



ملخص أطروحة الدكتوراه بعنوان

تصميم نظام لأتمتة وإدارة إجراءات العمل في المنظمات وتنفيذها في قطاع الاتصالات

اسم الطالب

منى محمد الحلاق

المشرف المشارك

أ.د.م. سمير كرمان

المشرف

د.م. محمد مازن المحاييري

القسم والاختصاص

قسم هندسة الحواسيب والأتمتة

اختصاص هندسة الحواسيب وشبكاتها

الملخص

تشهد بيئة الأعمال تطورات جذرية تتمثل بالتطور الكبير في نظم المعلومات وبيئة المعلومات، والمنافسة الكبيرة، والعولمة التكنولوجية التي غيرت من أهداف المنظمات وآلية تحقيق هذه الأهداف، إذ أصبحت جودة الخدمات والمنتجات المحور الأساسي في تحقيق أهداف المنظمات. ومن ضمن إطار السعي من أجل التحسين المستمر للجودة عند تصميم النظم ضرورة العمل على أتمتة وإدارة إجراءات العمل في هذه المنظمات بطريقة فعالة من خلال توثيقها ومراقبتها وقياس أدائها وتطويرها باستمرار بما يضمن تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية من أجل تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية وقيمة مضافة للعملاء. إلا أنه وعلى الرغم من ذلك فإن تصميم نظم المعلومات لا يزال يعاني كثيراً من التحديات والمخاطر التي لها تأثير كبير على الجودة، وتعود الأسباب في أغلب الحالات إلى وجود قصور ونقص في دراسة بعض العوامل التي تلبى معايير الجودة. لذلك تم في هذا البحث الأكاديمي، اقتراح منهجية وإطار عمل عند تصميم نظم المعلومات تعتمد على التكامل بين إدارة العمليات والتفكير المبني على المخاطر واستراتيجية صناعة القرار لتحقيق المتطلبات مع ضمان التقييم والتحسين المستمر للجودة.



PhD dissertation summary

Design a System to Automate the Business Processes Management in Organizations and Implement it in the Telecommunication Sector

Student Name

Mouna Mohammad Alhallak

Co-Supervisor

Dr. Samir karman

Supervisor

Dr. Mohammad Mazen AlMahayri

Department

Department of Computer Engineering & Automation



Summary

The international business environment is witnessing radical developments represented by the great development in information systems and the information environment, great competition and technological globalization, which has changed the goals of organizations and the mechanism for achieving these goals, as the quality of services and products has become the primary focus in achieving the goals of organizations.

Within the framework of striving for continuous improvement of quality when designing systems, it is necessary to work on automating and managing work procedures in these organizations in an effective manner by documenting, monitoring, measuring and constantly developing their performance to ensure improvement of key performance indicators in order to provide products and services of high quality and added value to customers. However, the design of information systems still suffers from many challenges and risks that have a significant impact on the quality, and the reasons in most cases are due to the presence of shortcomings and lack of study of some of the factors that meet quality standards. Therefore, in this academic research, a methodology and framework was proposed when designing information systems that is based on the integration between operations management, risk-based thinking, and decision-making strategy to achieve requirements while ensuring continuous evaluation and improvement of quality.