



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	Ahmed Alshuaibi	اسم الطالب
Students I.D	2021203420	الرقم الجامعي

Section

Master

Date

25/4/2021

Course Code

(PMG506)

Advanced project Management

Instructions:

- اخر موعد للتسليم هو يوم الخميس 2021-05-20 في تمام الساعة ٩ 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. Amaal Aburumman~~ **Eng. Dr. Akram M. S. Ali**

Project:

You are required to document your role in administering a project. The project may be set in a business, social, sporting, or family environment but must be of a significant size and scale. If you do not have an actual project to write about you may complete the project hypothetically. **This report will be between three to six pages in length.** This is a significant research project.

Your report must address ~~each~~ **ONE** of the following issues:

1. Identify and describe the purpose, scope, and objectives of the project. **Display this information using an appropriate tool.**
2. Describe how the team is given an outline of the project.
3. Describe the strategies that are going to be set up to maintain communication with the team members.
4. Describe the tools that are going to be used to monitor the goals, time frames or milestones.
5. Identify project milestones and activities. **Display this information using an appropriate tool.**
6. Create a budget and link the costs to the key milestones for a project.
7. Describe how you are going to divide tasks and resources amongst a project team. **Display this information using an appropriate tool.**
8. Briefly describe how the progress will be monitored.
9. How are current project records maintained? Who has responsibility for this? provide some recommendations on how this process could be improved.
10. Describe the current procedure for finalizing projects. Create your own procedure and identify how you will evaluate the success of the project.
11. Legislation that may affect the project including health and safety, and anti-discrimination legislation.

Best of luck...

المشروع:

مطلوب منك توثيق دورك في إدارة مشروع. قد يتم تعيين المشروع في بيئة تجارية أو اجتماعية أو رياضية أو عائلية ولكن يجب أن يكون بحجم مناسب. إذا لم يكن لديك مشروع فعلي لتكتب عنه ، فيمكنك إكمال المشروع افتراضياً. ستكون هذا التقرير من ثلاث إلى ست صفحات.

يجب أن يعالج تقريرك ~~كل~~ **احد** القضايا التالية:

1. تحديد ووصف الغرض والنطاق والأهداف من المشروع. اعرض هذه المعلومات باستخدام أداة مناسبة.
2. صف كيف يتم إعطاء الفريق مخططاً تفصيلياً للمشروع.
3. وصف الاستراتيجيات التي سيتم وضعها للحفاظ على التواصل مع أعضاء الفريق.
4. صف الأدوات التي سيتم استخدامها لرصد الأهداف أو الأطر الزمنية أو المعالم.
5. تحديد معالم المشروع والأنشطة. اعرض هذه المعلومات باستخدام أداة مناسبة.
6. إنشاء موازنة وربط التكاليف بالمعالم الرئيسية للمشروع.
7. صف كيف ستقوم بتقسيم المهام والموارد بين فريق المشروع. اعرض هذه المعلومات باستخدام أداة مناسبة.
8. صف بإيجاز كيف سيتم رصد التقدم.
9. كيف يتم الاحتفاظ بسجلات المشروع الحالية؟ من المسؤول عن هذا؟ تقديم بعض التوصيات حول كيفية تحسين هذه العملية.
10. وصف الإجراء الحالي لإنهاء المشاريع. قم بإنشاء الإجراء الخاص بك وحدد كيفية تقييم نجاح المشروع.
11. التشريعات التي قد تؤثر على المشروع بما في ذلك الصحة والسلامة ، وتشريعات مكافحة التمييز.

مع تمنياتي بالتوفيق..

مشروع مركز الاتصال Contact Center

سوف أقوم بتوثيق دوري في هذا المشروع بصفتي مديرًا للمشروع "وهو مشروع حقيقي" عن طريق استخدام أداة

.Project Charter

وسوف أبين فيه وصف المشروع وتكاليفه المتوقعة ونطاقه وأعضاء الفريق والفوائد المتوقعة منه و Stakeholders والمخاطر المتوقعة مبدئيًا والفترة الزمنية.

		PROJECT CHARTER			
ID	Initiative Title		Initiative Type	Owner	Position
1	Avaya Contact Center Solution Implementation		Project	Nouf Alhuzaim	Customer Care Manager
Start Date	End Date	Initiative Status	Approved Budget	Business case	
23/3/2021	17/5/2021	Active	400,000	Implement a new contact center system to meet Tamweel' vision	
Project Description (Scope: What do you want to deliver)			Project Justification (Why?/ Problem statement)		
In Scope: Implementation of Avaya Contact Center Solution Infrastructure Implementation Hardware Setup Integration: -CRM -Tamweel Website -Social Media -Mobile Application			"Tamweel is looking forward in implementing a high quality contact center to facilitate it internal and external customers as the current Contact Center is inadequate and inorder to improve and manage the information effectively there is a need to develop a new intelligent Contact Center that serve Business Support, Customer Care , Sales etc. Also, integrated with our Digital retail system "" I-Kastle"" ,Ticketing System , Website, CRM."		
Mapped Balanced Scorecard Objectives					
Digitalize The Contact Center					

