

Everyone's Smart University

Project (Spring 2021)

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

Section	Date	Course Code
Master	Thursday 25 / 04 / 2021.	(PMG511)

PROJECT LEADERSHIP

Instructions:

- ☐ آخر 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 بنموذج 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 تقل عن ثلاث صفحات ولا تزيد عن ستة صفحات).

Instructor's Name: **Dr. Sara Adel**

THE IMPACT OF LEADERSHIP SKILLS ON PROJECT SUCCESS IN **YOUR ORGANIZATION**: A CASE OF YOUR OWN.

Different leadership styles are the key factor in the success of any project. Project Leaders are responsible and accountable for the success/failure of the project. There are numerous responsibilities that are assigned to a Project Leader during the leadership journey.

YOUR MISSION:

Your research/project must provide an overview of information and knowledge in a corporate environment with an underlying theme of **defining leadership styles within applying the hard and soft skills** for that style needed by the leader to ensure successful project delivery in your organization. (You are required to demonstrate your understanding of the relevant body of works to real-life business research).

Choose one only of the following project leadership skills using the tools that we learned during the project leadership course; starting from identifying and assess the case till executing the project.

- Prioritization (Using tools for Estimation – Scheduling – Tracking – prioritizing stakeholders).
- Team management (Using Team structures – Team development stages – Team needs).
- Embracing Accountability (Using RASCI)
- Conflict resolution (Using the Thomas-Kilmann conflict mode instrument).
- Motivation (Using one theory of motivation – Types of motivators).
- Communication in the project.
- Influencing (Using different sources of LEADER POWER).

What you have to do:

Your project task requires the preparation of a full project proposal that should contain the following components:

- **Introduction:** A detailed statement of the problem, research aim, and objectives that you would like to investigate and discuss. **(2 points)**

- **Literature Review and Conceptual framework:** An analysis of the literature relevant to the research topic that will give you the conceptual basis for conducting your research from the previous studies. **(2 points)**
- **Methodology:** Based on the conceptual framework, research aim(s), and objectives, you need to provide a detailed description of the data collection tools, data sources. **(2 points)**
- **Results and Discussion:** Description about the main findings of a research, outline your thoughts to defend your research and to emphasize the significance of it. **(4 points)**
- **References:** Lists all the resources you've used in your project, and your refereed journal articles as well. **(2 points)**
- **Appendices (If it is available in your study):** Any supplementary material you need to add. (Optional)

[Write the names of the chapters/sections of your research/ project and briefly discuss what you will write in those chapters/sections] .

Best of luck...

Dr. Sara Adel

تأثير مهارات القيادة على نجاح المشروع في مؤسستك: حالة عملية خاصة بالطالب.

أساليب القيادة المختلفة هي العامل الرئيسي في نجاح أي مشروع. قادة المشروع مسؤولون عن نجاح / فشل المشروع. وهناك العديد من المسؤوليات الموكلة لقائد المشروع خلال رحلة القيادة.

مهمتك:

يجب أن يوفر بحثك لمحة عامة عن المعلومات والمعرفة في بيئة المؤسسة الخاصة بك وهي موضع الدراسة مع تحديد أنماط القيادة في إطار تطبيق المهارات الخاصة بالقائد والمناسبة لهذا النمط الذي يحتاجه القائد لضمان تسليم مشروع ناجح في المؤسسة. (أنت مطالب بإثبات فهمك لما تم دراسته وتطبيقه بالأبحاث الواقعية في مؤسستك).

اختر واحدة فقط من مهارات قيادة المشروع التالية باستخدام الأدوات التي تعلمناها خلال مقرر القيادة في المشاريع.

- Prioritization (Estimation – Scheduling – Tracking – prioritizing stakeholders).
- Team management (Team structures – Team development stages – Team needs).
- Embracing Accountability (RASCI)
- Conflict resolution (The Thomas-Kilmann conflict mode instrument).
- Motivation (Using one theory of motivation – Types of motivators).
- Communication in the project.
- Influencing (Using different source of power).

