20	اتحاد التصنيع والعلوم والمالية إم
احتواء التكاليف 473	اتفاقيات عمل أكثر تعاونية 243	إس إف 167
الأحداث المهمة 138	اتفاقيات مستويات الخدمة 178	الاتحاد الراعون لپولاريس 352
إحصائيات عن الشركة لسنة	اتفاقية رئيسية لمستويات الخدمة	الاتحاد الفيدرالي لموظفي
(1997) 127	إم إس إل آيه 218	مصلحة الضرائب الداخلية 215
أحصل عليه وتصرف 454	أتلانتة 77، 366	اتحاد الياقات البيضاء للتصنيع
الاختبار الحكومي للسوق 250	إثارة تحويلية 449	والعلوم والمالية 175
اختبار السوق للتفاوض على	اجتذاب زبائن خارجيين 292	اتخاذ قرارات تعهيد تكنولوجية
الأسعار 231	اجتذبت المؤسسات الأربع أربعة	المعلومات 346
اختبارات تطبيقات الكمبيوترات 99	عروض خارجية أو أقل 251	اتخاذ القرارات الفنية 253
اختلاط البيئة 23	إجرائيات التقييم 283	اتخاذ موقف عدائي 225
اختلافات بين الأقسام 205	إجرائية التقييم 260	اترهاوس كوبرز 69، 388
إخفاق التعهيد الكلي 273	إجرائية طلبات التغيير 111	إتش بي (HP) 75، 108، 237، 267

- الأداء العالي 444  
أداء عكسي 373  
إدارة اقتصاديات عرض المزود 330  
إدارة أنظمة المعلومات 284  
إدارة بائعين متعددين بين (1993 - 1998) 382, 379  
إدارة تكنولوجية المعلومات كمورد استراتيجي 7  
إدارة سلسلة التوريد... 534  
إدارة السيرة المهنية 450  
إدارة الشبكات 22  
إدارة طلبات الخدمات الإضافية 103, 110, 146, 190  
إدارة طلبات الخدمة الإضافية التي تتجاوز الخطوط القاعدية 493  
إدارة العقد 134  
إدارة عقد يومية فعالة 362  
إدارة العلاقات بين المعنيين عبر ست مراحل 463  
إدارة علاقات الزبائن 530, 533  
الإدارة العليا لم تؤمن بتقييم التعهيد... 280  
الإدارة الفعالة للمزود 367  
الإدارة اللامركزية للعقد 201  
إدارة المشاريع 345, 452  
إدارة المعلومات = أي إم  
إدخال إجراءات أفضل في جهد الدعم 358  
أدخل دوماً في نقاش حين... 208  
أدقانتيز 27  
إدفع لقاء الاستخدام 264  
أدقنترا 55  
أدليد 88, 89, 90, 101, 115, 115, 250, 302, 303  
أدوار متعددة 368  
إذا أعطى زبون علامة حمراء... 186  
إذا طلبت إليّ الانضمام إلى بي أي إي فإنني... 184
- إذا فُكِّرت بما حصل في سوق الاتصالات... 198  
إذا لم يكن بمقدورنا توفير فيض من العوائد 244  
إذا ما حققت إي دي إس هامشاً أكبر... 217  
إذا ما حلت استراتيجيتنا في التعهيد... 87  
أر تي إي 353  
ارتفاع المقدرات خارج البلاد 63  
أرثر أندرسن 178  
أرخص وأسرع وأفضل 25, 62  
أردنا أن نعرف 281  
أرشفة المعطيات غير الفعالة 327  
إرضاء المستخدمين 471  
أرغب بشدة أن أكون قادراً على التركيز... 209  
أرنت 32, 46  
إرنست 47  
أربيا دوت كوم 536  
ازدادت ميزانية التعهيد... 201  
ازدياد المنافسة 20  
الأزمات المالية التي عانت منها بي أي إي في سنة (1992) 169  
الأزمات المالية اليابانية خلال سنة (1998) 28  
إس إس سي 54  
إس إل أيه إس 174  
إس إن إي تي 43  
إس إي سي 114  
إس أيه أي سي 350, 379, 385  
إس أيه بي (SAP) 148, 499, 530  
أساس التعهيد 370  
أسباب رفض التعهيد 550  
الاستثمار (الاستثمارات) 130, 301  
استثمار تكنولوجية المعلومات 161, 194  
الاستثمار في البنية التحتية 154  
استخدام بروتوكت رايتز 358, 359  
استخدام رموز ملونة 185  
استخدام كمبيوتر البحث
- والتطوير 125  
استخدام كمبيوتر التحكم الإجمالي في الصناعة 124  
استخدام المهارات خارج البلاد 63  
استراتيجيات إدارة المعلومات (IM) 415  
الاستراتيجيات الانتقائية 12  
استراتيجيات تخفيف المخاطر 307  
استراتيجية التركيز 265  
استراتيجية التزود 268  
استراتيجية التزود الانتقائي 539  
استراتيجية التزود بتكنولوجية المعلومات لحكومة جنوب أسترالية 93  
استراتيجية تعهيد تكنولوجية المعلومات 12  
استراتيجية التعهيد متعدد المزودين 58  
استراتيجية الشركة لم تعد متماشية مع تكنولوجية المعلومات 512  
استراتيجية عالية المجازفة 344  
استراتيجية المعلومات 544  
أسترالية 12, 44, 54, 84, 87, 256, 260, 344, 435, 508, 523, 527  
الاستشارات (الداخلية) (الفنية) 22, 273, 472  
استغرق اتخاذ قرارات التعهيد... 251  
استغلال تكنولوجية المعلومات 440  
الاستفادة من التجارب 389  
الاستقامة 301  
الاستقرار 32  
استقرأ أرنت وجونز... 46  
استقرارات شاملة حول تعهيد تكنولوجية المعلومات 32  
الاستنتاجات حول دويون 154  
الاستنتاجات: دروس في تخفيف مخاطر... 397  
الاستنتاجات من حالة بي أي إي 210

أفضلية العلاقة 8	إعادة تنظيم العقد كي يعكس	استولت بي بي على أموكو... 386
الإفلاس 333	التغيرات في التكنولوجيا	إسرائيل 62
الاقتسام الزمني 13	والأعمال 197	آلاسكا 384
الاقتصاد الإلكتروني (الجديد)	إعادة التنظيم المالي 263	أسكيو (نورمان) 420
539، 527	إعادة تنظيم مكاتب الضرائب	أسلوب تركيز على الأخصائي 528
اقتصاد جنوب أستراليا 17	والتحصيل... 212	أسلوب متعدد المزوّدين أكثر
اقتصاديات حجم ذاتية 329	إعادة تنظيم الميزانية العمومية	انتقائية 79
الاقتصاديات السحرية 309، 330	266	أسهم تحرير صناعة الاتصالات
إقحام المزوّد في مجالات ذات	إعادة ضبط معايير الاستثمار 502	في خفض أسعار السوق 197
قيمة مضافة 199، 500	إعادة الهندسة 129، 208	أسهم المزوّدين 54
اقتحام وحدات الأعمال 174	إعادة هندسة البنية التحتية 528	إسو 443، 445
إقرار صلاحية الخدمات	إعادة الهندسة على الستروئيدات	أسوأ ممارسة (أ 2) (ب 2) 257،
والتكاليف مستويات الخدمة...	411	277، 279
108، 144، 189، 224	الاعتبارات الاقتصادية: مقارنة	الأسواق الرائدة 542
إقرار صلاحية الخطوط القاعدية	عروض... 325	أسواق المملكة المتحدة الواسعة
144	الاعتبارات الفنية: انتقاء عقد ملائم	351
إقرار صلاحية نطاق الخدمات	333	الأسواق الناطقة باللغة الألمانية 57
القاعدية... 492	اعتبارات في الأعمال: اختيار	أسواق النشاطات المحددة 22
الأقسام القانونية 311، 313	نشاطات... 317	أسئلة مفتوحة... 261
الأقسام متعددة الجنسيات لشركة	اعتبر عقد بي إس بي (٥) غير	إشراك المزوّد في مجالات ذات
غلاس 292	قانوني 504	قيمة مضافة أكثر 234
إقلاع الأعمال المخصصة الحديثة	أعتقد إحصائياً بشكل إجمالي	إشراك مزوّد تعهيد آخرين 147
264	أنه... 193	الأشياء التي تتطلب حكماً
الإقليم الرئيسي 90	أعتقد أن الثقة هي أن تكون ثابتاً	وسياسة
الإقليم الشمالي 90	في تقديم خدمة ناتجة 207	أضحى التعهيد خياراً جدياً 131
الاكتساب 499	أعتقد أن ذلك كان قياساً	إضراب بي آيه إي ينفس عن
الاكتشافات التي يتم التوصل إليها	لنجاحها... 353	مخاوف إف إم 176
224	الاعتماد الكبير على المزود... 361	إضراباً ليوم واحد 215
اكتشاف مواد قاعدية غير معلنة...	الاعتماد المتبادل 301	إطار عمل لاتخاذ قرارات... 309
189	إعطاء إي دي إس فرصة أفضل	إطار عمل لتحليل مخاطر تعهيد
إكزلت 70، 388	للتسليم 229	تكنولوجية المعلومات 401
إكزيروكس (إي دي إس) 41، 43،	الإعلان 311	أظهرت الأبحاث أن التحالفات بين
44، 49، 50، 304، 344، 517، 520	الأعمال الإلكترونية 527	الشركات... 47
الإكسترانت 334	الأعمال البترولية عبر كونوكو 127	أعدت شركة إنرون 40
إكسون 387	الأعمال الفردية 230	إعادة بناء المقدرات الداخلية 374
إكويب (1) (2) 503	إغلاق بنك وطني 486	إعادة ترتيب العقد 499
إلغاء التصدعات 377	إقائز (ديك) 166	إعادة ترتيب مالي 514
إلغاء تكرار الموارد البشرية 374	الأفراد الموروثون 450	إعادة التركيز على القيمة المضافة
إلف الوشم = شركة إلف الوشم	أفضل دفاع هو هجوم جيد 279	129
إلكتريك (1) = فيليبس	أفضل صنف 25، 270	إعادة التصميم 13
إلكترونيكس	أفضل مصدر 509	إعادة تنظيم توقعات العقد 232

- إنشورنس (2) 304  
انظر إلينا وكأننا في منافسة مع  
بقية الزبائن... 159  
أنظمة إس آيه بي (SAP) 35، 518  
أنظمة إس آيه بي آر (3) 525  
أنظمة إلى وزارة المالية الأمريكية  
265  
أنظمة التطوير 225  
أنظمة تكنولوجية المعلومات 322  
أنظمة الحجز والفحص 321  
أنظمة زبون - مخدم 36  
أنظمة الصواريخ 171  
أنظمة الضرائب الرئيسية 236  
الأنظمة المحاسبية 312  
الأنظمة المركزية وإي دي أي 438  
أنظمة المعلومات = أي إس  
443  
أنظمة المعلومات عالية الأداء  
الأنظمة المفيدة 324  
أنظمة المكاتب الخلفية 265  
الأنظمة الموروثة ناضجة... 36  
الأنظمة الهندسية 207، 208  
أنظمة ويندوز إن تي (Windows)  
237 NT 4.04.0)  
إنفاق المال لضمان الأمن 123  
إنفاق وليس إدارة 367  
الانكماش الاقتصادي 160، 246، 310  
إنه لتحذ شيق... 118  
إنها ليست بوظيفة متجانسة... 312  
إنها محاسبة بدفتر مفتوح 177  
إنهم مدراء العقود 103  
أنواع العقود 291  
أنواع العلاقات (بين المعنيين)  
474، 473، 465  
الاهتمام بالعقد 155  
الأهداف من تكنولوجية المعلومات  
466  
الأهمية 301  
أوب آيه 168  
أوتسور سينغ إنستيتيوت 21  
أوتسور سينغ جورنال (مجلة  
التعهد) 17
- (أي دي سي) 21، 105، 471، 533  
الإنترنت 356، 361  
الانتشار المذهل للإنترنت 13  
انتقاء أفضل عرض 483  
الانتقال 488  
انتقال الأعمال: تسهيل تغيير  
تنظيمي رئيسي ودعمه 518  
الانتقال إلى المخالفات المتعددة  
376  
الانتقال إلى التعهد 354  
إنتكس أنفورميشن سيستمز  
(سرفيسز) 42، 77  
أنتم شركاؤنا 291  
انتهاء الحرب الباردة 160  
إنجاح التكنولوجيا 423، 429  
انحصرت الخلافات حول العقد 204  
أندرسن بي بي إم 136  
أندرسن وسي إس سي 137  
أندرسن كونسلتينغ (شركة) 50،  
52، 59، 61، 79، 86، 124، 131،  
136، 153، 344، 371، 388، 523،  
527، 525  
أندكس 184  
الاندماج 499  
اندماج بي بي - أموكو 387، 516  
الاندماج بين پولاريس وسي إل  
إم أي 360  
الاندماج والاكستاب 264  
إنرون = شركة إنرون  
إنشاء جزئيات إدارة ما بعد العقد  
142، 184، 222  
إنشاء أداء تشغيلي 483  
إنشاء البنية التحتية لإدارة ما بعد  
العقد وإجرائياتها 141، 182، 221،  
490  
إنشاء سابقات للأداء التشغيلي  
488  
إنشاء مصفوفة مسؤوليات زبون  
485  
إنشور 1 (شركة التأمين  
الأوروبية) 322، 338
- ألمانية 129  
إلى أين تأخذنا هذه العلاقة؟ 243  
الألياف 127  
إم آر بي 168  
إم إس أوفيس 105، 429  
إم إل سي 523  
إم إن إس إس 533  
إم إي إس 309  
إم أس بي إس 113  
إم آيه دي (MAD) 168، 506  
أمازون. كوم 522  
امتياز الخدمة 473  
أمريكية 32، 33  
أمريكية الجنوبية 20، 69، 128، 142  
أمريكية الشمالية 69  
أمريكية اللاتينية 20  
إمكانية التسليم على المدى البعيد  
133  
إمكانية التسليم على المدى القريب  
133  
إمكانية دمج التعليم بصورة  
أسرع 80  
الأمن 128، 535  
أموكو 37، 386، 387  
أميرتيك 73  
أميريكان إكسبرس 44  
أميريكان إيرلاينز 72  
إن تي 386  
إن سي آر (NCR) 54، 56  
إن ما يتوجب عليك وضعه نصب  
عينيك... 204  
إن معظم الشركات التي قامت  
بالتعهد... 45  
إن هذا ليس مدرجاً هناك... 109  
أنا أرغب بالشراء منك 203  
أنا أرغب فعلاً بالخروج ومقابلة  
الزبون أكثر 29  
أنا أفكر في عمل هذا 44  
إنبو أي إن سي 69  
إنپوت 21  
إنترناشونال داتا كورپوريشن

