



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	سامي الجوجو	اسم الطالب
Students I.D	2021203693	الرقم الجامعي

Section

Course

Master

(PMG506)

Code

Thursday

Date

18 / 03 / 2021.

Advanced project Management

Instructions:

- اخر موعد للتسليم هو يوم الخميس 2021-05-20 في تمام الساعة 9 مساءً.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الانجليزية.
- يتم تسليم المشروع في صيغة ملف . pdf مع الالتزام نموذج الجامعة ولن تقبل أي مستندات أخرى.
- يجب مراعاة أقسام البحث الرئيسية (مقدمة Introduction، دراسات علمية سابقة Literature Review، طريقة البحث Methodology، النتائج والمناقشة Results and Discussion ، وأخيراً المراجع References . وان كان هناك ملحقات Appendices يتم إضافتها)
- يجب الالتزام بـ Theme موحد كما يلي:
- حجم الخط 12.
- نوع الخط Arial.
- لون الخط أسود.
- المسافة بين الأسطر 1.5 line spacing
- عدد صفحات البحث (لا يقل عن ثلاث صفحات ولا يزيد عن ست صفحات).

Instructor's Name: **Eng. Dr. Akram M. S. Ali**

مشروع بحث مادة إدارة المشاريع المتقدمة

الفهرس

3.....	أولاً: المقدمة.....
3.....	مشكلة الدراسة.....
3.....	أهمية البحث.....
3.....	أهداف البحث.....
4.....	ثانياً: دراسات علمية سابقة.....
5.....	ثالثاً: المنهجية وطريقة البحث.....
5.....	منهج الدراسة.....
5.....	عينة الدراسة.....
5.....	أدوات الدراسة.....
6.....	رابعاً: النتائج ووصف المناقشة حول النتائج الرسمية للبحث.....
8.....	خامساً: المراجع.....

مقدمة

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في أهمية إعداد وصف الغرض والنطاق والأهداف من المشروع, حيث سيكون هو الأساس والركيزة التي سيبني عليها المشروع في المراحل التالية له, من تخطيط, تنفيذ وحتى مرحلة التسليم النهائي للمشروع.

أهمية البحث:

يعتبر البحث العلمي ذو قيمة عالية من حيث الإثراء العلمي والعملية والذي يمكن من خلاله تحقيق أفضل ممارسة لدراسة موضوع أو مشكلة معينة, والوصول لأفضل الطرق لحلها وبأفضل التقنيات العلمية .

كما تتمثل أهمية البحث العلمي في زيادة الثقافة والمعرفة من خلال جمع البيانات والوثائق المتعددة حول البحث[1]. أيضا البحث العلمي مهم في إثبات الحقائق وتفسيرها إن كان للباحث شكوك حول موضوعه, فهو يُثابر لجمع التفاصيل التي تنفي شكوكه, وتثبت الحقيقة العلمية لموضوع البحث[1] . كما يساعد البحث العلمي في إبراز ضرورة الإدراك الصحيح لموضوع البحث, حيث ينبغي على الباحث أن يتعمق في الموضوع المعني ليتأكد من دراسته, والتعامل معه[1] .

أهداف البحث:

الهدف الرئيسي من هذا البحث هو تحديد ووصف الغرض والنطاق والأهداف من المشروع الذي تم اختياره وهو (إنشاء مركز خدمة عملاء عبر الهاتف في الشركة), والذي سيساعد في معرفة جميع أبعاد المشروع لتساعد في تحقيق الأهداف المرجوة في دورة حياة المشروع كاملة من البداية وحتى تسليم المشروع بشكل نهائي.

تساعد معرفة الغرض والأهداف من المشروع في تفادي الخلافات الجوهرية حول المشروع, الهدف من المشروع, النتائج المرجوة من المشروع, الفوائد التي قد تحصل إثر تنفيذ المشروع, المخاطر التي قد تواجه المشروع, الميزانية العامة الأولية للمشروع, المعالم الرئيسية للمشروع, وكذلك تحديد أعضاء الفريق ووظيفة كل منهم بشكل رئيسي .

دراسة علمية سابقة

تم التطرق لدراسة علمية سابقة في نفس المجال, هذه الدراسة تعود لموقع "the digital project manager" والذي عرف ميثاق المشروع على أنه " **It gives the project manager the authority to spend the project budget in the delivery of the project. Project charter objectives are to address the “why, who, what, when, where, and how” of the project.** [2].

