

رقم الدورة 1809

دورة إدارة أداء عمليات التأمين

إدارة وعمليات التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضورى

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة أداء عمليات التأمين إطاراً مهنياً متكاملًا لقياس وإدارة وتحسين الأداء التشغيلي في قطاع التأمين. وتركز الدورة على تطوير قدرة المؤسسات على تحويل البيانات التشغيلية إلى مؤشرات ورؤى عملية تدعم رفع الكفاءة، وتحسين جودة الخدمة، وتعزيز الرقابة التشغيلية، وإدارة المخاطر، ورفع مستوى رضا العملاء، بما يساهم في تحقيق أداء مؤسسي أكثر اتساقاً واستدامة.

تتناول الدورة دورة العمليات التأمينية المتكاملة، بدءاً من استقبال طلبات التأمين ودعم عمليات الاكتتاب وإصدار الوثائق، مروراً بإدارة الوثائق والتجديدات وخدمة العملاء والتحصيل، وصولاً إلى معالجة المطالبات وتسويتها وإغلاقها. كما تركز على تحديد الاختناقات والتأخيرات والأخطاء والتكرار وإعادة العمل والأنشطة التي لا تضيف قيمة، وتحليل تأثيرها على الكفاءة والتكلفة وجودة الخدمة.

وبشكل تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية محوراً أساسياً في الدورة، حيث يتعرف المشاركون على كيفية تصميم مؤشرات دقيقة ومرتبطة بالأهداف التشغيلية لقياس الإنتاجية، وسرعة الإنجاز، وجودة المعاملات، ومستويات الخدمة، والتكلفة التشغيلية، وأداء المطالبات، وكفاءة العمليات. كما يتعلمون كيفية استخدام التقارير التشغيلية ولوحات مؤشرات الأداء لتوفير معلومات واضحة تدعم الإدارة التنفيذية وصناع القرار.

ومن خلال التطبيقات العملية ودراسات الحالات، يطور المشاركون منهجية عملية لتحليل فجوات الأداء، وتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات، وترتيب فرص التحسين، وبناء خطط قابلة للتنفيذ والقياس. وتساعد الدورة المديرين والمتخصصين على تحسين عمليات التأمين، وتبسيط الإجراءات، ودعم التحول الرقمي، وتعزيز جودة تجربة العملاء، وربط الأداء التشغيلي بالأهداف المؤسسية.

أهداف الدورة

- تحليل دورة العمليات التأمينية المتكاملة وتحديد الأنشطة الرئيسية ونقاط التحكم ومواطن ضعف الأداء خلال فترة التدريب.
- تطوير إطار متكامل لإدارة أداء عمليات التأمين يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية والأولويات التشغيلية للمؤسسة.

- تقييم كفاءة عمليات دعم الاكتتاب وإدارة الوثائق والإصدار والتجديد وخدمة العملاء باستخدام مؤشرات قابلة للقياس.
- تطبيق أساليب عملية لقياس أداء إدارة المطالبات من حيث سرعة المعالجة والدقة والجودة والإنتاجية ومستويات الخدمة.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية لقياس الإنتاجية والكفاءة والجودة والتكلفة وسرعة الإنجاز ومستويات الخدمة.
- تحليل البيانات والتقارير التشغيلية لاكتشاف الاتجاهات والانحرافات والمشكلات المتكررة وفرص التحسين.
- تحسين تدفق العمليات التأمينية من خلال تحديد الاختناقات والتكرار وإعادة العمل والخطوات غير الضرورية.
- تقييم مؤشرات خدمة العملاء وتجربة العميل وربطها بمستوى الأداء التشغيلي للعمليات التأمينية.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية لمعالجة المشكلات المتكررة في الاكتتاب وإدارة الوثائق والمطالبات وخدمة العملاء.
- تصميم لوحات مؤشرات وتقارير تشغيلية توفر للإدارة معلومات واضحة وقابلة للتنفيذ حول مستوى الأداء.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر وتبسيط الإجراءات والأتمتة المناسبة لرفع كفاءة العمليات التأمينية.
- إعداد خطة عملية لتحسين أداء عمليات التأمين تتضمن المؤشرات والأهداف والأولويات والمسؤوليات وآليات المتابعة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري عمليات التأمين ورؤساء الأقسام والمشرفين وقادة فرق العمل والمتخصصين العاملين في إدارة الوثائق، ودعم الاكتتاب، وإصدار وثائق التأمين، وإدارة التجديدات، وخدمة العملاء، وإدارة المطالبات، والتحصيل، وخدمات ما بعد البيع. كما تناسب المتخصصين المسؤولين عن متابعة الأداء التشغيلي وتحسين الإجراءات وضمان الالتزام بمستويات الخدمة ومعايير جودة العمليات.

كما تستهدف الدورة الرؤساء التنفيذيين ومديري العمليات ومديري المطالبات ومديري الاكتتاب ومديري خدمة العملاء ومديري الأداء التشغيلي، إضافة إلى مطلبي الأداء والأعمال، ومتخصصي تحسين العمليات والتميز

التشغيلي والجودة، ومتخصصي المخاطر التشغيلية والرقابة الداخلية، وفرق التحول الرقمي. وتوفر قيمة خاصة لصناع القرار الذين يحتاجون إلى ربط الأداء التشغيلي بالتكلفة والكفاءة وتجربة العملاء والمخاطر والأهداف المؤسسية.