- الأوجه الأربعة أو المهام لوظيفة... 416
- الأوراق المحكمة: المجلات 554
- أوراكل 535، 530
- أورلاندو بفلوريدا 507
- أوروبية 12، 63، 69، 128، 136، 160، 161، 163، 166، 256، 260
- أوروبية الغربية 20
- أوريجين = شركة أوريجين
- أوكسفورد لإدارة المعلومات 60
- أوكلاهوما 129
- أونديسبلي دوت كوم 536
- أي آر (IR) 75، 164، 212، 213، 216، 219، 220، 222، 224، 227، 228، 233، 238، 239، 240، 242، 245، 253، 497، 493
- إي آر بي 534
- أي إس إس سي 41، 54، 57
- أي إس (أنظمة المعلومات) 245، 415، 454
- الأي إس إس بي إس (مزود خدمة المعلومات) 531
- أي إس بي (خدمة المعلومات) 13، 528، 525
- أي إس في إس 53
- إي إل أف (ELF) 525
- أي إم (إدارة المعلومات) 454
- أي أي تي يو جي 42
- أي بي إم غلوبال سرفيسز (شركة) 28، 41، 43، 44، 54، 55، 56، 63، 73، 95، 96، 132، 170، 228، 498، 523، 528
- أي بي سي 114
- أي تي أند تي (سوليوشنز) 56، 59، 63
- إي تي كيري 67، 68
- إي دي إس (شركة) 16، 40، 41، 43، 50، 55، 60، 64، 65، 67، 72، 75، 83، 85، 86، 87، 88، 793، 95، 98، 99، 100، 101، 102، 104، 107، 110، 111، 112، 114، 115، 116
- باتفاق متبادل نسعى إلى... 197
- بارتيرز إنترناشيونال 532
- بارنز أند نوبل 522
- باريس 59
- الباسيفيك 20، 90، 101، 120، 142، 303
- باص المعركة 171
- باكستر 320
- بالاست نيدام 166
- پام 8
- بان 530
- بانيس (بود) 8
- باورجن 523
- بائع تجزئة أوروبي ريتل (9) 289، 301
- بائع التجزئة البريطاني (ريتل) 430
- بائع تجزئة متعدد الجنسيات 436
- باين (Baan) 199
- پترو (1) 293، 295، 503، راجع أيضاً بي بي
- پترو (2) = شركة تكرير بترول
- بحر الشمال 69
- بذور ذكاء الغد 431
- البراهين الأكاديمية 343
- براون (دين) 115
- براون (جون) 343
- پرايس 69، 388
- پركين المر 28
- برمجة قريبة من البلاد 63
- برمجية پولاريس 351
- برمجية تخطيط موارد المؤسسات (إي آر بي) 13
- برنامج التغييرات 208
- برنامج التقييم الذاتي 245
- پرنت (ستيف) 343، 352، 353، 355، 357، 358
- پروت سيستمز 521
- بروتوكول تغيير 42
- البروتوكولات المشتركة 384
- برودبنت 512، 513
- 119، 163، 164، 169، 170، 212، 214، 215، 218، 219، 221، 222، 227، 231، 232، 235، 236، 240، 242، 272، 303، 304، 387، 447، 479، 492، 493، 496، 504، 520
- إي دي أي 358، 534
- أي دي سي = (إنترناشيونال واتاكوربوريشن)
- أي سي سي إس 27
- أي سي إل غولدرش 228
- أي سي إل في إم إي 228
- أي سي أي (شركة الكيماويات متعددة الجنسيات) 74، 305، 322، 323، 443، 445
- أي - نت 384
- أيرباص 165، 205
- أيرفين 70
- إيرل 415، 457
- إيرلندا 62
- أيرو (1) (شركة) 264، 266، 267، 272، 333، 503
- أيرو (2) (3) 503
- إيست ميدلاندز إلكتروني 420، 523
- إيستمان كوداك 300
- إيستيك (فيل) 124
- إيسلي 334
- إيطالية 538
- أيفز 457
- إيكرديت دوت كوم 536
- الأي إس بي 530
- الأي إس بي إس 531
- أي إم بي 527
- أي إم تي بي 93
- أي بي أي (رابطة المؤمّنين البريطانيّة) 354
- أي إم إس 318
- أي إم إس تي سوليوشنز (AT&T) 22، 41، 54، 521
- أي إم سي 61، 132، 138، 139، 142، 147، 152

- برودكت رايتز 353  
 بروندنشال آشورنس 527  
 بریت أویل 375  
 بریتیش أیروسپیس (بی آیه إي) (BAe) 7, 19, 44, 52, 53, 74, 76, 84, 85, 86, 159, 160, 164, 165, 166, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 177, 178, 179, 182, 183, 185, 188, 189, 191, 194, 198, 201, 203, 206, 210, 216, 232, 245, 246, 271, 344, 469, 480, 481, 484, 485, 486, 490, 494, 498, 500, 506, 514, 515
- بریتیش أیرویز (بی آیه) 515  
 بریتیش پترولوم (إکسپلوریشن) 43, 467  
 بریتیش غاز 518  
 بریسیان 90  
 بریطانیة 33, 64, 322  
 بطاقات ائتمان (أمريكية) 319, 510  
 بعد كسب الصفقة وإنجاز المرحلة الانتقالية 124  
 بل أثلتیک یتورک إنتغریشن 59  
 بلانتز (إريك) 68, 457  
 بلانو 100  
 بلجیکة 50  
 بلو کروس أند بلو شیلد 43  
 بلیک 47  
 بلیون 163  
 بمجرد اكتشافهم لمتطلبات الأعمال... 142  
 بناء العلاقة 427  
 بنتون 538  
 البنك (1) (4) 323, 503, 266  
 بنك اسكوتلند 526  
 بنك أمريكيان إكسپرس 43  
 بنك أمريكي رئيسي (بنك 2) 437  
 بنك أوروبی 298  
 بنك أوف اسكوتلند غروپ 526  
 بنك باركلین 305  
 بنك تشیز مانهاتن 41
- بنك داياوا الياباني 55  
 بنك سويسرة 54, 56  
 بنك فرست فيدلتي 447  
 البنك الفيدرالي في كاليفورنية 42  
 بنك الكومولث الأسترالي 55  
 بنك كومنولث (ولند ليز كورپوریشن) 123, 508  
 بنك كونتيننتال 508, 514  
 البنك المتحد السويسري 344  
 بنك ميلون 71  
 البنية 439  
 البنية التحتية 373, 375, 387, 411  
 البنية التحتية لتكنولوجية المعلومات 130, 160, 167, 518  
 البنية التحتية وإجرائيات إدارة ما بعد العقد 103  
 البنية التسويقية 517  
 بنية سعر العقد 248  
 بوتس 39, 40, 73  
 بوتومز (غوردون) 187  
 بورن (جون) 216, 221  
 بوستون 73  
 بوسطن 35  
 بولارد (ألان) 430  
 پولاريس 350, 351, 352, 354, 355, 357, 358, 359, 360, 363, 364, 365, 366, 367, 397, 399, 402, 517  
 پولاريس ستكون هي المسؤولة... 369  
 پولاريس في مجال التأمين... 350  
 پولاريس لم تقم في الواقع بتعهد تكنولوجية... 368  
 پولاريس وتحسين الأعمال الوسيط 354  
 البوليستر 127  
 البوليمرات 127  
 بومباي بالهند 35  
 بونينغ = مكدونل دوغلاس  
 بونينغ وبريتيش أيروسپيس 43  
 بي إتش إس 188  
 بي إس أو 520
- بي إس بي (1) 503  
 بي إس بي (5) 272, 289, 428, 503  
 بي إس بي (9) 503  
 بي إس بي إس = مزود خدمة الأعمال  
 بي إف أي إس 519  
 بي أند كيو 405, 430  
 بي آيه إي = بریتیش أيروسپيس  
 بي بي إكسپلوریشن (بي بي إكس) 58, 60, 61, 99, 145, 270, 323, 332, 349, 350, 370, 371, 374, 375, 377, 379, 380, 381, 382, 383, 385, 386, 387, 393, 394, 395, 397, 399, 402, 412, 501, 504, 516, 519, 524  
 بي بي إكسپلوریشن - التزود المتعدد... 370  
 بي بي أمكو 70, 389, 525  
 البي بي سي (هيئة الإذاعة البريطانية) 327  
 بي تي سينكوريا = سينكوريا  
 بي تي (شركة تابعة لبريتيش تليكوم) 378  
 البيانات التعاقدية 287  
 بيبول سوفت 530  
 بيت لحم ستيل 43  
 بيت مارويك 97  
 بيتمان 39, 40, 73  
 پريٹ (سيستمز) 54, 56, 57, 66, 90, 420  
 البيروقراطية 112  
 بيلكنغتون (بي إل سي غلاس) 286, 292, 305  
 بيلنكس 536  
 تاريخ العقد 260, 293, 295  
 تأسيس المشاريع السكنية 115  
 تاليسمان 525  
 تأمين مركز كمبيوتر للطوارئ 323  
 تابلور (ديان) 9  
 التبادل الإلكتروني للمعطيات (إي دي أي) 14

