

رقم الدورة 1903

دورة المنصات الرقمية للتأمين وخدمات العملاء

تقنيات التأمين والتحول الرقمي
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة المنصات الرقمية للتأمين وخدمات العملاء إطاراً استراتيجياً وعملياً لتصميم وإدارة وتطوير المنصات الرقمية للتأمين وتعزيز قدرات خدمة العملاء. وتركز الدورة على كيفية توظيف القنوات الرقمية ومنصات الخدمة الذاتية والتقنيات المتكاملة والعمليات المرتكزة على العملاء لتقديم خدمات تأمينية أسرع وأكثر سهولة وتخصيصاً واتساقاً.

تتناول الدورة تطور المنصات الرقمية ودورها في إعادة تشكيل تفاعل العملاء مع شركات التأمين عبر مختلف مراحل دورة العلاقة التأمينية. ويستكشف المشاركون خدمات عروض التأمين الرقمية، واستقبال العملاء، وإصدار الوثائق، وإدارة الوثائق، وتقديم المطالبات، والمدفوعات، والتجديدات، والتواصل مع العملاء، وإدارة الشكاوى، مع التركيز على بناء رحلات عملاء رقمية سلسة ومتسقة عبر مختلف القنوات.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على إدارة تجربة العملاء، وسهولة استخدام المنصات، وتخصيص الخدمات، وتكامل البيانات، والتواصل الرقمي، والأتمتة، والذكاء الاصطناعي، وتقديم الخدمات متعددة القنوات. كما يتعلم المشاركون كيفية تحديد نقاط الألم لدى العملاء، وإعادة تصميم الرحلات الرقمية، وتحسين عمليات الخدمة، ووضع مؤشرات أداء تدعم رضا العملاء والكفاءة التشغيلية.

ومن خلال التمارين التطبيقية ودراسات الحالة وتحليل رحلات العملاء وتقييم المنصات الرقمية وورش تصميم الخدمات، يطور المشاركون القدرة على تقييم المنصات الحالية، وتحديد فرص التحسين، وتصميم خدمات تأمينية تتمحور حول العملاء، وترتيب أولويات التطوير. وتهدف الدورة إلى دعم شركات التأمين في بناء تجارب رقمية تعزز التفاعل وجودة الخدمة ورضا العملاء والولاء والقيمة التجارية طويلة الأجل.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل دور المنصات الرقمية في تطوير خدمات العملاء في قطاع التأمين.
- تقييم كفاءة المنصات الرقمية من حيث الوظائف وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول وتجربة العملاء.

- رسم وتحليل رحلات العملاء عبر القنوات الرقمية.
- تحديد نقاط الألم والفجوات في تجربة العملاء وفرص تحسين الخدمة.
- تصميم خدمات تأمينية رقمية تتمحور حول احتياجات العملاء.
- تطوير خدمات الاستقبال الرقمي وعروض التأمين وإدارة الوثائق والمطالبات والمدفوعات والتجديدات.
- توظيف الأتمتة والذكاء الاصطناعي لتحسين تقديم خدمات العملاء.
- تعزيز التكامل بين قنوات الخدمة المختلفة واتساق تجربة العميل.
- تطوير استراتيجيات التواصل الرقمي وتخصيص الخدمات.
- وضع مؤشرات أداء لقياس تجربة العملاء وجودة الخدمات الرقمية.
- تحديد مخاطر التقنية والبيانات والخصوصية والأمن السيبراني والمخاطر التشغيلية المرتبطة بالخدمات الرقمية.
- تطوير استراتيجيات عملية للتحسين المستمر للمنصات الرقمية وخدمات العملاء.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة المتخصصين في شركات التأمين المسؤولين عن المنصات الرقمية وتجربة العملاء والتحول الرقمي والعمليات والتوزيع وتقديم الخدمات. وتشمل الفئات المستهدفة مديري التحول الرقمي، ومديري تجربة العملاء، ومديري المنتجات الرقمية، ومديري العمليات، والمتخصصين في تقنيات التأمين، ومديري خدمة العملاء، ومديري التوزيع، ومالكي العمليات.

كما تناسب القيادات التنفيذية والمتخصصين في الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق والتسويق وإدارة البيانات وتقنية المعلومات وإدارة المخاطر والالتزام، ممن يشاركون في تطوير أو تحسين الخدمات التأمينية الرقمية والمنصات الموجهة للعملاء.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح الدور الاستراتيجي للمنصات الرقمية في تطوير خدمات العملاء في قطاع التأمين.
- تقييم مستوى نضج وفعالية المنصات الرقمية الحالية.
- رسم رحلات العملاء الرقمية من البداية إلى النهاية.
- تحديد فجوات تجربة العملاء ونقاط التعقيد في تقديم الخدمات.
- تصميم تجارب محسنة للاستقبال الرقمي وإعداد عروض التأمين.
- تطوير قدرات إدارة الوثائق والخدمات الذاتية الرقمية.
- تحسين تقديم المطالبات الرقمية والتواصل مع العملاء.
- تطوير تجارب رقمية فعالة للمدفوعات والتجديدات وخدمات الوثائق.
- توظيف الأتمتة والذكاء الاصطناعي في عمليات خدمة العملاء.
- تطوير استراتيجيات متكاملة للخدمات متعددة القنوات.
- استخدام بيانات العملاء والتحليلات لتحسين تخصيص الخدمات.
- وضع مؤشرات أداء لقياس جودة الخدمات وتجربة العملاء الرقمية.
- تحديد وإدارة مخاطر الخدمات الرقمية.
- تطوير مبادرات تحسين بناءً على ملاحظات العملاء ونتائج الأداء.
- إعداد خارطة طريق عملية لتطوير المنصات الرقمية وخدمات العملاء في شركات التأمين.
- المحاور التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