Expected Benefits		Baseline		Target
Enhance Tamweel' CX		15%		95%
Raise Tamweel' Sales		15%		25%
Raise Tamweel' Customer Loyalty		5%		25%
Raise Tamweel' Customer Service Quality		35%		75%
Project Deliverables				
Description (Deliverables/ Milestone)	Start Date	End Date	Estimated Cost	SME / Approver
Stage1				
Installation of IP Office SE VM platform software	11-Apr-21	12-Apr-21	280,000	
Initial Configuration of IP Telephony platform	11-Apr-21	12-Apr-21		
IP Telephony licenses generation	12-Apr-21	14/4		
Dial plan, call routing and users' privileges configuration	12-Apr-21	14/4		
Users's extensions configuration	12-Apr-21	14/4		
Configuration of incoming and outgoing calls routing	12-Apr-21	14/4		
Configuration of setting file for Avaya phones with SIP connectivity	15-Apr-21	16/4		
Firmware and patches update	15-Apr-21	16/4		
Configuration of Auto-Attendant with greeting announcements	15-Apr-21	16/4		
Configuration of SBC for SIP trunk connectivity	16-Apr-21	18/4		
Configuration of SBC for UC mobility application	16-Apr-21	18/4		
Installation of Avaya Contact Center Select VM platform	19-Apr-21	21/4		
Installation of Avaya Media Server VM	19-Apr-21	21/4		
Installation of Avaya workspace VM	19-Apr-21	21/4		
Contact Center licenses generation and activation	21-Apr-21	22/4		
ACCS initial configuration and integration with IPO	21-Apr-21	22/4		
ACCS agents' profiles configuration	21-Apr-21	25/4		
ACCS skillsets and call flow configuration	21-Apr-21	25/4		
Voice recording configuration	21-Apr-21	25/4		
Stage2				
CRM Connector	25-Apr-21	2-May	60,000	

Social Media Integration	26-Apr-21	9-May		
Eid Alfitr	10-May-21	17-May		
Call Back Manager	18-May-21	25-May		
Outbound Dialer	18-May-21	25-May		
IVR SELF SERVICE	25-May-21	1-Jun		
User Acceptance Test and Go Live	1-Jun-21	9-Jun		
Initiatives Risk: (High Level)				
Description				Severity
IT Infrastructure : Resources as Servers, Networks, Ips, SIP Trunks...etc				Critical
Security: Vulnerabilities such as weak protocols, weak firewalls, unsecured integration communications				Critical
Integrations: Mapping Issues, Versions Issues, Stability				High
Delay: Tamweel side: Provide the Pre-requisites. Avaya side: delay because of configuration issues				Critical
				Critical
Project Team:		Key Roles & Responsibilities		
Abdullah Alshahrani		Project Sponsor: Approval of the project Budget Decisions and project related approvals		
Nouf AL Huzaim		Project Owner: Support development and implementation and Ensuring that the projects benefit is realized		
Ahmed Alshuaibi		Project Manager: Ensure projects Milestone Related deadlines Ensuring the Quality of admixture produced Ensure plant and production readiness and providing the sample to R&D for testing To ensure the project is reported timely Ensure the Benefit is realized and monitored on a periodic basis and reported.		
Nabeel AlSoufi		Technical Manager: Ensure availability of IT Infrastructure. Support development and implementation and Ensuring that the projects benefit is realized		
Enas Basnawi		Project Manager: Ensure projects Milestone Related deadlines Ensuring the Quality of admixture produced Ensure plant and production readiness and providing the sample to R&D for testing To ensure the project is reported timely Ensure the Benefit is realized and monitored on a periodic basis and reported.		
Mahmoud Mutwalli		Delivery Manager : Ensure delivery of the Contact Center Solution within Project' duration		
Abdullah Alahmade		CISO: Ensure the testing of the security aspects of the website, Sama etc. is done effectively		

Stakeholders & Expectations:			
Stakeholder	Expectations		
Abdullah Alshahrani	Project Sponsor: Ensure to have an effective information media for improved ROI Overseeing Benefits are achieved and business regains and sustain its profitability and value on AlKifah portfolio.		
Ahmed Alshuaibi	Project Manager & Digital Channels Specialist: New channel meet Tamweel' vision and help all related Depts. Also, raise the quality level and apply the digital transformation methodology		
Nouf Alhuzaim	Customer Care Manager: Give them all report, services, features, monitoring....etc to raise the customer care quality		
Somaya Alomair	Sales Team Leader: A new channel that help to raise the sales		
Enas (PMO)	PMO: To foresee that the project is documented, planned, and reported effectively by the Project manager, Additionally ensure the the Wrike is utilized through out planning and execution.		
Project Steering Committee:			
Key Roles & Responsibilities			
Abdullah Alshahrani & Ahmed Alshuaibi	Decisions and Approval (S,T,C)		
Abdullah Alshahrani	Project Change Approval & Acceptance		
Ahmed Alshuaibi	Closing Acceptance		
Abdullah Alshahrani	Project Performance Evaluation		
Charter Approval			
Sponsor			
Project Manager			
Name	Signature	Name	Signature
Abdullah Alshahrani		Ahmed Alshuaibi	