تخطيط تكنولوجيا المعلومات	الراهنة وتخطيطه	تبدأ الوكالات بالتساؤل ما هي
فقير استراتيجياً 512	تحسين التدفقات النقدية 515	المشكلة؟ 103
تخفف مخاطر الاعتماد على مزود	تحسين جودة الخدمات 201	تبديل المزود (أو المزودين) 503
وغيره... 60	تحسن الخدمة 13	التبعيات المتبادلة (الذاتية) 61، 152
تخفيض (تخفيضات) بالتكاليف	تحسين قدرة الزبائن التفاوضية...	تثبت دويون نهج بطاقات تسجيل
332، 276، 275، 201	20	نقاط متوازنة... 149
تخفيض تكاليف الإشراف 326	تحسين مستويات الرضا 149	تتحمل إي دي إس تكاليف
تخفيض التكاليف (إلى القيمة	التحسينات الداخلية 331	الاستثمار... 244
المضافة) 13، 173	تحسينات الشبكة مجانية 252	تثبيت السعر حوال (3,5) سنوات
تخفيض تكاليف تكنولوجيا	التحسينات في السعر 314، 330	356
المعلومات 263	التحسينات في الممارسات	التثبيت الفني 402
تخفيض زمن التطوير وخاصة	الإدارية 315	تجارب رابير، مصنع المعدات
متطلبات البرلمان 214	التحضير للتمهيد: إطار عمل	البلاستيكية والمطاطية 335
التخفيضات في موازنة الدفاع	المقدرات... 405	التجارة الإلكترونية 22، 340، 353،
العسكرية الفدرالية 266	التحضير للتمهيد = تخفيف	507، 457
تخفيف المخاطر 178	المخاطر... 343	تجاوز الحجوم 226
تخلت دويون في آب / أغسطس	تحقيق توازن صعب... 242	التجديد 129
من سنة (1999) عن كونوكو	تحقيق 200 مليون دولار أسترالي	تجديد التكنولوجيا 202
148	في حقل التطوير الاقتصادي...	تجديد المهارات 131، 150
تداول الصور والإلكترونات 127	113	تجري إعادة تنظيم مكاتب
ترانس شركة الطيران (النقل)	التحكم بمصير تكنولوجيا	الضرائب والتحصيل... 212
الأمريكية 274، 316، 333، 503	معلومات الشركة 551	التجريد 499
ترانسكويست 54	التحكم المالي 357	التجهيزات أي سي إل 228
ترتبط تكاليف التحويل الكبيرة...	التطبيق 315	التحالف (التحالفات) الاستراتيجية
316	تحليل مخاطر الصفقة بين	297، 305، 333، 338، 371، 508
ترتبط الفاعلية الاقتصادية	بوليس ولوجيكا 361	التحالفات المتعددة 370
بممارسات... 315	تحليل المخاطر والتزود المتعدد...	التحدي الذي نواجهه... 120
الترتيب القانوني 61	388	التحدي هو إيصال الخدمة 112
تردينك (ميشيل) 524	تحمل تكاليف الاستثمار 173	التحديات الرئيسية... 449
تردي الخدمة... 272	تحولت تشم (1) من منصة... 504	تحديات الموارد البشرية 448
ترديمان (ريتا) 25	تحويل شركة ضعيفة إلى شركة	تحديد الاتجاهات المستقبلية 367
الترشيد 143، 187، 188، 484	قوية 47	تحديد أفضل مصدر لنشاطات
ترشيد التطبيقات 374	تخدم إي دي إس ضمن لجنة	تكنولوجيا المعلومات 480
الترشيد في مجال البنية التحتية	الموازنة... 236	تحديد الخيارات في نشاطات
143	تخصيص فرق مشتركة... 233	التزود 455
التركيب 145	التخطيط 128	تحديد القيمة المضافة الممكنة...
التركيز الإعلامي على الصفقات	التخطيط الاستراتيجي 162، 208،	435
الضخمة 317	496	تحديد ما إذا كانت العلاقة ستمدد
تركيز الزبون 380	التخطيط البناني (البنوي) 428،	أم سننهي 503
التركيز على الكفاءات الجوهرية	442	تحديد المجال 478
في الأعمال 265	التخطيط التصميمي 402	تحديد مصير خيارات التزود

- تطوير اقتصاد جنوب أستراليا 16  
تطوير أول نظام زبون - مخدم  
304
- التطوير بالشك 228  
تطوير البائع 402، 425، 500  
تطوير البرمجيات 225، 345  
تطوير البرمجيات لما وراء البحار  
62
- التطبيقات البيئية للأنظمة 407  
تطوير التطبيقات 232  
تطوير شراكة استراتيجية مع  
مزود وحيد 301  
تطوير الكوادر والأفراد والمهن  
443
- تطوير المدراء الهجينين 408  
تطوير معايير تقييم 480، 482  
تطوير المهن 132، 151  
تطوير الوثائق 140  
التطبيقات المستقبلية 360  
التعاريف الرسمية للقيمة المضافة 195  
التعاقد 347  
تعاقد غير مكتمل 348، 362، 390  
التعاقد المبدع (على أساس  
مستمر) 25، 38، 72، 362  
التعاون بين الأطراف 120  
التعاون بين الباحثين 375  
التعاون من أجل زيادة القدرة على  
المنافسة 350  
التعبير المفتاحي هو المسؤولية  
دائمة التطور 68  
التعبئة 507  
تعداد سكان أستراليا في سنة  
(1996) 90  
تعديل العلاقة مع التغيرات في  
الأعمال والتكنولوجية 148  
تعريف الخدمات 145  
التعلم التنظيمي 380  
التعلم العسير 512  
التعلم المتبادل 365  
تعمل دويون بالاشتراك مع  
المزودين على... 140
- توسع مقدرات في وظيفة  
تكنولوجية المعلومات البارزة  
419
- التسعير 177، 217  
التسعير التفضيلي للزبون 76  
التسعير السريع 353  
التسعير المرن 76  
تسعير المشاريع 140، 142  
تسمانيا 90  
تسهيل العقد 424، 432  
التسويق 357  
تشابهات بين... 245  
تشارك إي دي إس في  
الاجتماعات الشهرية... 236  
التشارك بالفوائد... 199  
تشتمل صفقات بي إيه إي... 165  
تشجيع التوقعات الواقعية لأداء  
المزوّد 111، 192، 229، 495  
تشغيل تكنولوجية المعلومات 375  
تشغيل خدمة تكنولوجية  
المعلومات بشكل مرضٍ 48  
(تشم 1) شركة كيماويات رئيسية  
أمريكية 264، 295، 298، 338  
تشيم (2) شركة كيماويات  
أمريكية 337  
تشيم (3) مصنع الدهانات  
الأوروبي 324  
تشيم (4) 503  
التصدعات بين الباحثين 375  
تصميم البنيان الفني 243  
التطبيقات 128، 149، 375  
التطبيقات الجديدة 59  
التطور في إدارة تكنولوجية  
المعلومات 441  
تطور المزود 435  
التطورات السريعة في  
التكنولوجيات 406  
تطوير اتفاقية سعر ثابت مفصلة  
337  
تطوير استراتيجيات (في  
تكنولوجية المعلومات) 252، 421
- التركيز على المقدرات الجوهرية  
310
- الترميز الملون 253  
ترو بريدج 39، 40، 73  
الترويج العلني لعقد تكنولوجية  
المعلومات 496  
الترويج لتسعير عادل... 178  
الترويج للعقد أمام العموم 482  
تزداد مخاطر التعهد 337  
التزوّد الارتجاعي 522  
التزوّد الإلكتروني 16  
التزوّد الانتقائي 36، 80، 81  
التزوّد بأنظمة المعلومات -  
تكنولوجية المعلومات... 454  
التزوّد بإشراف داخلي 290، 459  
التزوّد بتخطيط موارد المؤسسات  
22  
التزوّد بتكنولوجية المعلومات:  
الطرق الرئيسية 509  
التزوّد بخدمات التطبيقات 321  
التزوّد الحصري 273  
التزوّد ذو القيمة المضافة 81  
التزوّد السليم الذاتي 442  
التزوّد الكلي بإشراف داخلي 269،  
271، 273  
تزوّد لها نتائج قابلة للتمييز 283  
التزوّد المتعدد 25، 38، 477  
التزوّد المتعدد: عقد واحد وعدة  
مزودين 58  
التزوّد المستقبلي 23، 507  
التزوّد المشترك 25، 38، 66، 67،  
81، 519  
التزوّد المشترك: العقود القائمة  
على الأداء 64  
التزوّد بخدمات التطبيقات 507  
تستخدم الشركات التعهد  
الانتقالي لبناء العالم الجديد 34  
تستمر الشركات في توقيع  
صفقات تعهد كلي كبيرة 78  
تستمر مقدرات تكنولوجية  
المعلومات في التطور... 313

162 التقييس مقابل الملاءمة	تغطي الوكالات الحكومية لدينا	287 تمهيد الاتصالات
التقييم 480	طيفاً واسعاً... 89	تمهيد (إجرائية) إجرائيات الأعمال... 25، 68
تقييم التوجهات والممارسات الشاملة 19	التغيير السريع في الاقتصاديات الأساسية يجعل... 314	تمهيد إجرائية الأعمال هو امتداد منطقي... 69
تقييم: حققت معظم الشركات النجاح بفضل... 28	تغير سوق التمهيدي لصالح الزبون 340	التمهيد الانتقالي 24، 34
تقييم الخيارات البارزة في السوق 15	تغيير تركيبة الخدمات القاعدية 493	التمهيد الانتقالي 26، 29، 37، 269، 270، 306، 376، 448
التقييم الذاتي 212، 227، 244، 245	التغييرات التجارية والفنية 147	التمهيد الانتقالي: بعيداً عن الكل أو لا شيء 317
تقييم الزبون للأداء (بعبارة) 186، 187	تغييرات في التكنولوجيا 226	التمهيد الانتقالي لتكنولوجيا المعلومات 80
تقييم النتائج المختلطة 267	التفاح مقابل الإحاص 332	التمهيد الانتقالي ومتعدد المزودين (هو المفضل) 135، 542
تقييمات للتمهيد 279	تفاصيل العقد السري 121	التمهيد البريطاني 33
تكاليف العقد مع إي دي إس... 116	التفاعلات بين الزبون والمزود 481	التمهيد التزايدي / التكتيكي 512
التكاليف القاعدية 224	التفاوض 484	تمهيد تطوير الإنترنت 22
التكاليف المتغيرة 131، 150	التفاوض على العقد الأصلي 476	تمهيد تكنولوجيا المعلومات 11، 17، 78، 163، 164، 214، 552
تكاليف مخيفة 272	التفاوض على عقد يضمن تحقيق التوقعات من التزود 484	التمهيد الجزئي 270
التكامل 301	التفاوض على العقود الضخمة 179	التمهيد ذو القيمة المضافة 24، 49
تكساس 100	التفتيش الدائم 239	التمهيد سيقود إلى زيادة عن الحاجة 187
تكساكو 426	تفسير العقد (لجمهور المستخدمين) 180، 489	التمهيد في الولايات المتحدة الأمريكية يمثل 17 / ... 27
تكسترون 43	التفكير في تكنولوجيا المعلومات 373، 374	التمهيد الملكي 24، 37، 78، 269، 271، 316، 448، 510، 543
التكلفة التنافسية 352	تفكيك بيروقراطية طلب الموارد البشرية 233	التمهيد الكلي: لعبة غير خاسرة بعد الآن 37
تكلفة الشراء 191	التقلون 127	التمهيد لخارج (البلاد) 25، 62
التكلفة العالية 235	التقاعد المبكر 450	التمهيد لعبة للخاسرين 45
تكللت حزمة التطوير الاقتصادي بالنجاح 87	التقدم في پولاريس من (1997 - 2000) 357	التمهيد من أجل تحفيز الاقتصاد المحلي 16
تكنولوجي پارتنرز 97، 253	تقديم خدمات تتجاوز نطاق العقد... 74	التمهيد النسقي 28
تكنولوجيات جديدة 313	تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات 268	تمهيد النشاطات غير الناضجة فنياً... 334
تكنولوجية الأعمال 317	تقديم خدمة إدارة تطبيقات... 356	التمهيد: نوعه ونطاقه 364، 392
التكنولوجية الشيقة 355	تقرير التمهيدي بي أيه إي 171	التمهيد هو وسيلة لتحسين التكرار 176
تكنولوجية المعلومات 11، 23، 118، 194، 235، 268، 295، 314، 319، 372، 410، 415، 544	تقوم المنظمات الفاشلة بتمهيد المشاكل... 309	التمهيد واسع النطاق هو... 309
تكنولوجيا المعلومات التشغيلية 303	تقوية الموارد الداخلية... 420	
تكنولوجيا المعلومات في ألدريد 115	التقييس 107، 187، 274، 484	
تكنولوجيا المعلومات لدى بي بي إس 373	تقييس البرمجيات 316، 326	
التلاعب بتاريخ العقد 257		
تلبية اتفاقيات مستويات الخدمة التعاقدية 161		

