



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

Thursday

25 / 04 / 2021.

Course Code

(PMG510)

Project Risk Management

Instructions:

- اخر موعد للتسليم هو يوم السبت 2021-05-08 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 line spacing 1.5
- عدد صفحات البحث (لا يقل عن ثلاث صفحات ولا يزيد عن ست صفحات).

Instructor's Name: Eng. Mosaab M. Hamed

Project:

Risk Identification and Analysis (Based on the project you chose in APM)

The objective of this report is to identify project risks, prepare a risk probability matrix, and carry out an analysis of selected risks. Referring to the project you select in **Advanced projects management APM course**, your task is to prepare a risk management plan that identifies potential risks in **the selected stage of the project** and identify risk management strategies.

From the course content and readings, you know that the overall purpose of risk planning is to anticipate possible risk events and be ready to take appropriate action when risk events occur—to eliminate or reduce negative impacts on the project.

You may wish to begin this exercise with a brainstorming about potential risks to get candidate risks “on the table” for consideration. And then identify and refine that wording for risks that have some realistic chance of occurring in this stage. For example, potential weather problems present a real obstacle to completing field data collection by the planned completion date. It is also an issue that the project manager will ultimately have to plan for, as opposed to other issues such as a major disaster (e.g., your office burning down), is not a high-enough probability event that requires much time in planning. As described below, you will select several of the identified risks and carry out a risk analysis.

You will use the distilled list of risks to make a risk probability/impact matrix. The matrix will have at least three categories (high/medium/low) for probability and impact.

Remember that it is important to name risks effectively—use words that describe the risk event and point to the impact on the project (e.g., “injury of field technician disrupts data installation work”).

After completion of the risk matrix, document a risk analysis for the selected risks. This detailed documentation for that selected risk will include:

- a description of the risk and potential impacts (schedule, quality of work, cost, etc.) on the project.
- indicators or triggers that would be monitored to help identify the risk as early as possible.
- specific risk response strategies to take.

Using probability and impact matrix calculate the **Expected Monetary Value (EMV)** for all risks that have the impact in terms of cost \$\$.

Best of luck...

المشروع:

التعرف على المخاطر وتحليلها (بحث مبني على مشروعك الذي اخترته في مادة ادارة المشاريع المتقدمة)

الغرض من هذا التقرير هو التعرف على المخاطر المحيطة بالمرحلة التي تختارها المرحلة من مراحل مشروعك (نفس المرحلة التي اخترت التطرق لها في مشروعك لمادة إدارة المشاريع المتقدمة Advanced project management) حيث أن مهمتك هي تحضير خطة متكاملة لإدارة المخاطر تشمل التعريف بالمخاطر المحتملة التي تحيط بتلك المرحلة وتحضير مصفوفة احتمالية المخاطر ومن ثم القيام بالتحليل لهذه المخاطر المختارة وتحديد استراتيجيات ادارة المخاطر المناسبة لكل خطر على حدة.

من محتويات المقرر والمصادر الأخرى المتاحة أصبحت تعلم الان أن الغرض العام لمرحلة التخطيط للمخاطر هي توقع أحداث المخاطر المحتملة والتجهز لاتخاذ ردة الفعل المناسبة عند وقوع الخطر – لمنع أو تقليل الاثار السلبية على المشروع.

قد تحبذ بداية هذا البحث بعصف ذهني عن ماهية المخاطر التي قد تحيط بتلك المرحلة من مراحل مشروعك, وذلك للحصول على قائمة بتلك المخاطر. ومن ثم تحديد وتصفية هذه القائمة للوصول إلى قائمة مختصرة بالمخاطر التي لها فرصة واقعية أكبر في الحدوث. على سبيل المثال: المشاكل الجوية المتوقعة والتي تمثل عقبة حقيقية أمام اكتمال جمع البيانات من المواقع في أو قبل الوقت المحدد، هذه تعتبر مشكلة على مدير المشاريع أن يضعها في الحسبان. من ناحية أخرى، فإن المخاطر غير الواقعية مثل الكوارث الطبيعية والأعاصير (تلك التي تسبب حريقاً بمكتبك وفقدان الأوراق المهمة) ليست لها احتمالية وقوع عالية وبالتالي لاتستدعي تضيق الكثير من الوقت في التخطيط لها. كما سيتبين لك، ستقوم باختيار عدة مخاطر من تلك التي قمت بالتعرف عليها لتحليلها.

ستقوم باستخدام هذه القائمة المختصرة لعمل مصفوفة المخاطر (الاحتمالية/الأثر). المصفوفة ستحتوي على الأقل على ثلاث تصنيفات (عالي/متوسط/منخفض) للإحتمالية والأثر.

لاتنس استخدام أسماء تصف طبيعة المخاطر بصورة فعالة – قم باستخدام كلمات تصف الحادثة الخطرة وتشير الى أثرها على المشروع (مثل: إصابة أحد الفنيين في الموقع مما يؤثر على أعمال التركيب).

بعد انتهاءك من مصفوفة المخاطر، قم بتوثيق تحليلك للمخاطر المختارة. هذا التسجيل المفصل للمخاطر يجب أن يتضمن:

- وصف للخطر واثاره المحتملة (الجدولة، جودة العمل، التكلفة، الخ)
- المؤشرات والمحفزات التي يجب مراقبتها للمساعدة في التعرف على هذا الخطر قبل وقوعه
- تفصيل للاستجابة المقترحة للتصدي لهذا الخطر

باستخدام مصفوفة الاحتمالات والتأثير ، احسب **القيمة النقدية المتوقعة (EMV)** لجميع المخاطر التي لها تأثير من حيث التكلفة \$\$.