مخرجات التعلم

- رسم وتحليل دورة العمليات التأمينية من البداية إلى النهاية وتحديد نقاط التسليم والاعتماد المتبادل بين الوظائف المختلفة.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة لكل مرحلة من مراحل عمليات التأمين وفقاً للأهداف التشغيلية المحددة.
- قياس إنتاجية فرق العمل وجودة المعاملات وسرعة الإنجاز ومستويات الخدمة باستخدام منهجيات أداء منظمة.
- تحليل عمليات دعم الاكتتاب وإصدار الوثائق وإدارة الوثائق والتجديدات لتحديد فرص تحسين الأداء.
- تقييم أداء دورة المطالبات بدءاً من استقبال المطالبة والتحقق منها وحتى التقييم والتسوية والإغلاق.
- استخدام البيانات التشغيلية لتحديد الاتجاهات والانحرافات وأنماط العمل والمشكلات المتكررة ومصادر المخاطر التشغيلية.
- تطبيق أدوات تحليل الأسباب الجذرية للتمييز بين المشكلات الأساسية والنتائج الظاهرة لضعف الأداء.
- تقييم أثر التأخير والأخطاء وإعادة العمل والتكرار على التكلفة التشغيلية وجودة الخدمة وتجربة العميل.
- إعداد تقارير أداء تشغيلية واضحة تساعد الإدارة على اتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحسينية في الوقت المناسب.
- تصميم لوحات مؤشرات أداء عملية لمتابعة عمليات التأمين وإيصال المعلومات الحيوية إلى الإدارة وصناع القرار.

- تحديد فرص تبسيط العمليات والأتمتة والتحول الرقمي والتحسين المستمر في بيئة العمليات التأمينية.
- إعداد خطة تنفيذية لتحسين أداء عمليات التأمين تتضمن أهدافاً قابلة للقياس ومؤشرات ومسؤوليات وأولويات وآليات متابعة.
- المحاوّر التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أسس إدارة أداء عمليات التأمين

- مفهوم إدارة الأداء التشغيلي في قطاع التأمين ودوره في تعزيز الكفاءة المؤسسية.
- تحليل دورة العمليات التأمينية من استقبال الطلب ودعم الاكتتاب إلى إصدار الوثيقة وخدمتها وتجديدها وإدارة المطالبات.
- الربط بين الاستراتيجية المؤسسية والأهداف التشغيلية وإدارة الأداء.
- تحديد أصحاب المصلحة ومالكي العمليات ونقاط التسليم والاعتماد المتبادل والمسؤوليات التشغيلية.
- تطبيق عملي أو نقاش: تحليل دورة عملية تأمينية وتحديد فجوات الأداء والاختناقات وفرص التحسين.

اليوم الثاني

مؤشرات الأداء وقياس كفاءة العمليات التأمينية

- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية لعمليات الاكتتاب وإدارة الوثائق وخدمة العملاء والتجديدات.
- قياس الإنتاجية والكفاءة وسرعة الإنجاز والجودة والتكلفة وحجم العمل ومستويات الخدمة.
- تطوير مؤشرات أداء متخصصة لإدارة المطالبات والمعالجة والتقييم والتسوية والإغلاق.
- تحديد خطوط الأساس والأهداف التشغيلية وحدود الأداء وتكرار القياس والمراجعة.
- تطبيق عملي أو نقاش: إعداد منظومة متكاملة لمؤشرات أداء إحدى إدارات التأمين وتحليل نتائج الأداء.

اليوم الثالث

تحليل العمليات وجودة الأداء التشغيلي

- تحليل تدفق العمليات التأمينية وتحديد الأنشطة ذات القيمة المضافة والأنشطة غير الضرورية.
- تحديد الاختناقات والتأخير والتكرار وإعادة العمل والأخطاء ومواطن ضعف العمليات.
- تطبيق منهجيات تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات التشغيلية المتكررة.
- إدارة جودة البيانات ودقة المعاملات والوثائق والسجلات والمعلومات التأمينية.
- تطبيق عملي أو نقاش: تحليل حالة تشغيلية تتضمن تأخيراً وأخطاء متكررة وتحديد الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية.

اليوم الرابع

لوحات مؤشرات الأداء والتحسين المستمر

- إعداد تقارير الأداء التشغيلي المناسبة للإدارة التنفيذية والإدارات المتخصصة.
- تصميم لوحات مؤشرات لمتابعة أداء عمليات التأمين بصورة دورية وفعالة.
- تحليل الاتجاهات والانحرافات وحجم العمل وأنماط الأداء بين الوحدات والعمليات.
- تطبيق مبادئ تحسين العمليات وتبسيط الإجراءات والأتمتة والتحول الرقمي.
- تطبيق عملي أو نقاش: تصميم نموذج لوحة مؤشرات لأداء عمليات التأمين وتحويل نتائج التحليل إلى مبادرات تحسين.

اليوم الخامس

إدارة الأداء المتقدمة وخطط تحسين عمليات التأمين

- ربط الأداء التشغيلي بالكفاءة المالية وجودة الخدمة وتجربة العميل والمخاطر التشغيلية والأداء المؤسسي.
- تحديد أولويات مبادرات تحسين عمليات التأمين وفقاً للأثر التشغيلي وقابلية التنفيذ.

اليوم الخامس — تابع

- إدارة التغيير وتعزيز تبني الإجراءات المحسنة ومعايير الأداء داخل فرق العمليات.
- تطوير آليات مراجعة الأداء والتصعيد والإجراءات التصحيحية والمتابعة المستمرة.
- ورشة عمل ختامية: إعداد خطة متكاملة لتحسين أداء عمليات التأمين تتضمن مؤشرات الأداء والأهداف والمبادرات والمسؤوليات والجدول الزمني وآليات قياس النتائج.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440