- جامعة فرجينيا 266  
جامعة ميسوري في سان لويس 8  
الجانب الاقتصادي 133  
جانسون (ماريوس) 8  
جتستريم 165  
جذب الزبائن الخارجيين 55  
جری تشکیل بریتیش ابروسپیس (بی اے ای) فی سنة (1978) 164  
جنرال دینامیکس (جی دی) 20، 34  
جنرال موتورز 43، 72، 534  
جنوب أسترالية 74، 86، 87، 88، 89، 90، 95، 97، 98، 99، 100، 101، 102، 103، 104، 105، 111، 113، 117، 119، 120، 253، 302  
جنوب شرق آسیة 20  
جودة الخدمة 211  
الجولات المكوكة المضنية 492  
جولة مفاوضات مضنية... 174  
جونز 32، 46  
جوهری 478  
جی إم - هولدن 114  
جی أي تی (JIT) 507، 534  
جی پی مورغان 43، 58، 59، 61، 62  
جی تی إي 60  
جیرد 8  
جینی 8  
حاجة الأعمال إلى السرعة 527  
الحاجة إلى تخفيض التكاليف 275  
الحاجة لاتفاقيات خاصة بكل بلد 136  
الحاجة الملحة لعرض الحزمة 13  
حافز تكنولوجي 517  
حافظ فريق أنظمة لوجيكا... 357  
حاولنا ذلك لكنه لم ينجح 44  
الحتمية الاستراتيجية 409  
حجم سوق تعهيد تكنولوجية المعلومات 21  
الحجوم (المتوقعة) 138، 226
- التوقعات - الأهداف من تكنولوجية المعلومات 466  
توقعات التزود 267  
التوقعات الرئيسية 272  
التوقعات - المبررات المشتركة بين المشاركين 264  
التوقعات المحققة 268  
التوقعات المرتبطة بالتكاليف 246  
توقعات المعنيين وأهدافهم 466  
توقعت أي أر من إي دي إس... 234  
التوقف عن شراء الخدمات 316  
توقيع صفقات تعهيد 311  
التوقيع على صفقات كبيرة 410  
تولت إي دي إس كامل المسؤولية... 232  
تولسا 327  
توليد أعمال جديدة وعوائد 58  
تومسونز 97  
تويد 39، 72  
تويوتا 535  
تيكوم: استخدام التهديد بالتعهد 328  
تيكوم (شركة اتصالات أمريكية) 328، 327  
الثقافة اللامركزية 165، 166  
الثقافة اللامركزية في بي ايه إي 167  
الثقة 207  
الثقة المبنية على سجل إنجازات متين الأداء 207  
ثلاثون بالمئة 30٪ من القوة العاملة في تكنولوجيا المعلومات... 23  
ثمانية توجهات في تعهيد تكنولوجية المعلومات 49  
الجاببية الشخصية 466  
جارو (شاك) 28  
جاكاوا (تاداكي) 535  
جامعة برونيل 8
- تليسترا (شركة الاتصالات الأسترالية) 54، 56  
التلفزيون الرقمي 356، 361  
تلكوز 530  
تم إنشاء بولاريس في سنة (1993) 350  
التمايز 133  
تمويل إضافي 213  
التميز الفردي 301  
التناظر التنافسي 457  
التنافس (على السعر...) 314، 395  
تنامي خبرات الزبون 20  
التنبؤ بالطلبات 147  
تنجم الطلبات على المشاريع الجديدة... 227  
تنغ 31، 32  
تنفيذ أنظمة إعادة التحميل 492  
تنفيذ الحزمة البرمجية 13  
تنفيذ الدمج والترشيد والتقييس 103، 106، 143، 187، 484، 491  
تنوع الخيارات واتساعها 23  
تهدف إم إس إل ايه إلى عرض الطيف... 219  
التهديد الكامن في التعهيد 273  
تهديد المنافسة 273  
التوازن 407  
التواصل التشغيلي 243  
التوافق الثقافي 134  
التوافق المستمر 243  
تويبا إلكترونية 507  
التوجه في اتجاه خاطئ 223  
التوجهات الاستراتيجية 59  
توحد مدراء الحسابات... 242  
التوريد 14  
توزيع العقد لجمهور المستخدمين وترجمته (وتفسيره) 139، 179، 220، 248، 488  
التوسيع 252  
توصيف متطلبات... 299  
التوضيح التنافسي 320  
التوقعات - الأسباب 263

- الحد الأدنى من المتطلبات 133  
 حدس سليم 281  
 الحذر المهذب 473  
 حرب 485  
 حرية تقاسم منتجات 53  
 الحزم التكرارية 450  
 حصد جوائز الدمج والترشيح والتقييس 154  
 حصلت شركة فضاء أمريكية أيرو (1) (1) AERO على... 266  
 حصة الأسد 55، 329  
 حظرنا بعد تسعة أشهر استخدام كلمة (بي) 300  
 حفظ المعنويات 484  
 حقق مصرف تجاري أمريكي (بنك 1) توقعاته... 263  
 حقوق الملكية الفكرية 217، 364، 472، 550  
 حكم تكنولوجيا المعلومات - أنظمة المعلومات 418  
 حكومة جنوب أسترالية 16، 43، 44، 83، 84، 85، 86، 87، 89، 92، 94، 95، 99، 102، 104، 107، 108، 109، 113، 116، 118، 120، 122، 245، 246، 272، 289، 301، 315، 339، 486، 488، 496، 508  
 الحكومة الفيدرالية الأسترالية 86  
 الحكومة المركزية في المملكة المتحدة (يوكيه) 163  
 حكومة المملكة المتحدة 227، 239، 264  
 الحل المعتمد من قبل بولاريس 352  
 حلقة دراسية حول التمهيد في جامعة فيرجينيا 266  
 حمام دم 485  
 خاضت دويون بين أب / أغسطس من سنة (1996)... 135  
 خبراء في تكنولوجيا المعلومات 192  
 الخبرة 372
- خبرة فنية في تطبيق مهارات الأعمال 369  
 الخبرة في تعهيد تكنولوجيا المعلومات 440  
 الخبرة المكتسبة 295  
 الخدمات 145  
 الخدمات الإضافية المأجورة 162  
 خدمات الأعمال (بي إس بي) 525  
 الخدمات التقليدية 522، 536، 539  
 خدمات تكنولوجيا المعلومات الخارجية 14  
 خدمات الزبائن 53، 313  
 خدمات سطح المكتب 183  
 خدمات الشبكة الموجهة 532  
 الخدمات القائمة (على الويب) 103، 224، 226، 539  
 الخدمات المتشاركة بين المتنافسين الصناعيين 524  
 خدمات المعالجة المشتركة 295  
 الخدمات المقدمة 132  
 خدمة أفضل 263، 265  
 خدمة التطبيق = أيه إس بي خدمة زبون (أرقى) 318، 426  
 الخدمة القاعدية 224  
 خدمة القيمة المضافة 53  
 الخدمة المجزأة 387  
 خرق الخصوصية والسرية 216  
 الخصخصة الحديثة 264  
 خصخصة منافع الغاز والماء 264  
 خضنا جولة قاسية جداً حول كمبيوترات سطح المكتب 190  
 خط التجميع الرقمي 522، 535، 537  
 خططت بي أيه إي للاحتفاظ بنحو (300) شخص... 171  
 خطوط الاتصالات البريطانية 189  
 خطوط جوية أوروبية (إير 1) 327  
 خفض تكاليف (النفقات العامة) 128، 131، 151، 187، 318  
 خفض ميزانية تكنولوجيا المعلومات... 263  
 خلافات تخصصية حول العقد 241
- الخلافات التعاقدية 204، 210  
 الخلفية: أساس التمهيد 370  
 الخليج الإلكتروني 507  
 خيارات التزود 467  
 الخيارات الخمسة 460  
 داتاكويس 68، 524  
 دار البرمجيات الألمانية بي إس أو 71  
 دار برمجيات مشتركة 57  
 دار البرمجيات الهولندية (بي إس أو) 520  
 داروين 90  
 الدافع وراء القرار 246  
 دافعوا الضرائب 219  
 دالاس 327  
 داو كيميكال 52  
 دائرة الضمان الاجتماعي في المملكة المتحدة 270  
 ديليو دوت ديليو دوت كرينغر 536  
 دراسة التمهيد 22  
 دراسة العقود الضخمة بريتيش أيروسبيس... 159  
 دراسة العقود الضخمة: جنوب أسترالية ودويون 83  
 درس لا سيتي وهيرشهايم... 41  
 درس لاسيتي وويلكوكس... 29  
 درست بي بي إكس عدة خيارات 376  
 درست دويون خمسة بدائل رئيسية... 132  
 الدروس البارزة للزبائن وللمزودين 552  
 دروس في تخفيف مخاطر... 397  
 دعم الأنظمة الحرجة 341  
 دفاتر المزودين الثلاثة مفتوحة لنا 380  
 دفع عند الاستخدام 529  
 دقيقة سي بي يو 485  
 دلتا أيرلاينز 54، 56، 521  
 الدمج 187، 316

- دمج خمسة مراكز 276  
دمج مراكز المعطيات (مع مراكز وزارة الضمان الاجتماعي) 107، 237، 277  
الدمج والترشيد والتقييس 143  
الدمج والتقييس 284  
دمج وتقييس وترشيد كبير... 247  
دمجت أدوار مدير عقد بي أيه إي ومدير... 183  
دوبل كليك 536  
دويون (شركة) 34، 59، 61، 62، 74، 83، 84، 85، 86، 124، 125، 126، 127، 128، 135، 136، 138، 140، 143، 144، 147، 149، 151، 154، 245، 246، 250، 253، 443، 467، 485، 489، 490، 491، 493، 506، 517  
دوت. كوم 521  
الدور المتغير لتكنولوجية المعلومات 372  
دور وظيفة تكنولوجية المعلومات 373  
دي إي سي 170  
ديجيتال إكويپمنت كورپوريشن (دي إي سي) 28  
ديفرز (1) 267، 279، 291، 298  
ديفيد 8  
ديك (DEC) 108  
الديكرون 127  
ديكلفا 32  
ديلاوير 129  
ديلويت 91  
ديملر بنز 534  
ديناميكس 165  
الديناميكية بين المزود والآخر 152  
ذات حياذ مالي 252  
رابر 291، 298  
رابر: النتائج المحتملة لتعهد تسليم... 335  
رابطة الإذاعة البريطانية في المملكة المتحدة (بي إس بي 4) 276  
راعي القرار 259، 274، 276  
راعي قرار التزود بإشراف داخلي 280  
راعي قرار التعهد 278  
راعي القرار في قرارات التزود 276  
رانج 457  
رخص الكيان المرن 96  
رسائل الزبائن 337  
رسوم إضافية 252  
رسوم بيانية تنظيمية 256  
رسوم ثابتة تجاوزت أسعار السوق... 272  
رسوم زائدة لقاء الخدمات... 272  
الرضا الذاتي 273، 284  
رضا الزبون الداخلي 393  
رعاية مدير تنفيذي رفيع 274  
الرعاية المشتركة 276  
رعى كبار المدراء التنفيذيين 277  
رعى المدير التنفيذي 274  
رقاقة بنتيوم (90) 118  
رقصة الطاووس 473  
ركستيشن إكسپرت 534  
الركود 263  
الروابط اللامركزية 252  
روح المغزى 241  
روس 440  
روفرف 166  
رولز رويس 43، 67، 68، 326، 519  
رونن (ديفيد) 8  
رؤوس الآبار 336  
رويال أوردنانس 165  
رويال دوتش شل 387  
الرياح 65  
ريتش پرودكتز 36  
ريتسل (1) (2) (3) (5) (9) 287، 302، 316، 503  
ريلترك 443  
زالي كورپ 41  
زاهر (روبرت) 39  
الزبائن (الزبون) 351، 505، 552  
الزبائن الحازمون 25  
زبائن خارج التحالف 139  
زبائن خارجيون 50  
الزبائن في الغالب عديمي الخبرة في... 477  
الزبائن قد خاب أملهم... 501  
زبون ذكي 454  
الزبون المتعب هو الشاري الساذج 309  
الزراعة 127  
زيادة تكاليف الانتقال... 80  
زيادة الحجز الفندقية والمطاعم 115  
زيادة كبيرة بالرواتب 449  
زيمرمان دون 27  
سأبحث عن شخص إمّا ليزودني بالإجابة أو ليتصل بك 175  
سابر (للخطوط الجوية الأمريكية) 72، 320  
ساغا بتروليوم 525  
سان سبيري 188  
سايكس (ريتشارد) 73  
السبب الأكثر شيوعاً وراء رفض التمهيد هو النفقات 549  
سبرامانيان 36  
سپرينت 60  
ستاندار أويل 375  
ستراسمان (بول) 45، 278  
ستوكلي يارك 378  
ستيف = پرنٹ (ستيف) ستيفاني 8  
الستينماستر 127  
سجلات المؤتمرات 556  
سرعة التجارة الإلكترونية 353  
سرعة الخدمة ومرونتها 131، 150  
سرية المعطيات 179  
السكر 137  
سعر ثابت 232  
السعر ذي الرسم الثابت 291

