

رقم الدورة 1815

دورة التحول في عمليات التأمين

إدارة وعمليات التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضورى

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة التحول في عمليات التأمين إطاراً استراتيجياً وعملياً متكاملًا لقيادة وتطوير عمليات التأمين بما يتوافق مع المتغيرات المؤسسية والتكنولوجية وتوقعات العملاء، وتركز الدورة على إعادة بناء العمليات التأمينية وتطوير نماذج تشغيل أكثر مرونة وكفاءة وقدرة على الاستجابة، مع تحقيق التوازن بين التحول التشغيلي وجودة الخدمة وإدارة المخاطر والضوابط المؤسسية.

تتناول الدورة التحول الشامل في عمليات التأمين، بدءاً من تقييم الوضع التشغيلي الحالي وتحديد فجوات الأداء والقدرات، وصولاً إلى إعادة تصميم العمليات وتبسيط الإجراءات وتطوير الخدمات والاستفادة من الأتمتة والبيانات والقنوات الرقمية. كما تشمل العمليات المرتبطة بالاككتاب وإدارة الوثائق والمطالبات والتجديدات والتحصيل وخدمة العملاء، مع التركيز على كيفية بناء نموذج تشغيلي أكثر تكاملاً.

تركز دورة التحول في عمليات التأمين على ربط المبادرات الرقمية والتشغيلية بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. ويتعلم المشاركون كيفية تقييم فرص الأتمتة، وتحسين تدفقات العمل، والاستفادة من البيانات، وتطوير مؤشرات الأداء، وإدارة التغيير، وتحديد متطلبات الموارد والقدرات اللازمة للتحول. كما تتناول الدورة الحوكمة وإدارة المخاطر والمرونة التشغيلية لضمان تنفيذ التحول بصورة منظمة ومستدامة.

ومن خلال التطبيقات العملية ودراسات الحالات، يطور المشاركون القدرة على تصميم برامج تحول تشغيلية، وتحديد الأولويات، وتقييم المبادرات، وبناء خارطة طريق للتنفيذ وقياس النتائج. وتساعد الدورة القيادات والمديرين والمتخصصين على تحويل عمليات التأمين التقليدية إلى عمليات أكثر كفاءة وترابطاً وتركيزاً على العميل، مع دعم الابتكار والتطوير المستمر.

أهداف الدورة

- تحليل الوضع الحالي لعمليات التأمين وتحديد فجوات الأداء والقدرات والعمليات والتكنولوجيا.
- تطوير استراتيجية متكاملة لتحول عمليات التأمين تتوافق مع الأهداف المؤسسية ومتطلبات الأعمال.
- تقييم العمليات التأمينية وتحديد فرص إعادة التصميم والتبسيط والأتمتة والتحول الرقمي.

- تصميم نماذج تشغيل محسنة تدعم الكفاءة والمرونة وقابلية التوسع وجودة الخدمات.
- تطبيق أساليب عملية لإعادة تصميم تدفقات العمل في الاكتتاب وإدارة الوثائق والمطالبات وخدمة العملاء.
- تقييم فرص استخدام الأتمتة والبيانات والتقنيات الرقمية في تطوير العمليات التأمينية.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية لقياس تقدم مبادرات التحول ونتائجها التشغيلية.
- تعزيز الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة خلال مراحل التحول التشغيلي.
- تحليل متطلبات الموارد والمهارات والقدرات اللازمة لدعم التحول في عمليات التأمين.
- تطبيق ممارسات إدارة التغيير لتعزيز تبني العمليات والنماذج التشغيلية الجديدة.
- ترتيب مبادرات التحول وفقاً للقيمة المؤسسية والتأثير على العملاء والتكلفة والجهد والمخاطر.
- إعداد خارطة طريق عملية لتحول عمليات التأمين تتضمن الأولويات والمبادرات والمراحل ومؤشرات الأداء والمسؤوليات.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات التنفيذية ومديري العمليات ورؤساء الأقسام والمديرين المسؤولين عن تطوير وتحويل عمليات التأمين، كما تناسب مديري الاكتتاب والمطالبات وإدارة الوثائق وخدمة العملاء والتجديدات والتحصيل، والمتخصصين في تحسين العمليات والتميز التشغيلي والتحول المؤسسي والرقمي وإدارة الأداء.

وتعد الدورة مناسبة كذلك لقادة التحول الرقمي، ومديري المشاريع والمبادرات الاستراتيجية، ومحلي الأعمال والعمليات، ومتخصصي التكنولوجيا والبيانات، ومديري المخاطر التشغيلية والجودة والحوكمة، والمهنيين المسؤولين عن تطوير النماذج التشغيلية. كما توفر قيمة لصناع القرار الذين يسعون إلى تطوير عمليات تأمينية أكثر كفاءة ومرونة وقدرة على التوسع وتحسين تجربة العملاء.