مع تمنياتي بالتوفيق..

تحليل مخاطر مشروع مركز الاتصال Contact Center Risk Assessment

في هذا المشروع أو البحث سوف أقوم بوضع تحليلات المخاطر وأثرها على أعمال المنظمة في نفس المشروع الذي قمت بطرحه في مادة إدارة المشاريع المتقدمة.

وهنا سوف أقوم بوضع كل التحليلات المطلوبة مني كمدير لهذا المشروع لضمان استمرارية عمل هذا المشروع أثناء وبعد تنفيذه، ولذا سوف أقوم في البداية بوضع أساسيات أو مصفوفات التحليل في البداية التي قمت بتحليل المخاطر عن طريقها، ومن ثم سوف أقوم بوضع التحليلات والحلول المقترحة لتفاديها أو تقليل أثرها ونسبة حدوثها.

Name	Business Impact Analysis and Risk Assessment		
Location	Head Office Tower		
Description of Unit	Digital Channel		
Assessment Date	25/4/2021		
BCTL Name	Ahmed Alshuaibi		
BCTL Backup	Ahmed Hasan		

Revision History			
Version	Author	Date	Remarks
1	Ahmed Alshuaibi	25/4/2021	

Likelihood Criteria

Title	Description of Likelihood	No.
Very Low	Unlikely to happen in the next 5 Years	1
Low	Likely to happen once or twice in the next 3 years	2
Medium	Likely to happen once or twice in the next year	3
High	Likely to happen once or twice in the next six months	4
Very High	Likely to happen once or twice in the next three month	5

Impact Criteria

Title	MAO	No.
-------	-----	-----

Very Low	1 month +	1
Low	2 weeks	2
Medium	5 days	3
High	48 hours	4
Very High	24 hours	5

Risk Scale

Value	Scale
1 to 4	Very Low
5 to 7	Low
8 to 10	Medium
11 to 16	High
17 to 25	Very High

Risk Value= Likelihood X Impact

Risk Matrix

	Impact				
Likelihood	1	2	3	4	5
	2	4	6	8	10
	3	6	9	12	15
	4	8	12	16	20
	5	10	15	20	25

Acceptable Level of Risk: Low

Business Processes

Business Unit process	Sub process	Process description	Process owner / Responsible	Location	Supporting Systems (Tamweel or 3rd Party)	KEY TIMES		
						Peaks	Critical Times	Deadlines
Contact Center Solution	1- Server 2- Database 3- Staff Support 4- Internet Connectivity 5- APIs Connectivity 6- Security Support	It is a system to onboard customers and provide our Customer Care services to them	Digital Channels	Cloud	3rd Party	Most of time	24/7	

Dependencies

Business Unit Process	Sub Process	Dependency Name	Dependency Details	Internal / External	Importance	Agreed SLA(s)?
Contact Center Solution		Functionality of Customer Care Services	That mean: if Contact Center Solution service fall, we can't serve our services (Partly or Fully)	Internal / External	High	Yes

Impact Assessment

Business Unit Process	Type of Impact	24 Hours	48 Hours	5 Days	2 Weeks	1 Month+	Recovery Time Objective (RTO)	Recovery Point Objective (RPO)	Maximum Acceptable Outage (MAO)
Contact Center Solution	Financial	5	5	5	5	5	24 Hours		48 Hours
	Operational	3	5	5	5	5			
	Customer	4	5	5	5	5			
	Legal / Regulatory	4	5	5	5	5			

Single Point of Failure

Process	Single Point of Failure	Can other activities take over operations of this activity or can you operate manually? If yes, which ones	Can some of the activities be performed manually, without IT and other standard equipment
Contact Center Solution	Yes	Partly , Branch	Yes

Resources Requirements

Resources Required to Continuity and Recover the process					
Process	Communications	Equipment	IT Applications	Facilities and infrastructure	Notes
Contact Center Solution	Email Phone	Servers Computers	Servers OS Database	Server & Internet	

Vital Record

Business Unit process	Record name
All the process	Cloud

Call Tree

Employee who will work during the Crisis	Job Title	Phone #	Email Address
Abdullah	BD & DT Director	3759	abdullah@
Ahmed Alshuaibi	Sr. Business Analyst & PM	3770	a.alshuaibi@

RA

Threat	RA Before Mitigation Action			Existing Measures	Mitigation Action	Responsibility	Target Date
	Probability	Impact	Risk Rating				
Service Down	3	5	15	High	We have SLA with all Service provider and we have alternative solution	Digital Channel	Same Day

EMV

Risk	Probability	Impact (SAR)	EMV
Servers Down	10%	-35,000	-3,500
Internet Issues	25%	-15,000	-3,750
Phone Service Issues	25%	-25,000	-6,250

الخاتمة

بعد التحليلات التي تمت أعلاه ومقارنتها بالفوائد وضرورة المشروع لصالح المنظمة, تم اتخاذ القرار من وجهة نظري كمدير مشروع بقبول هذه المخاطر, لما تبين لي بأنها مخاطر ضرورية وطبيعية لهذا النوع من المشاريع وعدم تأثيرها تأثيراً قادحاً لسلامة المشروع.