شراكة - تحالف استراتيجي 289، 300	سي إف تي بي 519	سعر شيفروليه 326
الشراكة على أرض الواقع 154، 202	سي أند إس (C & S) 136	سعر متغير بحسب الحجم 248
الشراكة - العمليات المشتركة التكنولوجية 526	سي أند بي سرفيسز 71	سكان جنوب أستراليا 124
الشراكة العملية 119	سي إي إس آيه 227	سلطة الطيران المدني (أفيشن) 287
شرح العقد لوحدات الأعمال 220	سي بي آيه أر إس 185	السلع الحرجة 322
شركاء التحالف 146	سي تي جي 35، 384	السلع المفيدة 323، 525
شركات البرمجيات الصغيرة في أدليد 115	سيارتي أسرع من سيارتك 284	سلم المحامون 15 صندوق إلى مكتبي وقالوا هذا هو العقد 139
شركات البرمجيات المحلية 101	سياسة الموارد البشرية 452	السمسرة (السماسرة) 351، 353، 354، 360، 361
شركات التحالف 59	سياكس 64	سميث (دبليو إتش) 300
شركات دوت. كوم 522	سي تي بنك (بنك 2) 66، 321، 322، 519	سنة عسل 266
شركات ضخمة 47	سيرانكو 69	سنة القرار 293
شركات الفضاء 52	سيديني بأستراليا 51، 90	السنوات الانتقالية 203
شركات متعددة الجنسيات 69	سيرز البائع بالتجزئة البريطاني 514	السنوات الانتقالية لأي أر... 230
الشركات المصنفة بقائمة فورتش (500) 294	سيرز (رويك) 71، 79، 344، 523	سنوات النضج 209، 243
الشركات مفكوكة الارتباط 71، 72	سيسكور (بي تي) 387	السنوات الوسطى 205، 242
شركة اتصالات أمريكية تيكوم TCOM 284، 327	سيستور آيه جي 54	السنوات الوسطى الثقة المبنية على سجل إنجازات متين الأداء 207
شركة إدارة نفايات ديغرز (2) 273	سيسكو سيستمز 536، 538	سوق الأوراق المالية ناسداك 35
شركة أدوية أمريكية 66	سيفنا 42، 77، 78	سوبل 33
شركة إل إس أي لوجيك 41	سيكورديا (بي تي) 387	سوق التعهيد 20
شركة إلف ألوشيم 35، 73، 74	سيكونت 237	سوق تعهيد تكنولوجية المعلومات 21
شركة إلكترونيات أوروبية إلكتروك (1) = فيليبس	سيليون قالي 115	سوق التعهيد لم يكن ناضجاً 294
شركة أندرسن كونسلتينغ = أندرسن كونسلتينغ	سيما غروپ 215	السوق الجديدة 520
شركة إفرون 20، 40	سينس إبليكيشينز إنترناشيونال كورپوريشن (إس آيه أي سي) 378	سوق الولايات المتحدة 21
شركة أوريجين 71، 74، 520	سينكورديا (بي تي) 63، 378، 379، 385	سويس بنك 521
شركة أوينز - كورنينغ فايبر غلاس 35	شارلز شواب 536	سويسرا 344
شركة أي بي إم غلوبال سرفيسز = أي بي إم	شاو (تيد) 39، 40، 65، 73	سي آر إس 107
شركة إي دي إس = إي دي إس	شاوبيتان 97	سي آر إم 533
شركة أير (1) = أير (1)	الشبكات واسعة النطاق (دبليو آيه إن) 372، 502	سي إس سي 34، 35، 43، 52، 53، 58، 59، 61، 76، 86، 132، 136، 137، 138، 139، 142، 144، 147، 152، 153، 154، 161، 162، 170، 172، 173، 177، 179، 180، 183، 185، 187، 188، 189، 191، 192، 195، 197، 198، 199، 206، 210، 212، 233، 279، 298، 300، 338، 410، 511
شركة أي تي أند تي = أي تي أند تي	شبكة زبون - مخدم 338	سي إس سي 34، 35، 43، 52، 53، 58، 59، 61، 76، 86، 132، 136، 137، 138، 139، 142، 144، 147، 152، 153، 154، 161، 162، 170، 172، 173، 177، 179، 180، 183، 185، 187، 188، 189، 191، 192، 195، 197، 198، 199، 206، 210، 212، 233، 279، 298، 300، 338، 410، 511
شركة البترول الأمريكية پترو (3) 284، 327	شراء الزبائن لأسهم المزودين 54	سي إس سي 34، 35، 43، 52، 53، 58، 59، 61، 76، 86، 132، 136، 137، 138، 139، 142، 144، 147، 152، 153، 154، 161، 162، 170، 172، 173، 177، 179، 180، 183، 185، 187، 188، 189، 191، 192، 195، 197، 198، 199، 206، 210، 212، 233، 279، 298، 300، 338، 410، 511
	الشراكة الاستراتيجية الأولى 156	527

- شركة بترول أوروبية 292  
 شركة بريتيش أيروسبيس =  
 بريتيش أيروسبيس  
 شركة البلاستيك والمطاط  
 الأمريكية رابر 338  
 شركة بيل 237  
 شركة التأمين الأوروبية = إنشور  
 (1)  
 شركة تأمين متعددة الجنسيات  
 (إنشور 2) 296، 327  
 شركة تخلص من النفايات (ديفوز  
 1) 338  
 شركة ترانز ألثا 40  
 شركة تصفية النفايات الأمريكية  
 (ديفوز 1) 288  
 شركة تكرير البترول الأمريكية  
 (پترو 2) 295، 319، 321، 327،  
 420  
 شركة تكرير البترول الأمريكية  
 (پترو 4) 285  
 شركة توزيع وبيع بالتجزئة  
 (ريتيل 3 3 RE TAIL) 287  
 شركة جي إي أيركرافت 28  
 شركة داو كيميكال 28، 50  
 شركة دايركت رين 351  
 شركة دوپون = دوپون  
 الشركة دي إي سي - جاپان 28  
 شركة سنسبري البريطانية للبيع  
 بالمفرق 63  
 شركة سيرز وروبوك وشركاهما  
 27  
 شركة صن مايكرو سيستمز 35  
 شركة طيران افتراضية 515  
 شركة الفحم البريطانية في  
 المملكة المتحدة (كوال)  
 (COAL) 271  
 شركة فرست فيدليتي 40  
 شركة فرست يونيون 40  
 شركة فضاء (أيرو 2) 75، 327  
 شركة كاين 35، 73  
 شركة كمبيوتر سينسز
- كورپوريشن = سي إس سي  
 شركة كيماويات تشم (1) 267  
 الشركة المتعددة الجنسيات 90،  
 538  
 الشركة المشتركة 56  
 الشركة المشتركة بين إلكتروك 1...  
 302  
 شركة معادن أمريكية 469  
 شركة المعادن الأوروبية بي أند  
 أو 321  
 شركة موتشوال لايف إنشورنس  
 50  
 شركة المياه البريطانية (يوتيلتي  
 1) 321  
 شركة النفط الأمريكية الكبيرة  
 تكساكو 426  
 شركة نطف متعددة الجنسيات 448  
 شركة وايت برد 293  
 الشريك الاستراتيجي 299، 456  
 الشك في القيمة 310  
 شكلت دلثا أيرلاينز وأيه تي أند  
 تي... 54  
 شل 63  
 شل دوپون 131  
 الشبهة اللامحدودة 226  
 الشيطان يكمن في التفاصيل 255  
 شيفرون 60  
 شيكاغو 65، 66  
 شيون 31، 32  
 الصحافة التجارية 85، 343  
 صحيفة فايننشال تايمز 176  
 الصفقات الأصعب جديرة 234  
 صفقات إكزيروكس ودوپون 508  
 الصفقات التي أجريت بين سنة  
 (1991) وسنة (1994) 294  
 صفقات التعهيد الضخمة 125  
 صفقات التعهيد الكلي  
 (لتكنولوجية المعلومات) 24،  
 38، 340، 447  
 صفقات التعهيد واسعة النطاق  
 102
- صفقات الخدمة المهنية واسعة  
 النطاق 56  
 صفقات دوپون 125  
 الصفقات ذات القيمة المضافة 51،  
 81  
 الصفقات الضخمة (الأربع) 74،  
 313  
 الصفقات طويلة الأمد 344  
 الصفقات لا تقوم على خدمات  
 لقاء رسوم... 303  
 صفقات المشاركة بالملكيات 57  
 صفقة أي آر - إي دي إس في  
 سنة (1999) 237  
 الصفقة بين إكزيروكس وإي دي  
 إس 51  
 الصفقة بين بريتيش هوم ستورن  
 وسي إس سي 51  
 صفقة تعهيد كلي 435  
 صفقة تعهيد كلي بقيمة (344)  
 مليون جنيه إسترليني 79  
 صفقة جي بي مورغان 125  
 صفقة لند ليز أي إس إس سي  
 521  
 الصفقة الوظيفية للراعي 274  
 صلاحية التكاليف 224  
 صن (SUN) 108  
 صناعة فضائية بريطانية 506  
 الصناعات الكيماوية والنفطية  
 والغازية 139  
 الصناعات الممثلة بدراسات الحالة  
 والبالغ عددها (76) 260  
 صناعة الفضاء 53  
 الصناعة المصرفية 54  
 الصيانة 295  
 ضبط المخزون 313  
 ضرر استراتيجي؟ 512  
 الضغوط على وظيفة تكنولوجية  
 المعلومات 411  
 ضم عقد مكتوب من قبل الزبون  
 إلى طلب المقترح 73  
 ضمان جداول التسعير... 218

- ضمان الجودة 535
- الطبوعات الجديدة والأوراق القصيرة 559
- الطبيعة المميزة لقرارات التزود بتكنولوجية المعلومات 312
- طريقة البحث 258
- طلب خدمات جديدة كلياً 493
- طلب مشاريع جديدة 226
- طلبات عروض 256
- طورت پولاريس وبي بي إكس استراتيجيات... 398
- الطيران الحربي 486
- عادة ما ينجح التمهيد الانتقالي 36
- عالم الأعمال الإلكتروني 306
- العالم القديم 27
- عالية الأداء 413
- العامل الجوهري 449
- العامل المحفز التكنولوجي 516
- عانى أكثر من ربع المنظمات... 544
- عدد القرارات الإجمالي 276
- عدد القرارات الكلي 271، 283
- عدد نشاطات البنية التحتية المؤداة من قبل إي دي إس وجنوب أسترالية 100
- عدم تناظر بالقوى لصالح البائع 391، 363
- العدوانية 210
- عرض داخلي 247
- عرفت شركة بريتيش أيروسبيس بي أي إي 159
- عروض تنافسية 366
- عصر جديد في تنفيذ المعاملات 14
- العضلة 275
- عقد بي أي إي 176، 252
- العقد بين حكومة جنوب أسترالية وإي دي إس 122
- عقد حكومة جنوب أسترالية 101، 123
- عقد دوپون 136
- عقد رسم لقاء خدمة (مختلط) 288، 290، 333
- عقد رئيسي 103
- عقد السعر الثابت لميتال 288
- عقد شراء موارد لدى مزود مع بقائها لديه 289، 333
- عقد طويل الأمد 314
- العقد (العقود) 366، 393
- عقد غير حصري 102
- عقد قاعدي سليم 488
- عقد كامل 362
- العقد ما زال يخدم كأساس للعلاقة... 199
- عقد مصلحة الضرائب الداخلية 216
- عقد واحد وعدة مزودين 58
- عقود رخوة 289
- عقود رسم لقاء خدمة 297
- عقود شراء الموارد مع إبقائها لدى مالكتها 304
- العقود طويلة الأمد 286
- العقود غير المحكمة كارثية 291
- العقود القائمة على الأداء 64
- العقود القديمة 257، 477
- عقود قصيرة الأمد (ومفصلة) 256، 257، 286، 287، 307
- عقود قياسية 289
- العقود المختلطة 289، 292
- عقود مفصلة 289
- العقود المفصلة ذات الرسوم 257
- العقود المفصلة رسم لقاء خدمة 307
- العلاقات التجريبية 473، 474
- العلاقات التخاصمية 476
- العلاقات التشاركية 474، 500
- العلاقات التعاونية 475، 500
- العلاقات طويلة الأمد بعقود قصيرة الأمد 77
- العلاقات مع الموظفين 175
- العلاقة بين بي أي إي وسي إس سي 161
- علاقة جيدة 210
- العلاقة الشراكة 396
- علوم الحياة 127
- على النقيض من الاستقرارات الأخرى 543
- عملت سي إس سي بصورة عامة طبقاً لاتفاقيات مستويات الخدمة 185
- عمليات أوراكل 28
- العملية المشتركة بين إف أي غروپ وبنك أوف إسكوتلند (بي أو إس) 526
- عناصر إدارة التحالف مسؤولون عن إدارة العقد... 141
- عندما تجد نفسك تقلي في مقلاة تصبح مبدعاً 284
- عندما كان X في الموقع... 396
- عهد ريتش پرودكتز كورپوريشن 35
- العواقب الإدارية: عقود رسم لقاء خدمة... 297
- العواقب التنظيمية 447
- عوامل المخاطر في تعهيد تكنولوجية المعلومات 348
- عوائد البيع 81
- العوائد الشاملة لتعهيد تكنولوجية المعلومات... 21
- عوائد نظام سيتي بنك 66
- غارنتر غروپ 21، 39، 232، 253
- غالباً ما تعتمد الشركات إلى إعادة التفاوض... 38
- غاهان (لاري) 382
- غرب أسترالية 90
- غروفر 31، 32
- غريفيث 398
- غلاس 286
- غلاسيغال (هاري) 40
- غلاسكو 378
- غودال (كولن) 69
- غودز 504

