

رقم الدورة 1822

دورة إدارة أداء المطالبات وجودة العمليات التأمينية

إدارة المطالبات والتعويضات التأمينية
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة أداء المطالبات وجودة العمليات التأمينية إطاراً مهنيًا متكاملًا لتحسين أداء المطالبات ورفع جودة الخدمات التأمينية وتعزيز الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء. وتركز الدورة على تطوير دورة المطالبات بالكامل مع الحفاظ على الضوابط المناسبة والاتساق والشفافية وكفاءة التكلفة.

تتناول الدورة دورة المطالبات منذ الإبلاغ الأول عن الخسارة والتحقق من التغطية، مروراً بالتحقيق والتقييم واتخاذ القرار والتسوية والاسترداد، وصولاً إلى إغلاق المطالبة. كما تركز على العوامل التشغيلية والجودة التي تؤثر في سرعة معالجة المطالبات ودقة القرارات وتسرب التكاليف ورضا العملاء والشكاوى.

كما تستعرض الدورة أساليب بناء منظومة فعالة لإدارة الجودة في عمليات المطالبات، بما يشمل وضع معايير الجودة ومؤشرات الأداء وآليات المراجعة وضمان الجودة وتحليل الأسباب الجذرية والتحسين المستمر، بما يضمن اتساق القرارات وموثوقية عمليات التسوية.

ومن خلال دراسات الحالات وتحليل مؤشرات الأداء والتطبيقات العملية، يطور المشاركون القدرة على اكتشاف نقاط الضعف في عمليات المطالبات، وتحسين الضوابط التشغيلية، وتقليل التأخير والتكاليف غير الضرورية، وتعزيز جودة الخدمة، وبناء مبادرات تحسين مرتبطة بالأهداف المؤسسية وتوقعات العملاء.

أهداف الدورة

- تحليل المبادئ والمكونات الرئيسية لإدارة أداء المطالبات بكفاءة.
- تقييم دورة المطالبات بالكامل وتحديد فجوات الأداء التشغيلي.
- قياس عمليات المطالبات وفق معايير الجودة والكفاءة والدقة ومستوى الخدمة.
- تطوير مؤشرات أداء فعالة لقياس أداء المطالبات وجودة الخدمات.
- تطبيق منهجيات ضمان الجودة على عمليات تقييم وتسوية المطالبات.
- تحديد الأسباب الجذرية للتأخير والأخطاء والشكاوى ومشكلات الأداء.

- تقييم تسرب تكاليف المطالبات ونقاط ضعف الضوابط وفرص تحسين التكلفة.
- تعزيز الاتساق والدقة في التحقيق وتقييم وتسوية المطالبات.
- تحسين تجربة العملاء وجودة الخدمة طوال دورة المطالبة.
- استخدام البيانات والتحليلات لمتابعة أداء المطالبات وتحديد اتجاهات التحسين.
- تطوير مبادرات للتحسين المستمر في جودة المطالبات والكفاءة التشغيلية.
- إعداد خطط عملية ومستدامة لتحسين أداء المطالبات وإدارة الجودة.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري المطالبات والمشرفين وكبار أخصائيي المطالبات ومسؤولي جودة المطالبات ومديري عمليات المطالبات والمتخصصين في التأمين المسؤولين عن الأداء التشغيلي وجودة خدمات المطالبات. كما تناسب القيادات التنفيذية ومسؤولي المخاطر وتجربة العملاء والرقابة الداخلية والامتثال والجودة، وصناع القرار الذين يسعون إلى تحسين سرعة ودقة وكفاءة المطالبات ورفع رضا العملاء وإدارة التكاليف وتعزيز الأداء التشغيلي.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تقييم أداء وجودة دورة المطالبات التأمينية بالكامل.
- تحديد الاختناقات التشغيلية والتأخيرات والأخطاء والازدواجية ونقاط ضعف الخدمة.
- وضع مؤشرات مناسبة لقياس أداء المطالبات وجودة العمليات.
- تحليل زمن معالجة المطالبات وأداء التسويات والشكاوى ومستويات الخدمة.