مخرجات التعلم

- تقييم مستوى نضج عمليات التأمين وتحديد أهم فجوات الأداء والقدرات والتكنولوجيا.
- تحليل النموذج التشغيلي الحالي وتحديد العمليات التي تحتاج إلى إعادة تصميم أو تبسيط.
- تطوير استراتيجية تحول لعمليات التأمين مرتبطة بالأهداف المؤسسية وأولويات الأعمال.
- إعادة تصميم العمليات التأمينية بهدف تحسين السرعة والجودة والكفاءة وتجربة العميل.
- تحديد فرص الأتمتة والتحول الرقمي في الاكتتاب وإدارة الوثائق والمطالبات وخدمة العملاء.
- تقييم أثر التكنولوجيا والبيانات على كفاءة العمليات وجودة القرارات والخدمات التأمينية.
- تصميم مؤشرات أداء لمتابعة تقدم التحول وقياس الأثر التشغيلي للمبادرات.
- تحديد المخاطر التشغيلية ومخاطر التغيير ووضع ضوابط واستجابات مناسبة أثناء تنفيذ التحول.
- تحديد احتياجات الموارد والمهارات والقدرات اللازمة لدعم النموذج التشغيلي المستهدف.
- تطبيق ممارسات إدارة التغيير وتعزيز جاهزية الموظفين لتبني العمليات الجديدة.
- ترتيب مبادرات التحول وفقاً للأثر والقيمة والجهد والتكلفة والمخاطر.
- إعداد خارطة طريق متكاملة لتنفيذ تحول عمليات التأمين ومتابعة الأداء والنتائج.
- المحاوِر التدريبية:

محاوِر الدورة

اليوم الأول

الأسس الاستراتيجية لتحول عمليات التأمين

- مفهوم التحول التشغيلي في قطاع التأمين وأهميته المؤسسية.
- تقييم البيئة التشغيلية الحالية وتحديد فجوات الأداء والقدرات.

اليوم الأول — تابع

- تحليل النموذج التشغيلي الحالي وتحديد نقاط الضعف والفرص.
- ربط استراتيجية التحول بالأهداف المؤسسية وتجربة العملاء والأداء التشغيلي.
- تطبيق عملي أو نقاش: إجراء تقييم تشخيصي لعمليات التأمين وتحديد الأولويات الرئيسية للتحول.

اليوم الثاني

إعادة تصميم العمليات والنموذج التشغيلي المستهدف

- تحليل العمليات الحالية وتحديد التعقيد والتكرار والاختناقات ومصادر الهدر.
- إعادة تصميم عمليات الاكتتاب وإدارة الوثائق والتجديدات والمطالبات.
- تطوير تدفقات عمل أكثر تكاملاً وكفاءة وتركيزاً على العميل.
- تصميم النموذج التشغيلي المستهدف وتحديد الأدوار والقدرات والضوابط.
- تطبيق عملي أو نقاش: إعادة تصميم عملية تأمينية وتطوير نموذج تشغيلي مستهدف أكثر كفاءة.

اليوم الثالث

الأتمة والبيانات والتحول الرقمي

- تقييم فرص الأتمتة في العمليات التأمينية.
- استخدام البيانات والتحليلات لدعم القرارات وتحسين الأداء التشغيلي.
- تطوير الخدمات والقنوات الرقمية وتحسين تجربة العملاء.
- تقييم أثر التكنولوجيا على العمليات والجودة والرقابة والمخاطر.
- تطبيق عملي أو نقاش: تحديد أولويات الأتمتة والتحول الرقمي لإحدى العمليات التأمينية.

اليوم الرابع

إدارة التغيير والحوكمة والمخاطر

- إدارة التغيير في برامج تحول عمليات التأمين.
- تطوير القدرات والمهارات والموارد اللازمة للنموذج التشغيلي الجديد.
- حوكمة برامج التحول وتحديد الأدوار والمسؤوليات وآليات اتخاذ القرار.
- إدارة المخاطر التشغيلية ومخاطر التغيير والمرونة التشغيلية أثناء التحول.
- تطبيق عملي أو نقاش: تطوير إطار لإدارة التغيير والمخاطر والحوكمة لبرنامج تحول تأميني.

اليوم الخامس

تنفيذ التحول وقياس النتائج

- ترتيب مبادرات التحول وفقاً للقيمة والأثر والتكلفة والجهد والمخاطر.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس نجاح التحول التشغيلي.
- بناء خارطة طريق التنفيذ وتحديد المراحل والأولويات والموارد.
- تطوير آليات المتابعة والتقييم والتحسين المستمر بعد التنفيذ.
- ورشة عمل ختامية: إعداد خارطة طريق متكاملة لتحول عمليات التأمين تشمل المبادرات والأهداف ومؤشرات الأداء والمسؤوليات والمراحل الزمنية والمخاطر وآليات المتابعة.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440