- الفاثورة الشهرية 266، 464  
 فازي (إيان) 176  
 فاوثرورب (بوب) 55، 56  
 الفائدة المرسومة الرئيسية 202  
 الفائزون الواعون 119  
 فايننس (1) 302  
 الفترة الانتقالية في بي إيه إي 179  
 الفترة الانتقالية في مصلحة الضرائب الداخلية 219  
 الفترة الانتقالية لحكومة جنوب أستراليا 102  
 الفترة الانتقالية لدوبون 139  
 فجوة ثقافية 408  
 فرست بنكينغ سيستمز 526  
 فرست سيتي 20  
 الفرص أمام الأشخاص 134  
 الفرق بين التوسيع والتحصين 180  
 الفرق الحمراء 265  
 فارناديز (غاري) 64  
 فرنسة 322  
 فريق إدارة عقد مركزي 249  
 فريق إس أي بي أرتو 150  
 فريق تيم رد 150  
 الفريق عالي الأداء 445، 451  
 الفريق المالي مكلف بمراجعة الفواتير... 141  
 فريق محاسبة عام 183  
 فريق مشروع أعمال إلكترونية 529  
 فريق مكاملة القيمة والتسليم... 141  
 فريق الموارد البشرية مكلف بتأمين التوظيف... 142  
 الفشل 229، 267، 335  
 فشل بنك أمريكي (بنك 1) 330  
 الفشل في الاحتفاظ بالمهارات والمقدرات (الضرورية) 362، 390  
 الفشل في تحسين مستويات الخدمة 38  
 الفعالية 211  
 فقدان السرية 86
- فقدان العمل 215  
 فك ارتباط (ناجح) 25، 71، 72  
 فك ارتباط وظائف تكنولوجية المعلومات... 70  
 فكر أنظمة الأعمال 421، 422  
 فكرة الشراكة 172  
 فنكاترامان 46  
 فنلندا 31  
 فهم التحديات القانونية في صفقات التعهيد 73  
 الفوائد الحقيقية من تعهيد تكنولوجية المعلومات 545  
 فوجي 63  
 فود 1 (Food 1) (مصنع أغذية مقره في الولايات المتحدة) 283، 327  
 فود (2) 304، 337  
 فورتنش 29  
 فوردي 188، 534  
 فورستر ريسرتش غروپ 511  
 في البدء كانت التكاليف هي الأولوية 195  
 في بدايات العلاقة 109  
 في ما يخص إدارة العقد 182  
 فيتزجيرالد (جاي) 8، 31، 33، 36، 37، 366  
 فيسرف 41  
 فيش (جورج) 371، 372، 381  
 فيض من العوائد 244  
 فيكتوريا 90  
 فيلادلفيا 73  
 فيليبس، شركة الإلكترونيات المتعددة الجنسيات (إلكتريك 1) 271، 275، 289، 301، 302، 339، 432، 504، 520  
 فيليبس (موريس) 63، 71، 132، 324  
 الفيليبين 62  
 فينانس (1) 289، 296، 503  
 فيني (ديفيد) 7، 334، 420، 440، 457، 484  
 قابلية حياة الحلول الفنية 134
- قام بعض الزبائن والمزودين بتوقيع صفقات... 53  
 قام قرابة ثلث المنظمات بإلغاء العقود... 549  
 قام مصنع أغذية بريطاني بتعهيد... 313  
 قامت دوبون بتحديث التكنولوجيا 148  
 قامت ديلويت De Loittes في سنة (1993)... 91  
 قامت سي إس سي بالترويج لتعهيد تكنولوجية المعلومات... 173  
 قامت كوداك وأي بي إم بتأسيس... 50  
 قانون الضرائب 213  
 قائمة فورتنش 26  
 القبول بالعموميات 318  
 قبول ممتاز 223  
 قرار التزود 271  
 قرار تزود بإشراف داخلي لها نتائج قابلة للتمييز 280  
 قرار تعهيد لها نواتج قابلة للتمييز 286، 291، 295  
 قرار كوداك 294  
 القرار المشترك 276  
 القرار الوشيك 215  
 قرارات التزود بتكنولوجية المعلومات 258  
 قرارات التعهيد البالغ عددها (85) 294  
 قرارات التعهيد الكلي 256  
 قسم تكنولوجية المعلومات في حكومة جنوب أستراليا قبل التعهيد 91  
 قسم تكنولوجية المعلومات في دوبون قبل التعهيد 128  
 قسم تكنولوجية المعلومات في مصلحة الضرائب... 212  
 قسم تكنولوجية المعلومات لدى بي إيه إي قبل التعهيد 167

كلفت الخدمات الإضافية	كالدويل 21	قم بما تفلح به وعهد الباقي 515
الخارجة... 111	كاليفورنية (بالولايات المتحدة)	قوانين الضرائب (الضريبية) 136،
كلين 42	519، 70	230، 212
كلية تمپلتون في جامعة	كاليكو دوت كوم 536	القوى التي تحدّد وظيفة
أوكسفورد 541	كامل العملية 354	تكنولوجيا المعلومات
كمپ (جاك) 507	كان عقد إكزيروكس إي دي إس...	المستقبلية 413
كمبيوتر سيمنسز كورپوريشن	49	القوى الدافعة وراء التغيير 133
سي إس سي 160	كان عليك أن لا تعهد البنيان	قياس الأداء 497
كمبيوتر متوسط من نوع صن	الفني... 429	قياس الأداء من أجل نظرياً إعادة
99 SUN	كانيرة 90	تعيين الأسعار (نظرياً) 149،
كمبيوتر وولد 30	كانتر 47، 301	196
كمبيوترات سطح المكتب 22، 149،	كبار مدراء الأعمال لدى الزبون	قياس الخدمات القاعدية 482
502، 183	467	قياسات الأداء السنوية 182
الكمبيوترات الشخصية 188، 323	كبار مدراء تكنولوجيا المعلومات	القياسات الفعالة وإدارة المزودين
الكمبيوترات الشخصية ما هي إلا	لدى الزبون 467	394
سلع 105	كبار المدراء التنفيذيين 277، 280	القيمة لقاء النقود 164
الكمبيوترات المتوسطة 149	كبار المدراء القاطنين في الأعلى...	القيمة المضافة 49، 50، 52، 171،
كنا نجهل تماماً مقدرات	279	193، 194، 435، 436، 520، 534
المتعهدين وسجلات إنجازاتهم	كبار المدراء لدى المزود 466، 470	القيمة المضافة للأعمال 53
169	الكبرياء 106	القيمة المضافة للسعة 53، 194
كنا نسعى إلى أثر مضاعف 171	كتابة وثيقة موجزة 251	القيمة المضافة للمنفعة 53، 194
كندا 128، 136	كرون (توماس) 7، 304	القيمة المضافة ما هي إلا أحد
الكوادرات التي يتوجب المحافظة	كروس (جون) 58، 61، 376، 378،	الأهداف... 195، 501
عليها 152	379، 380، 383، 384، 385	القيمة المنخفضة 235
كوادر سي إس سي 179	كروول (جون) 126	كاپیتال وان 510
كوبان (مارك) 8	كرولي (مايك) 36	كادر تكنولوجيا المعلومات 182
كوبان (مايكل كريستوفر) 8	كريس 8	كادر تكنولوجيا المعلومات الفني
كوپرز 39	كسب العرض 174	والتجاري اللامركزي لدى
كوپرمان (جيري) 19، 47	كسب وصول سريع إلى	دوپون 142
كوذاك 43، 44، 294، 300	التكنولوجيات الجديدة 214	كادر تكنولوجيا المعلومات لدى
كورپوريت جتس 166	كشف الأجور 317	الزبون 468، 466
كوري (وندي) 8، 407	الكفاءة (الكفاءات) الجوهرية 265،	كادر تكنولوجيا المعلومات لدى
الكوريان 127	311، 515	المزود 471
كولنز 32	الكفاح المستمر 406	الكادر الداخلي 451
كومياك 28	الكفاح المستمر في خنادق	كادر مركز أعمال خدمات
كومرس وان 535، 536	اتجاهات الأعمال 242	المعلومات المركزية لدى
كوميت بي أند كيو 430	الكفاح من أجل علاقات	دوپون 141
كونتيننتال إيرلاينز 19	استراتيجية 209	كادر المزود 451
كونسلت 503	الكل أو لا شيء 317، 340	كاري 484
كونفرجنت كومونيكيشينز 20	كلارا مارتن 42	كافح مدراء الحسابات العامون...
كونفرجينز 533	كلا سبيغال (هاري) 73	243

- كونوكو 148  
 كوين أيلاند 90  
 الكيان الصلب غير مؤثر 355  
 كيرن 347، 402  
 كيف ستقيم أداءك؟ 179  
 كيف نحن مختلفون 324  
 كيلي (أنتونينا) 8  
 الكيماويات 127  
 كيمبرلي - كلارك 71  
 كيميكال 41  
 كينغ فيشر 430  
 لا إجرائية عرض رسمية 281، 283  
 لا أربغ أن أستهلك في هذه  
 الأمور اليومية 209  
 لا تتأتى الثقة إلا من خلال أداء  
 الأشخاص لالتزاماتهم 159  
 لا تقوم الاستراتيجية بقيادة  
 التعهيد 278  
 لا توجد أسس بسيطة لقياس  
 اقتصاديات... 314  
 لا نعلم بعد 98  
 لا يضمن التنافس دوماً حماية  
 الزبون 74  
 لا سيستي 22، 33، 36، 37، 41، 142،  
 300، 347، 365، 366، 398، 447،  
 451، 468  
 اللامركزية 167، 407  
 لائحة كاملة بالكيانين الصلب  
 والمرن 96  
 لدى أي أر (50000) كمبيوتر سطح  
 مكتب... 226  
 لدينا مشاركة كاملة من إي دي  
 إس... 236  
 لسوء الحظ من وجهة نظري... 181  
 اللعب التنافسي 530  
 لغة صنع الطائرات 174  
 اللقاءات الجيدة 225  
 لقد اختلفت الأمور تماماً الآن 427  
 لقد أخطأنا تماماً في تقدير طلبات  
 المستخدم 494  
 لقد أدخلوا منهجية تطوير... 188
- لقد أربكو الشراكة بموضوع عدم  
 الأداء 175  
 لقد افتقرنا بالفعل إلى الممارسة  
 280  
 لقد اكتشفنا كيف يعملان سوية  
 يوماً بيوم 126  
 لقد شاهدنا أنواعاً أخرى من  
 العقود بين شارٍ ومزود... 222  
 لقد غيرنا العقد أثناء سريانه... 234  
 لقد فتحنا خطأً ساخنًا وهو رقم  
 (0800) 175  
 لقد قمنا بتمديد قرابة 120  
 كيلومتراً من الليف... 206  
 لقد كان يساورهم قلق بالنسبة  
 للسرية... 153  
 لقد كنت متعهداً فيما مضى... 496  
 لقد كنتم غير منطقيين يا زبائن  
 الخدمات 186  
 لقد نجح ذلك... 231  
 لكس فهايكزن 64  
 لكل مشكلة ثلاثة تصنيفات  
 الأخضر (مقبول)... 143  
 للزبون هدفان متنافسان 55  
 لم أكن سعيداً بإجرائية قياس  
 الأداء 196  
 لم تحقق كل من شركة مقرها في  
 الولايات المتحدة... 267  
 لم توفوا بالتزاماتكم يا سي إس  
 سي 186  
 لم نقم بذلك لأنه لم يكن بالأمر  
 السليم 83  
 لم يسع الأشخاص إلى الخصام  
 203  
 لم يكن الغرض من المقترح  
 الداخلي التنافس مع المزودين  
 الآخرين... 170  
 لماذا أغير إلى هذا؟ 168  
 لماذا تحجب التغطية الإعلامية  
 للصفقات الضخمة 84  
 لماذا تقفون إلى جانب المزود...  
 121
- لماذا لا نقوم بتعهيد تكنولوجياة  
 المعلومات؟ 508  
 لماذا لم تخبرونا أننا بعيديون إلى  
 هذا الحد عن التنفيذ؟ 144  
 لماذا يكلف ذلك هذا القدر؟... 118  
 لمحة عامة عن الحالات المدروسة  
 350، 85  
 لمحة عامة عن عقد بي أي إي 176  
 لمحة عامة عن عقد دويون 136  
 لمحة عامة عن عقد مصلحة  
 الضرائب الداخلية 216  
 لمحة عن أنظمة المعلومات لدى  
 دويون 130  
 لنجد طرقاً جديدة للقيام بذلك 48  
 لند ليز 54، 56، 57، 344  
 لندن 59، 67  
 لو أنكم بحثتم في فيض أعمالنا  
 159  
 لوجيست 503  
 لوجيكا 55، 343، 350، 352، 353،  
 355، 356، 357، 358، 359، 360،  
 366، 369  
 لوه 46  
 لويراند 39  
 لير بترولوم 375  
 ليز (سيمون) 386  
 ليس بمقدورك التخلي عن الخبرة  
 الفنية... 359  
 ليس لدينا متعاقد رئيسي إلا... 156  
 ليس هناك من مصلحة لنا أن...  
 232  
 ليست بي أي إي منظمة موحدة  
 205  
 ليستوين 538  
 ليغو 528  
 الليكرا 127  
 لينك إكستشنج 536  
 ما قيمته 6000 جنيه إسترليني فقط  
 اليوم... 181  
 ما هو سبب نجاح التعهيد  
 الانتقائي؟ 30