ما عليك القيام به:

تتطلب مهمة مشروعك إعداد مقترح مشروع كامل يجب أن يحتوي على المكونات التالية:

- مقدمة: بيان تفصيلي للمشكلة محل الدراسة، تحديد هدف البحث والأهداف التي ترغب في التحقيق فيها ومناقشتها من خلاله.
- دراسات علمية سابقة: تحليل الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث والتي ستساعدك في مجال الدراسة لإجراء هذا البحث.
- المنهجية وطريقة البحث: بناءً على أهداف البحث، تحتاج إلى تقديم وصف تفصيلي لأساليب وأدوات جمع البيانات ومصادر البيانات والأساليب / الأدوات التي ستستخدمها.
- النتائج ووصف المناقشة حول النتائج الرئيسية للبحث: شرح مفصل للمشكلة محل الدراسة.
- المراجع: تسرد جميع المصادر التي استخدمتها في مشروعك، ومنها مقالات المجلات المحكمة أو المواقع المستخدمة للبحث.
- الملحقات (إذا كانت متوفرة في دراستك): أي مواد تكميلية تحتاج إلى إضافتها. (خيارية).

{اكتب أسماء فصول وأقسام (البحث / المشروع) الخاص بك، وناقش بإيجاز ما ستكتبه في كل قسم}.

كل التوفيق لكم جميعاً.....

Dr. Sara Adel

مقدمة

سوف أقوم في هذا البحث بطرح مشروع قد قمت بالقيام به يختص بالمنظمة التي أعمل لديها، فسوف أقوم مهارة Prioritization لما لها من أهمية في مشروع الحقيقي وضمان نجاح المشروع من عدمه.

دراسات علمية سابقة

لقد قمت بالاطلاع على بعض التحليلات والدراسات عن طريق منصات مختلفة كوسائل التواصل الاجتماعي واليوتيوب بالتحديد وأيضًا قمت بالاطلاع بشكل مختصر وجزئي على كتاب أطلعني عليه أحد زملاء المهنة ألا وهو كتاب Practical Contact Center Collaboration للكاتب كين برنت، لكي أستطيع معرفة بشكل مبدئي أنواع المخاطر والصعوبات التي قد أواجهها كمدير لهذا النوع من المشاريع.

المنهجية وطريقة البحث

بعد الاطلاع على التجارب السابقة لمن عملوا في هذا النوع من المشاريع، قمت بوضع Project Charter مناسب لطريقة أسلوب القيادة الذي سوف أتبعه، وهو أسلوب ممزوج ما بين أسلوب الديمقراطية في بعض جزئيات المشروع كالتهيئة وطريقة أداء المهام وطريقة تسليم التقارير، وأيضًا أسلوب البيروقراطية أو الديكتاتورية في بعض جزئيات المشروع كالجدولة والتتبع وتصنيف الأولوية لل Stakeholders .

Project Charter

		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				"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		

Integration: -CRM -Tamweel Website -Social Media -Mobile Application	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: <i>Ensure to have an effective informantion media ffor improved ROI Overseeing Benefits are achieved and business regains and sustain its profitability and value on AlKifah portfolio.</i>
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:	
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	

• النتائج ووصف المناقشة حول النتائج الرئيسية للبحث

بعد قيامي بوضع هذا ال Project Charter الذي قمت فيه بتقدير التكاليف والفترات الزمنية ووضع جداول لتسليم المتطلبات بحسب أولويتها لاعتماد الخطوة التالية عليها ووضع المستفيدين بحسب الأولوية بسب التأثير المباشر والغير المباشر الصادر منهم على المشروع. فعلى سبيل المثال تحديد أعلى أولوية لراعي المشروع لما له من قوة وهيمنة على ضمان سير المشروع من عدمه, حيث أنه في حال لم أوفق بتوفير متطلبات راعي المشروع فسوف يقوم بإيقاف المشروع مما يعني فشل المشروع. الخلاصة : بعد وضع هذا التشارتر اتضحت الرؤية لدى جميع من له علاقة بهذا المشروع وعرف دوره وأصبح من السهل علي بفرض الأساليب المناسبة دون معارضة شديدة لعلمهم بأنها لمصلحة المشروع العامة.

المراجع

Practical Contact Center Collaboration By Ken Burnett