



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

Student Name	وليد علي قاسم زراري	اسم الطالب
Students I.D	2021202095	الرقم الجامعي

Section

Master

Date

Thursday

18 / 03 / 2021.

Course Code

(PMG506)

Advanced project Management

مشروع شراء او استئجار برنامج software

(1) Introduction: تتعرض شركات الاتصالات في العالم اجمع الى مشاكل عديدة أهمها إنشاء بنية تحتية متينة وفي الوقت ذاته تواجه الكثير من التحديات أهمها تقديم خدمة قوية مستقرة ترتقي الى كسب ثقة العملاء -حيث ان رضا العملاء هو المعيار الذي يحدد التميز والنجاح المهني [1] , و لكسب هذه الثقة يجب على الشركات مراعاة متطلبات العملاء المتغيرة و المتزايدة باستمرار من اساسيات و كماليات و بما ان السوق متغير و متحدث باستمرار فيجب مواكبة التطور و ركوب الموجة بل يجب السباق للفوز بالمقدمة.

(2) هدف البحث: هو عمل تحديث لأنظمة شركة الاتصالات السعودية لتطوير نظام تشغيل الشبكة للشركة بشراء أو استئجار برنامج software للتعرف إستباقيا على تعطل أو توقف أو تقطع الخدمات المقدمة للعملاء قبل ملاحظتها أو الإبلاغ عنها من قبل العملاء واصلاح الخدمة بشكل آلي دون الحاجة لتدخل بشري الا في حالات نادرة كتعطل النظام او وجود اعطال جديدة أو الحاجة لشخص فني ميداني قد يؤدي ذلك الى لحفظ أموال الشركة. [2]

(3) بدوري كمدبر مشروع IT department أقدم هذا المشروع لتحسين خدمات وسمعة الشركة وتقليل التكاليف ورفع جودة العمل وتقليل الوقت المهدر والجهد الضائع الى اقصى حد ممكن.

حاليا في initiation phase سأعرف بميزات البرنامج وتقسيم فريق العمل الى قسم الدعم و المساعدة و قسم العمليات والتشغيل وقسم البرمجة وتدريب كل قسم حسب الاحتياج من قبل فريق مختص third party

(4) Communication: بين أعضاء الفريق سيكون تواصل شفهي في الأساس والاعتماد على البريد الالكتروني للتوثيق اما في حالات التواصل التصاعدي او التنازلي سيكون البريد الالكتروني هو الأساس والاتصال الشفهي سيكون وسيلة تواصل مساندة.

(5) سيتم في planning phase وضع base line لكل خطوة في المشروع

5.1 ابتداء من اختيار إمكانيات البرنامج software ثم سهولة الوصول لإمكانيات البرنامج ولجميع الموظفين وكذلك التكامل مع باقي البرامج التي تخص الشركة ومن المهم التركيز على ثبات واستقرار البرنامج على اغلب إصدارات تشغيل الأجهزة المتوفرة على الشبكة وعدم الحاجة لعمل إجراءات تستهلك الكثير من الوقت

5.2 التنسيق مع جميع الأقسام ذات العلاقة المباشرة بالبرنامج وغير المباشرة بضرورة تدريب الموظفين خلال 3 أيام كحد اقصى بعد تدريب المشرفين قبل البدء بوقت بدء العمل على البرنامج بفترة كافية

5.3 الاشراف والمتابعة والدعم لجميع فرق العمل في الأشهر الثلاثة الأولى من قبل فريق مختص وبعد ذلك تنتقل المسؤولية الى مشرفي الأقسام

5.4 إلزام جميع الموظفين بالمسؤولية التامة بأنهم قد أنتموا فترة كافية للتعلم والالمام بجميع خصائص البرنامج

(6) مقارنة خصائص استئجار البرنامج مقابل الشراء: (Criteria for project selection models)

6.1 (cost) يعتمد اتخاذ قرار الشراء أو الاستئجار على مدة الاستخدام وكذلك أهميته بالإضافة إلى السيولة المتاحة للمنظمة

6.1.1 إذا كانت خطة المنظمة long-term لاستخدام البرنامج فيفضل الشراء غالبا ويجب حساب التكلفة الاجمالية بضرب فترة الاستئجار في المبلغ الدوري المستحق فإن كان الناتج أقل من مبلغ الشراء خلال خطة المنظمة فإن الاستئجار هو الخيار الأفضل.