مراجعة سجل التمهيد: الممارسات والمخاطر 508	مجلة كمبيوتر ويكلي 176	ما يحدث إذا 140
مراحل العلاقة 465، 478	مجلة هاربرد للأعمال 7، 58، 80، 296	ماذا جلبت سي إس سي إلى جنرال ديناميكس... 173
مراقبة العقد 402، 424، 434	المجموعات المميزة من المهارات والقوى المحركة 446	ماذا سيحدث عند انتهاء الصفقة؟ 124
مرحلة إدارة تكاليف تكنولوجية المعلومات (1989 - 1992) 374	مجموعة أي تي يو جي (ITTUG) 253	ماذا عن كل البرمجيات الهندسية؟ 208
المرحلة ما بعد الانتقالية في بي أيه إي السنوات الوسطى 195	مجموعة بي بي 395	ما زال الأعضاء يعتقدون أن أي أي تي يو جي هي... 43
المرحلة الانتقالية لأي أر: السنوات الوسطى 230	مجموعة سيما 350، 378	ماسينا (توني) 19
المرحلة ما بعد الانتقالية لدويون السنوات الوسطى 147	مجموعة غارتنر 38	ماكدونل دوغلاس (بوينغ) 20، 44، 71، 199، 508، 514، 515
مرحلة التضج 502	مجموعة كينغ فيشر 430	ماكغوير (ديني) 532
المرحلة الوسطى 497	المحاسبة 312	ماكفارلان 305، 344
مركز إدارة معلومات (أي إم سي)... 114	المحافظة على الأمر داخل الشركة 134	ماككوي 39، 72
مركز الرعاية الصحية سيفنا 77	المحافظة على المرونة والتحكم 80	ماكلاكلان (مارتين) 355، 359، 360، 369
مركز معطيات ورثينك 213	محطات العمل إتش بي (HP) 267	ماليزيا 62
مركز موارد تعليمي لآسية والباسيفيك... 114	محللو حسابات 183	مايكروسوفت 63، 115، 303، 386
مركز هندسة الأنظمة 303	المخاطر 397	ماين (MINE) 264، 503
المركزية مقابل اللامركزية 163	المخاطر والممارسات لدى بي بي إكسپلوريشن 390	مبادرة التقييم الذاتية 163
مرهون ببذل الإدارات المعنية جهداً كبيراً كل يوم 147	مخدم إن تي NT 237	مبررات الحكم 133
المزوّد 505	مخدمات يونيكس 237	المبيعات الخارجية 49، 52، 303
المزوّد لا يفهم أعمالنا 512	مخطط ضريبي ذاتي التقييم 227	متطلبات اختبار السوق 264
مزود مفضل 334	مدراء تكنولوجية المعلومات 278، 280	المتعاقدون الفرعيون 466، 471
مزود خدمات التطبيقات 16، 529	مدراء تنفيذيون رفيفون 278	متعهدو تكنولوجية المعلومات... 77، 229
مزود خدمة الأعمال (بي إس بي أس) 531، 532	مدراء حسابات 183	المجازفات 24، 339، 347
المزوّدون 150، 334، 552	مدراء حسابات إي دي إس 243	المجازفات أكبر في الحصول على تعريف كامل للعقد 155
المزوّدون الثلاثة 386	مدراء الحسابات لدى المزوّد 470	المجازفة في الأعمال 369
المزوّدون الثلاثة المختارون... 172	مدراء هامشيون 457	المجلس التشريعي 236
المزوّدون الخارجيون 172، 235	مدرسة السحر 65	مجلة إدارة المعلومات الشاملة 8
المزوّدون ليسوا بشركاء... 172	مدة العقد 260، 285، 286	مجلة أنظمة المعلومات الاستراتيجية 8
المزوّدون المتعددون 149	مدير برنامج 276	مجلة إنفورميشن ديك 471
مساهمات في كتب 559	مدير تكنولوجية معلومات 276	مجلة التمهيد 17، 86
مساهمة نشاط تكنولوجية المعلومات في توضع الأعمال 320	مدير تنفيذي رفيع 276	مجلة سرقر 534
المساومات 234	مدينة الرياح 65	مجلة سلوان 7
	المراجعات الدورية للسعر 297	مجلة فورتشن 45، 65
	المراجعات السنوية 316	مجلة كمبيوتر ورلد 27
	المراجعات من (1998 إلى 2000) 385	

- المعلومات 8، 12  
 المفاوضات العسيرة 486  
 مفاوضات العقد 487  
 المقابلة الأوروبية 486  
 مقارنة بين الصفقات الضخمة 246  
 مقارنة ثلاثة عروض أو أكثر... 282  
 مقارنة عرض مزود أن... 282  
 مقاطعة وستشستر 469  
 مقالة استقرائية 45  
 المقاومة التنظيمية للتغيير 273  
 المقترح الداخلي 172  
 المقدرات 460  
 المقدرات الجوهرية 442، 454، 456، 478  
 المقدرات الجوهرية واستراتيجية التزود بتكنولوجية المعلومات 459  
 المقدرات الضرورية في وظيفة... 418  
 المقدرات المكتملة 291  
 المقدرات والأداء العالي والأحداث الطارئة 437  
 المقدرات والمهارات التي احتفظت بها بي بي إكس 383  
 المقدرات والمهارات في وظيفة تكنولوجيا المعلومات البارزة 422  
 المقدرات والمهارات المحفوظ بها 368  
 مكاتب الضرائب في المملكة المتحدة 238  
 المكافآت 24، 37، 49، 339، 521  
 المكافأة المشاركة 339  
 مكافحة المشاكل 56  
 مكتب تدقيق الحاسبات الوطني 240، 238، 221، 219، 164  
 مكديفيت (مايكل) 8  
 المكسيك 62، 63، 128، 142  
 ملء الوظائف الداخلية الجديدة بالكوادر 396
- 159، 163، 7211، 215، 231، 244، 245، 246، 271، 299، 331، 332، 469، 484، 485، 491، 496، 500، 508  
 المصمم (الفني) 443، 444  
 مصنع أغذية (فود 1) 327  
 مصنع أغذية في المملكة المتحدة فود (3) 280، 293  
 مصنع الدارات المتكاملة إلى إس أي لوجيك كورب 523  
 مصنع زجاج متعدد الجنسيات (غلاس) 429  
 مصنع كيماويات في الولايات المتحدة تشم 2 (CHEM2) 280  
 مصنع معادن أمريكي ميتال (METAL) 288  
 مصنع منتجات استهلاكية غودز 338  
 مصنع منتجات بلاستيكية ومطاطية (رابر) 267  
 المطاوعة 211  
 مع الوقت ترغب ببعض المهارات داخلياً... 106  
 معاجم بولاريس 357  
 المعاجم الفيزيائية 359  
 المعارضة في جنوب أستراليا 116  
 المعارك الضارية 486  
 معاملة الأشخاص 134  
 معايير انتقاء البائع وإجرائته 393  
 معايير تقييم التعهيد 133  
 معايير كاتر 303  
 معايير وإجراءات اختيار البائع 365  
 المعرفة التنظيمية 37  
 معركة 485  
 معطيات متناغمة حول التكاليف 172  
 المعنيون بتكنولوجية المعلومات 465  
 المعنيون الرئيسيون 488  
 معهد أوكسفورد لإدارة
- مسائل استراتيجية 546  
 المسائل البارزة خلال (1995 - 1998) 382  
 المسائل التنظيمية 451  
 المسائل الناجمة عن التعهيد 546  
 مستخدمو تكنولوجيا المعلومات 495، 469، 98  
 المستخدمون النهائيون 88، 202  
 مستويات الخدمة 138، 218  
 مستويات الخدمة في العقد 248  
 مستويات الخدمة القاعدية 109  
 المشاركة بالملكات 25  
 مشاركة سي إس سي في المشاريع الاستراتيجية 200  
 مشاركة المزود في لجان التوجيه 501  
 مشاريع استراتيجية 200، 211  
 مشاريع الأعمال الإلكترونية 527  
 المشاريع الجديدة 227  
 المشاريع السكنية 263  
 مشاكل السيولة النقدية 46  
 مشاكل العملات 136  
 مشترك بين مدير تنفيذي ومدير تكنولوجيا معلومات 276  
 مشتريات المواد 313  
 مشروع تطوير التقييم الذاتي 244  
 مشروع التقييم الذاتي لمصلحة الضرائب الداخلية 499  
 مشكلة جدية 222  
 مصاعب مالية 278  
 المصادقية الفنية 452  
 مصر 62  
 مصرف تشيز مانهاتن 19  
 مصرف سويسري (بنك 4) 296  
 مصرف كونتيننتال 20  
 مصفوفة العوامل الاقتصادية 329  
 مصفوفة العوامل الفنية 339  
 مصفوفة معاملات الأعمال 320  
 مصفوفة المقدرات - المهارات 442  
 مصلحة الضرائب الداخلية (البريطانية) 74، 75، 84، 85، 86،