- تطبيق أساليب منظمة لضمان جودة قرارات المطالبات والوثائق المرتبطة بها.
- تحديد الأسباب الجذرية للأخطاء والتأخيرات والشكاوى المتكررة.
- اكتشاف مصادر تسرب تكاليف المطالبات ونقاط ضعف الرقابة.
- تحسين اتساق ودقة وشفافية عمليات تقييم وتسوية المطالبات.
- استخدام بيانات المطالبات والتحليلات لاكتشاف الأنماط وفرص التحسين.
- تعزيز تجربة العملاء وجودة التواصل خلال مختلف مراحل المطالبة.
- تطوير مبادرات لتحسين العمليات بناءً على بيانات الأداء.
- إعداد خارطة طريق عملية لتحسين أداء المطالبات وجودة العمليات.
- المحاور التدريبية

محاور الدورة

اليوم الأول

أسس إدارة أداء المطالبات

- فهم دورة المطالبات والعوامل المؤثرة في الأداء
- تقييم إجراءات المطالبات ومسارات العمل والأدوار والمسؤوليات
- تحديد الاختناقات والتأخيرات والأخطاء وأوجه عدم الكفاءة
- ربط أداء المطالبات بتجربة العملاء والتكاليف والمخاطر والربحية
- التطبيق العملي: إجراء تقييم تشخيصي لعملية مطالبات تأمينية

اليوم الثاني

ضمان جودة المطالبات والضوابط التشغيلية

- مبادئ إدارة الجودة في عمليات المطالبات
- وضع معايير الجودة ومعايير مراجعة المطالبات
- تقييم التحقيق والتوثيق والتقييم وقرارات التسوية
- تعزيز الضوابط والصلاحيات والاتساق وآليات التصعيد
- التطبيق العملي: إجراء مراجعة جودة لمجموعة مختارة من المطالبات

اليوم الثالث

قياس أداء المطالبات وتحليل البيانات

- تصميم مؤشرات أداء المطالبات ومقاييس الجودة
- متابعة زمن المعالجة ودقة التسويات والإنتاجية والشكاوى ومستويات الخدمة
- تحليل اتجاهات المطالبات والاستثناءات والأخطاء المتكررة واختلافات الأداء
- استخدام البيانات والتحليلات لدعم قرارات إدارة المطالبات
- التطبيق العملي: إعداد لوحة مؤشرات لأداء المطالبات وتحليل الاتجاهات الرئيسية

اليوم الرابع

تسرب تكاليف المطالبات وتحليل الأسباب الجذرية وتحسين العمليات

- تحديد مصادر ومؤشرات تسرب تكاليف المطالبات
- تحليل الأخطاء المتكررة والتأخير وإعادة العمل والتكاليف غير الضرورية
- تطبيق تحليل الأسباب الجذرية على مشكلات الجودة والأداء
- إعادة تصميم عمليات المطالبات لتحسين الكفاءة والدقة ونتائج العملاء

اليوم الرابع — تابع

- التطبيق العملي: إعداد خطة إجراءات تصحيحية لمشكلة في أداء المطالبات

اليوم الخامس

تجربة العملاء والتحسين المستمر والتميز في المطالبات

- تحسين التواصل وتجربة العملاء خلال دورة المطالبة
- إدارة الشكاوى واستخدام ملاحظات العملاء لتحسين الجودة
- إنشاء آليات للمراجعة الدورية والتحسين المستمر للأداء
- تطوير استراتيجيات مستدامة لجودة المطالبات والتميز التشغيلي
- التطبيق النهائي: إعداد خارطة طريق متكاملة لتحسين أداء المطالبات وإدارة الجودة

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/claims-performance-quality-management-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440