ومن هنا سيتم الإجابة على جميع الأسئلة التي تخص المشروع وهي (لماذا, من, ماذا, متى, أين وكيف) والتي ستساعد مدير المشروع على اتخاذ القرارات المناسبة بناء على هذه المعطيات وبثقة عالية وتوضح له ملامح الطريق والجهة الرئيسية التي سينطلق نحوها في المشروع.

كان من ضمن الدراسات التي شاركها المؤلف "Ben Aston" هي ميثاق لمشروع نظام الاستجابة الصوتي التفاعلي "IVR" والذي يهدف إلى تقديم نظام هاتفية جديد في المنظمة.

قام المؤلف التطرق لجميع النقاط والجوانب المهمة في الميثاق, وقد قام باستخدام أحد طرق كتابة الميثاق وهي كتابة الميثاق باستخدام الجدول المقسم, والتالي هو مثال المؤلف.

حيث قام بذكر وصف المشروع الرئيسي والحالة التي سيقوم بمعالجتها والهدف من المشروع, كما قام أيضا بتحديد الوقت المطلوب لإنجاز المشروع والموارد المطلوبة لحساب تكاليفها, كما أنه قام بإعطاء الأولوية للوقت والميزانية على الجودة. ومن ثم قام بتحديد المخرجات التي سيتم تسليمها في نهاية المشروع "Deliverables" سواء أنظمة أو تدريب أو عقود صيانة للنظام, أيضا تم تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية للمشروع والتي سيتم قياس أداء النظام بناء عليها. أيضا تم تحديد أصحاب المصلحة في المشروع "Stakeholders" والفريق المطلوب لإنجاز هذا المشروع. أخيرا تم تحديد المخاطر والتحديات الرئيسية التي قد تواجه المشروع أثناء تنفيذه, حيث كانت المخاطر هنا تتمحور حول قلة الخبرة الحالية للفريق في هذا النظام.

Project Charter Example

Project Name	IVR Project		
Project Sponsor	Dave Sponsor	Project Manager	Alice Michaels
Date of Project Approval	8th Mar 2015	Last Revision Date	17th Apr 2015
Project Description	To introduce a new automated telephone system to ensure all calls get answered.		
Scope	A IVR system will be introduced to assist the sales team in taking orders, and also to ensure no orders are missed. The system is only to help the sales team at this stage, other teams such as support are out of scope.		
Business Case	To increase orders per sales team member by 20% from current levels. To reduced unhandled calls to 0%. To increase customer satisfaction by 10 points.		
Constraints (in priority order)	Time	4 months	
	Budget	4 developers + 1 sales team rep	
	Scope	TBD	
	Quality	Prioritize time & budget over quality	
Project Deliverables	An IVS system to assist the sales team + training for the sales team + support during the first operational month of the system.		
Benefits (measurable results)	See KPIs below + business case above		
	KPI	Baseline	Goal
	Orders per sales person pd	20	24
	Unhandled calls pd	11	0
	Customer satisfaction	17	27
Steering Committee	CEO	Project Team	Sales Rep
	Finance Director		4x developers TBD
	Sales Director		
Key Stateholders	Name	Success Criteria	
Risks	No team members have any previous experience of IVR setup, so there is a chance we've hugely underestimated the work involved.		

المنهجية وطريقة البحث

منهج الدراسة:

وحيث أن منهج البحث هو عبارة عن طريقة للتفكير المنظم، وغايتها بلوغ الباحث لنتائج علمية تتعلق بظاهرة أو مشكلة [3]، فإن منهجية البحث المتبعة في هذا البحث العلمي هي المنهج التطبيقي، حيث يشير البحث التطبيقي إلى الدراسة والبحث العلمي الذي يسعى إلى حل المشكلات العملية، حيث تُستخدم المعلومات التطبيقية لإيجاد حلول للمشاكل اليومية، كما يستخدم هذا النوع من البحث بعض أجزاء النظريات والمعارف والأساليب والتقنيات المتراكمة لأغراض محددة [4].

أدوات الدراسة:

في هذه الدراسة سيتم استخدام أداة كتابة المتطلبات في بداية أي مشروع وهي ما يطلق عليه بميثاق المشروع (**Project Charter**)، وهنا سنقوم بعمل ميثاق لمشروعنا وهو (**Call Center Project (Sales/Technical/Customer Case)**) ومناقشة جميع أبعاد الموضوع.