- ملبورن 90  
ملخص عن فئات المعطيات 261  
ملفات إلكترونية 337  
الملكية 106  
الملكية المشتركة للحياة 55  
الممارسات لدى پولاريس 362  
الممارسات المبتكرة 16  
الممارسات المجربة في تجارب  
التزود 268  
الممارسات المجربة في تقييم  
صفقات تعهد تكنولوجية.. 255  
الممارسة الإدارية 331  
ممارسة: إن أنواع خدمات  
تكنولوجية المعلومات... 30  
ممارسة: التزود الانتقائي... 26  
ممارسة تعهد تكنولوجية  
المعلومات (أي تي) 258  
ممارسة الشراكة 241  
الممارسة المجربة 256، 257  
الممارسة المجربة (1) 268  
الممارسة المجربة 2 ج 281  
الممارسة المجربة 2 - راعي  
القرار 274  
الممارسة المجربة 3 - إجرائية  
القرار 281  
الممارسة المجربة 4 - مدة العقد  
285  
الممارسة المجربة 5 - نوع العقد  
288  
المملكة المتحدة 12، 22، 29، 31، 40،  
46، 77، 79، 84، 159، 163، 164،  
184، 211، 212، 227، 256، 260،  
295، 344، 350، 378، 420، 504،  
509، 510، 519، 523، 542، 544،  
550، 545  
المميزات الحرجة 321  
مميزات مفيدة 323، 324  
من أجل أن نبقى... 371  
من الاستخدامات التكتيكية للتعهد  
أن... 514  
من خلال تجربتنا وبصدق لم أكن  
سعيداً بإجرائية قياس الأداء  
196
- من اللطيف الحصول عليها 324  
المنافسة 273، 285، 310  
منافسون يسعون إلى أعمالنا  
المستقبلية 61  
مناقشة العقدين بي أيه إي وسي  
إس سي وتحليله 201  
مناقشة العقد بين جنوب أستراليا  
وأي دي إس وتحليله 113  
مناقشة العقود بين دوبيون وسي  
إس سي وأيه سي وتحليلها  
150  
مناقشة العقد بين مصلحة  
الضرائب الداخلية وإي دي إس  
وتحليله 238  
منتجات بي إس بي (1) 299  
منتجات محددة بالبيان 227  
منشورات المؤلفين حول تعهد  
تكنولوجية المعلومات (1993 -  
2001) 553  
المنظم 444  
المنظم الفني 443  
المنظمات الأربع 253  
المنظمات الأمريكية 542  
المنظمات البريطانية 542  
منظمات القارة الأوروبية 504  
منهجيات پولاريس لتخفيف  
المخاطر 362  
منهجيات التطوير الدقيقة 150  
المنهجية التجريبية 134  
منهجية تحالف مزودين اثنين 135  
منهجية مزود وحيد 135  
المهارات 460  
مهارات الأعمال والتوجهات 443  
المهام الانتقالية 121  
مهارات تكنولوجية المعلومات  
472، 544  
المهارات الجوهرية 409  
المهارات الداخلية الضرورية 372  
المهارات ذات الصلة 372  
المهارات المرنة 444  
مهارات الموارد البشرية 454  
المهارات والمقدرات التي احتفظ
- بها 395  
المهمة 439  
المهندسون المؤهلون 168  
الموارد البشرية 178، 312، 389،  
449، 460، 461  
الموارد البشرية والعواقب  
التنظيمية 447  
موازنات تكنولوجية معلومات 256  
الموازنات الرسمية 109  
موازنة الدفاع الحكومية للمملكة  
المتحدة 166  
مواعيد انقضاء أجل عقود  
دراسات الحالة: عقود التعهد  
الكلبي 503  
موافقون سنشتره لكم ولكننا...  
207  
مواقع ويب 324  
موجز التزود الانتقائي 36  
موجز ما قالوه... 265  
مورتن (توم) 116  
موريس (نيغل) 507، 510، 513  
المؤسسات الأربع 250، 252  
المؤسساتيات 301  
مؤسسة تات 35  
مؤسسة داتاكويس 21  
مؤسسة كولنز وميلن 29  
المؤشر الساطع للفشل التام هو...  
267  
مؤشر النجاح 262  
الموضوع هو تقديم خدمة إدارة  
تطبيقات... 356  
موظفو أيريو (1) 267  
موظفو جنوب أستراليا 104  
الموقع 453  
موقع إف تي على الإنترنت 21  
موقع إنپوت على الإنترنت 21  
موقع إنفو سيرفر على الإنترنت  
21  
مولكاهي (جون) 55  
المؤمنون (المباشر) 352، 360  
موني 41

- ميثا غروب 23  
ميثال 503  
ميتشوال لايف إنشورنس 520  
ميريل لينش 320  
ميلبنك 39، 72  
ميلن 32  
ميليباري إيركرافت 165  
نادي أصحاب البلايين 43  
ناضجة تقنياً (فنياً) 31، 336  
النايلون 127  
نت . بنك. كوم 522  
نتائج استقرار حول تعهيد  
تكنولوجية المعلومات... 541،  
553  
نتائج عقد التطوير الاقتصادي 114  
نتائج وثيقة التزويد بخدمات  
المعلومات: هل... 116  
النتيجة، - سنة القرار 293  
النجاح 262  
نجاح بي بي إكسپلوريشن 271  
نجاح الصفقات 15  
نجلس معاً بشكل دوري ونسأل... 243  
نحن شركة تكنولوجية معلومات...  
471، 202  
نحن لم نقم بذلك لأنه كان ناقصاً 154  
نحن من يجتمع بالفعل مع  
نظرائنا بالأعمال... 220  
نحن نتعامل هنا مع حجم هائل  
من التغيير... 286  
نحن نجبر موظفينا على التفكير  
بالأعمال... 103  
نحن نحاول إنشاء ما كانت أي أر  
قادرة على... 225  
نحن نراقب الخدمات القاعدية 117  
نحن نريد أن نكون شركة الطاقة  
والكيماويات... 126  
نحن نعمل هناك في بيئة بالغة  
الخصام... 117  
نحن نملك مجموعة فريدة من  
الأعمال... 127  
نحن ننظر إلى الأمام لسنة  
أشهر... 188
- نحو الاقتصاد الإلكتروني الجديد:  
التوجهات... والمسائل 521  
نحو تحليل المخاطر 346  
نحو خط التجميع الرقمي 535  
النخبة 376  
نداء استغاثة إلى الوزير 213  
نشاط الأعمال 439  
النشاطات الجوهرية 392  
النشاطات الناضجة 336  
النشرة الفصلية ماكنزي 7  
النضج التكنولوجي 339  
نضج العقد 237  
النضج في استغلال أنظمة  
المعلومات... 439  
نطاق قرار (التزود) 259، 271  
نطاق المشاكل - المسائل الناجمة  
عن التعهيد 546  
نظام إدارة السيولة لميريل لينش  
320  
نظام إدخال الطلبات لمزودي  
المستشفيات الأمريكي 320  
نظام إم آر بي (2) 452  
نظام بطاقات ائتمان 319  
نظام تحديد المشاكل 253  
نظام التقييم الذاتي 237  
نظراً لتكامل سلاسل إمداد لدينا 125  
نظرة على استراتيجية التزود التي  
نفذت في النهاية 93  
نعم يستطيع المزود تحقيق كل  
الأشياء التي اقترحت... 19، 193  
نعم يمكننا العيش مع ذلك 156  
نقابة إم إس إف 175  
النقاط الأخيرة حول مصلحة  
الضرائب الداخلية 244  
النقد الإلكتروني 507  
النقص في الإبداع لدى المزود  
272  
النقص الكامن في المكاملة  
والتعاون... 80  
النقص المستمر في مهارات  
تكنولوجية المعلومات 62  
نقص المهارات 63  
النقطة الأخيرة 333
- تملك بموجب العقد الحق بمقارنة  
أي مجال... 218  
تملك علاقة فصامية... 200  
النمو السريع لسوق تعهيد  
تكنولوجية المعلومات 11، 20، 541  
نموذج أفضل صنف 22  
نموذج أي آر بي 13  
النموذج البارز للمقدرات... 413  
نهاية التحالف الاستراتيجي 57  
النهوض بالبنية التحتية 237  
نوتز (لوتس) 142  
نوع العقد 260، 288  
نوقل 63  
نولان نورتون 97، 305، 344  
نوما - كيو 237  
نيوز ساوث ويلز 90  
نيويورك 41، 59، 520  
هادلي 39، 72  
هارلو 378  
هالفورد (أندي) 420  
هالشي (جون) 39، 72  
هانسون (بيت) 430  
الهدف: تحقيق قيمة مضافة تفوق  
الأداء التشغيلي وتتجاوز 497  
هدف الزبون 478، 480، 484  
هدف الزبون: إنشاء سابقات  
للأداء التشغيلي 488  
هدف الزبون خلال مرحلة النضج  
502  
هذا هو الجانب الآخر... 121  
هضمت حقوقهم (المستخدمون)...  
433  
هل بمقدور متعهد تكنولوجية  
المعلومات أن يوفر علينا المال؟ 467  
هل حققنا وفورات؟ 151  
هل الزبائن راضين؟ 542  
هل الزبائن في وضع سيئ حقاً؟ 503  
هل نحصل على سعر سوق  
عادل؟ 151، 250  
هل وفرنا مالاً؟ 250  
الهند 62، 63  
الهندسة الناجحة 68

هنغارية 62	الأكثر تعهداً 32	هونغ كونغ 90
هوبارت 215	وظائف تكنولوجيا المعلومات 317	هوسكينز 171
هولي (كيفن) 300، 41، 37، 8، 447، 365	وظيفة تكنولوجيا المعلومات قبل التعهد 247	هيرشهيم (رودي) 384
هيوستون 43	وقعت بي إس بي 5 على حزمة تطوير اقتصادي... 302	هيوغو إلكترونيكس 322
هيئات التنظيمية 147	وقعت بي بي أوموكو... 388	هيئات التنفيذية في دويون 153
هيئات التنفيذية المحاسبية 118، 116، 327	وقعت بليكنغتون بي إل سي (غلاس)... 292	هيئة الإذاعة الأسترالية 118، 116، 327
هيئة صحية عامة (بي إس بي 2) 321	وقعت دويون Dupont في سنة (1997)... 124	هيئة الطيران (أفيشن) 354
هيئة مقاييس صناعة التأمين 319	وكالة أنظمة المعلومات التعبوية للجيش البريطاني (لوجيست) 430	وابل من الأسئلة 319
واجتهنا مشكلة في التحقق بمرحلة ما بعد العقد 226	الوكالة A والوكالة B 108	واجتهنا مشكلة في التحقق بمرحلة ما بعد العقد 226
والتون 407	الولايات المتحدة الأمريكية 12، 22، 23، 26، 29، 31، 40، 40، 50، 64، 77، 84، 89، 127، 128، 136، 184، 256، 260، 280، 344، 388، 504، 509، 510، 523، 523، 536، 542، 543، 544، 550، 545	وانحسرت في آخر الأمر 181
وانحسرت في آخر الأمر 181	ولكن: لا يضمن التنافس دوماً حماية الزبون 74	الخلافات التعاقدية 256
وثائق تحليل عروض 262	وولورثز 430	وثائق تحليل عروض 262
الوثائق المؤرشفة 189	ويل 512، 513	وجدت سي إس سي برمجيات بقيمة (600000) ... 189
وجدت سي إس سي برمجيات بقيمة (600000) ... 189	ويلت باكارد 35، 63	الوجه الخارجي 444
الوجه الخارجي 444	ويلش (جاك) 533	وجه الخدمة 438
وجه الخدمة 438	ويلكوكس 7، 22، 31، 33، 36، 37، 64، 122، 245، 304، 309، 334، 347، 366، 398، 402، 407، 451، 457، 468، 484	وحدات الأعمال الاستراتيجية (العشرون) (إس بي يو)... 129، 128، 235
وحدات الأعمال الاستراتيجية (العشرون) (إس بي يو)... 129، 128، 235	ويلمنغتون في ديلاوير 126	وزارة الخزانة 251
وزعت المؤسسات الأربع وثائق... 86	ويليامسون (أوليفر) 476	وسائل الإعلام 16، 86
وسائل الإعلام 16، 86	اليابان 12، 20، 28، 31	الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة 265
الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة 265	يارد (جون) 238	الوصول إلى الخبرات الفنية 265
الوصول إلى الخبرات الفنية 265	يانكي غروپ 21	وضع رؤية استراتيجية للتزود بتكنولوجيا المعلومات 478
وضع رؤية استراتيجية للتزود بتكنولوجيا المعلومات 478	يتحد كبار زبائن تعهد تكنولوجيا المعلومات... 42	وضع طلب عروض 480
وضع طلب عروض 480	يترك العقد أكثر فأكثر في الخزانة 206	الوظائف الاستراتيجية 317
الوظائف الاستراتيجية 317	يتم الاتفاق على عقود التعهد من حيث المبدأ 255	وظائف الأشخاص المستقرئين وعددهم (271) 258
وظائف الأشخاص المستقرئين وعددهم (271) 258	يتم تعهد تكنولوجيا المعلومات... 310	وظائف تكنولوجيا المعلومات

يتوجب عليك الفصل بين الأمور

208

يوتون (فيل) 51

يحظى ثلث المنظمات فقط بعقود

كاملة... 550

يستمر سوق التزود بتكنولوجيا

المعلومات بالنمو والتطور 80

يسود الاعتقاد أنه إذا ما سلمت

المشكلة إلى طرف آخر... 19

يسير النظام على ما يرام... 66

يشتمل التعاقد مع لوجيكا على...

356

يفضل الكثير من الشركات

الانطلاق بـترو... 19

يُلزم العقد سي إس سي بتقديم

كل الخدمات... 177

يمكن تشبيه بي آيه إي بمنطقة

مجاة 188

ينبغي بقاء اللاعبين الأساسيين...

154

ينبغي علينا الاجتماع بالوكالات

إي دي إس... 121

ينجح التزود المشترك... 67

ينشد مدراء الحسابات احترام

هدف العقود 155

يو بي إس UBS 57

يوتيليتي (6) 420

يوجد دوماً بعض الجوانب

الساخنة هنا... 229

يوجد زوج من المجالات ضمن

إطار... 122

يوجد الكثير من اللغو في حديث

عن الشركات 300

يوجد هناك (100) عمل شاغر في

سي إس سي بالمملكة المتحدة

188

يوروفايتر 165

يولاريس 343

يوناييتد هلت كير 43

يونيسيس 63

يونيفرسيتي 327

يونيكس Unix 108، 386، 485، 498