المنصات الرقمية للتأمين وتجربة العملاء

- تطور المنصات الرقمية في قطاع التأمين.
- الدور الاستراتيجي للقنوات الرقمية في شركات التأمين الحديثة.
- المكونات الأساسية للمنصة الرقمية التأمينية الفعالة.
- توقعات العملاء وسلوكياتهم المتغيرة في البيئة الرقمية.
- نماذج التشغيل التأمينية المرتكزة على العملاء.
- دورة حياة العميل الرقمية ونقاط التفاعل الرئيسية.
- سهولة استخدام المنصات وإمكانية الوصول والسرعة وجودة الخدمة.
- تحديد فجوات تجربة العملاء ونقاط التعقيد الرقمي.
- تطبيق عملي: تقييم منصة تأمينية رقمية وتحديد أهم فرص تحسين تجربة العملاء.

اليوم الثاني

رحلات العملاء الرقمية والخدمات الذاتية

- تصميم رحلات العملاء الرقمية من البداية إلى النهاية.
- الاستقبال الرقمي وجمع معلومات العملاء.
- عروض التأمين الإلكترونية ومقارنة المنتجات.
- إصدار الوثائق الرقمية وإدارة المستندات.
- إدارة الوثائق والخدمات الذاتية الرقمية.
- التجديدات والإلغاءات وطلبات الخدمة الرقمية.
- الإبلاغ عن المطالبات وتقديمها إلكترونياً.

اليوم الثاني — تابع

- الإشعارات الرقمية وتحديثات حالة الطلبات والمطالبات.
- تقليل جهد العميل من خلال تبسيط الإجراءات الرقمية.
- تطبيق عملي: تصميم رحلة رقمية محسنة للعميل من الاستقبال وحتى إدارة الوثيقة والخدمات اللاحقة.

اليوم الثالث

المطالبات والمدفوعات وأتمتة خدمات العملاء

- تصميم تجارب رقمية تتمحور حول العميل في إدارة المطالبات.
- تقديم المطالبات رقمياً ومعالجة المستندات إلكترونياً.
- متابعة حالة المطالبة والتواصل الاستباقي مع العميل.
- المدفوعات الرقمية وتحصيل الأقساط.
- أتمتة مسارات خدمة العملاء.
- التوجيه الآلي وإدارة الحالات وطلبات الخدمة.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء التأمينية.
- المساعدات الرقمية والتفاعل الآلي مع العملاء.
- إدارة الاستثناءات والحالات التي تتطلب التدخل البشري.
- تطبيق عملي: تصميم مسار رقمي للمطالبات وخدمة العملاء يجمع بين الأتمتة والدعم البشري المناسب.

اليوم الرابع

الخدمات متعددة القنوات والتخصيص وإدارة البيانات

- بناء تجارب تأمينية متكاملة عبر القنوات المختلفة.
- الربط بين القنوات الرقمية وتطبيقات الهاتف ومراكز الاتصال والوسطاء.
- توحيد معلومات العميل ومستوى الخدمة عبر القنوات.

اليوم الرابع — تابع

- استخدام بيانات العملاء والتحليلات لتخصيص الخدمات.
- تقسيم العملاء وتطوير الخدمات الرقمية المستهدفة.
- التواصل الاستباقي وتعزيز تفاعل العملاء.
- إدارة ملاحظات العملاء والشكاوى عبر القنوات الرقمية.
- حماية بيانات العملاء والخصوصية والأمن السيبراني.
- قياس رضا العملاء والتفاعل وجودة الخدمات الرقمية.
- تطبيق عملي: تطوير نموذج متكامل لخدمة العملاء متعددة القنوات باستخدام بيانات العملاء ومؤشرات الأداء.

اليوم الخامس

استراتيجية المنصات الرقمية والحوكمة والتحسين المستمر

- تطوير استراتيجية متكاملة للمنصات الرقمية للتأمين.
- تحديد أولويات قدرات المنصة ومبادرات تطوير خدمات العملاء.
- حوكمة المنتجات والمنصات والخدمات الرقمية.
- تحديد الملكية والمسؤوليات ومعايير تقديم الخدمة.
- تطوير مؤشرات الأداء ولوحات متابعة تجربة العملاء.
- قياس استخدام القنوات الرقمية وكفاءة الخدمة ورضا العملاء والاحتفاظ بهم.
- إدارة المخاطر التقنية والتشغيلية والأمن السيبراني ومخاطر التنفيذ.
- توظيف ملاحظات العملاء والتحليلات في التحسين المستمر.
- بناء نموذج خدمة رقمي قابل للتوسع ومستعد للتطورات المستقبلية.

اليوم الخامس — تابع

- ورشة ختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة للمنصات الرقمية للتأمين وخدمات العملاء تشمل قدرات المنصة، ورحلات العملاء، والخدمات الذاتية، والمطالبات، والمدفوعات، والأتمتة، والذكاء الاصطناعي، والخدمات متعددة القنوات، والحوكمة، ومؤشرات الأداء، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/digital-insurance-platforms-customer-services-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440