قمت باستخدام الجدول التالي بتصميم ميثاق المشروع (**Project Charter**) متطرقاً إلى جميع المتطلبات الخاصة به من معلومات عن المشروع، وأهدافه مع تحديد قيود المشروع من وقت، ميزانية وجودة.

Project Charter			
Project Name	Call Center Project (Sales/Technical/Customer Case)		
Project Sponsor	Allen	Project Manager	Sami Aljojo
Date of Project Approval	10-Apr-2021	Last Revision Date	22-Apr-2021
Project Description	To introduce new call center department to support other department and facilitate appointments for them.		
Scope	- To support sales team to initiate/close sales orders. - To receive calls from customers and arrange meeting for sales team. - To receive maintenance calls from customer and create relevant tickets on the system. - To perform initial troubleshooting with customer before sending maintenance technical team. - To receive complains from customers record it and send it to concern department or escalate it to management. - Follow up with customers after service completion and record feedback for future analysis.		
Business Case	- To increase sales by 25%. - To increase customer satisfaction by 10 points. - To decrease maintenance team field visits by 30%.		
Constraints (in Priority Order)	Time	3 months	
	Budget	2 salesman, 2 technicians, 2 customer care 6 Computers, 6 IP phones	
	Scope	To initiate call center department/team as agreed specification/qualification within time and budget.	
	Quality	Prioritize Time and budget over the quality	
Project Deliverables	Establish new department for call center, to perform requested scope, + training for teams, support for first 45 operational days.		
Benefits (Measurable Results)			
	KPI	Current	Goal
	Orders per sales person / day	12	15 (25%+)
	Customer Satisfaction / day	10	20 (10 points +)
	Filed visit reduction / week by solving issue remotely	15	11 (30% -)
Steering Committee	CEO	Project Team	Sales Team
	Finance Director		Technical Team
	Sales Director		Customer Care Team
	Technology director		
Key Stakeholders	Name	Success Criteria	
	CEO	To close the project within targeted time & budget.	
	Finance Director	To achieve targeted increment in sales.	
Risks	- Limited experience of new team members specially in first 2 months. - Increasing of field visit due un-ability to make remote support.		

النتائج ووصف المناقشة حول النتائج الرئيسية للبحث

هنا سنقوم بتحليل مدخلات ومعلومات وثيقة المشروع (Project Charter), حيث قمنا بإدخال كامل المعلومات المطلوبة للبدء في المشروع.

احتوت الوثيقة على أهم المعلومات الرئيسية للمشروع وهي:

- اسم المشروع (وهو اسم فريد يطلق على المشروع لتمييزه عن غيره من المشاريع في المنظمة).
- تحديد الإطار الزمني للمشروع من البداية وحتى النهاية.
- تحديد مدير المشروع وهو الشخص الذي سيمتلك الصلاحيات لبدء استخدام الميزانية والموارد لتنفيذ وتسليم المشروع, حيث لا يمكن أن يكون هناك مشروع دون مسؤولية موجهة.
- وصف عام للمشروع ووصف عام للمهام التي سيلتزم بها المشروع.
- الحالة العملية التي سيقوم بها المشروع عند تنفيذه وتسليمه من تخفيض تكاليف أو زيادة مدخول أو تحسين سمعته وغيرها من الفوائد الملموسة (Tangible) والغير ملموسة (Intangible).
- قيود المشروع من حيث الزمن والميزانية حتى ليتم أخذها بعين الاعتبار عند وضع خطة المشروع (Plan).
- المخرجات المطلوب تسليمها في نهاية المشروع (Deliverables).
- مؤشرات الأداء (KPI) التي يتم قياس النتائج بناء عليها.
- معلومات عن فريق العمل وأصحاب المصالح في المشروع.
- تفاصيل المخاطر التي قد تواجه المشروع بشكل عام.

ومن هنا يتبين أن ميثاق المشروع سيعطي لمحة ومعلومات أولية شاملة تساعد أصحاب المصالح ومدراء المشاريع على تحديد معالم وأهداف المشروع وتكون بداية المشروع مبنية على معلومات متفق عليها بين جميع الأطراف حتى يتم تفادي الخلافات المستقبلية حول المتطلبات والأهداف

المراجع

1. موقع المنارة للاستشارات, www.manaraa.com, نشأ عام (2002).
2. موقع "The Digital Project Manager" By Ben Aston 07/05/2019.
3. موقع مبعث للدراسات والاستشارات الأكاديمية mobt3ath.com.
4. أكاديمية بحث search-academy.com.