6.1.2 وعلى عكس ما ذكر سابقا إذا كانت خطة المنظمة short-term فيفضل الاستئجار غالبا ويجب حساب التكلفة الاجمالية فإن كان الناتج أكبر من مبلغ الشراء خلال خطة المنظمة فإن الشراء هو الخيار الأفضل.

6.2.1 فيما يخص خدمات ما بعد البيع فيجب حسابها بناء على قرار الشراء أو الاستئجار على short-term أو long-term مع خيار الاستعانة بطرف ثالث أو تدريب موظفي دعم داخليين والاستغناء عن دعم البائع ان كانت التكلفة اعلى

6.2.2 في حال الاستعانة بطرف ثالث أو تدريب موظفي دعم داخليين يجب دراسة التكلفة الاجمالية مع الأخذ في الاعتبار اللغات المستخدمة في بناء البرنامج والخبرة الكافية لجعله يعمل بكفاءة واستقرار على جميع منصات التشغيل.

6.2.3 (adequately sophisticated) غالبا ما يكون تكلفة الطرف الثالث هي الأعلى ولكنها تمتاز بجودة أكبر وامتيازات كثير منها توفير سيرفرات بديلة وفريق دعم متكامل وخدمة متواصلة على مدار اليوم والعمل الأهم هو الخبرات الاكاديمية والخبرات المكتسبة.

6.3 (easy computerization) تتزايد الشركات المقدمة للخدمات البرمجية وتتزايد الخيارات معها ويصبح صنع القرار معقد نوعا ما بسبب تباين للخيارات الواضح منها وغير الواضح ومن اهم الأمثلة: واجهات المستخدمين ولغة البرنامج ان تعمل على جميع المنصات كشرط أساسي

6.4 (Capability) احد الصعوبات التي تواجه المستخدمين هي التعقيدات في البرامج و تعدد النوافذ المزعجة و التي يكره العملاء التعامل مع البرامج عموما بسبب هذه الخاصية و لتجنب ذلك يجب التنويه قبل بدء التنفيذ و الاشتراط على ذلك مع المصمم. يمكن إعادة تصميم (reform) ولكن الخطر هو انزعاج العملاء مما قد يترتب عليه التخلي عن التعامل مع الشركة ككل.

6.5 يجب اختيار المزود بدقة واختيار أسماء بارزة لسهولة التعامل مع التعامل معه وعدم المماثلة والتسويق في تنفيذ التغييرات سواء الطارئة أو التحسينية أو التجديد

6.4 وسنلخص ما سبق في الجدول التالي:

#	شراء البرنامج	#	استئجار البرنامج	الأهمية من 1-3	الخصائص
3	Good for long-term	2	Good for short-term	3	التكلفة النهائية
3	تدريب موظفين	2	الاستعانة بطرف ثالث	3	خدمات ما بعد البيع
1	خدمة المنصات الممكنة + تطوير	2	خدمة جميع المنصات	2	easy computerization
2	تطوير مستمر	0	حسب الحاجة	2	reform
1	تزايد مستمر في الخدمات المجانية	0	الخدمات باهظة التكاليف	1	additional services
2	سهولة متابعة التحديثات	1	صعوبة دعم التحديثات	2	Capability

Results and Discussion (7): مقارنة استئجار برنامج مقابل الشراء

بعد الانتهاء من تحليل البيانات وتقديم الأفضلية والامتيازات لكل تصنيف نقوم بجمع النقاط المكتسبة من كل من الخصائص أعلاه حسب الأهمية لمعرفة نتيجة البحث واستخلاص أي من الطريقتين هي التي قد تقدم قيمة أعلى للمشروع:

بخصوص استئجار البرنامج: $7 = 1+0+0+2+2+2$ نقاط

بخصوص شراء البرنامج: $12 = 2+1+2+1+3+3$ نقاط

(8) خلاصة البحث:

بدراسة الجدوى أعلاه واستخلاص وتصنيف الفوائد المرجوة من كلا المشروعين نجد أن شراء البرنامج متقدم بفارق كبير في النقاط وكذلك يتميز بعائد مادي ودعم وتطوير أكبر.

(9) References:

[1] CNN الجمعة، 03 أبريل 2015

[2] J. Hewitt & J. Rilling / 05 December 2005