

رقم الدورة 1902

دورة أتمتة العمليات التأمينية والعمليات الرقمية

تقنيات التأمين والتحول الرقمي
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة أتمتة العمليات التآمنية والعمليات الرقمية إطاراً عملياً متكاملًا لتحويل العمليات التآمنية التقليدية إلى عمليات أكثر كفاءة وسرعة واعتماداً على الأتمتة والتقنيات الرقمية. وتركز الدورة على كيفية توظيف أتمتة العمليات، وإدارة سير العمل، وتكامل البيانات، والذكاء الاصطناعي، والمنصات الرقمية لتقليل العمل اليدوي، وتسريع إنجاز المعاملات، وتعزيز الرقابة، وتحسين تجربة العملاء.

تتناول الدورة فرص الأتمتة عبر مختلف مراحل سلسلة القيمة التآمنية، بما يشمل استقبال العملاء، وإعداد عروض التأمين، والاككتاب، وإصدار الوثائق، والتعديلات، والتجديدات، وتحصيل الأقساط، وإدارة المطالبات، والمدفوعات، والتسويات، وخدمة العملاء، والتقارير الرقابية. ويتعلم المشاركون كيفية تحديد الاختناقات التشغيلية وإلغاء الأنشطة غير الضرورية وتوحيد الإجراءات وترتيب فرص الأتمتة وفقاً للقيمة التجارية والمخاطر التشغيلية.

ويركز البرنامج على تصميم عمليات رقمية فعالة تجمع بين الأتمتة والرقابة البشرية المناسبة. كما يتناول إدارة سير العمل، وأتمتة العمليات الآلية، ومعالجة المستندات الذكية، وواجهات برمجة التطبيقات، وتكامل البيانات، والذكاء الاصطناعي، واتخاذ القرارات المؤتمتة، وإدارة الاستثناءات، والمراقبة الرقمية للأداء التشغيلي.

ومن خلال التمارين التطبيقية ورسم خرائط العمليات ودراسات الحالة وسيناريوهات الأتمتة، يطور المشاركون القدرة على تقييم العمليات الحالية، وتصميم مسارات العمل المستقبلية، وتحديد أولويات الأتمتة، ووضع مؤشرات الأداء، وإدارة مخاطر التنفيذ. وتهدف الدورة إلى مساعدة شركات التأمين على بناء عمليات رقمية قابلة للتوسع وأكثر كفاءة ودقة وشفافية ومرونة.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- تحليل دور أتمتة العمليات في تطوير العمليات التآمنية الحديثة.
- تقييم العمليات التآمنية وتحديد فرص الأتمتة ذات الأولوية.

- رسم العمليات الحالية وتحديد الاختناقات والازدواجية والاعتماد على العمل اليدوي.
- تصميم مسارات عمل مبسطة ومدعومة بالتقنيات الرقمية.
- تقييم تقنيات الأتمتة المناسبة لمختلف حالات الاستخدام التأميني.
- تطبيق مبادئ الأتمتة في الاكتتاب وإدارة المطالبات وإدارة الوثائق والمدفوعات وخدمة العملاء.
- ربط أتمتة سير العمل بالبيانات والتطبيقات والمنصات الرقمية.
- تصميم مستويات مناسبة من الرقابة والتدخل البشري داخل العمليات المؤتمتة.
- إعداد مبررات الأعمال لمبادرات الأتمتة وفق الكفاءة والتكلفة والجودة والمخاطر وقيمة العميل.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس فعالية العمليات الرقمية وفوائد الأتمتة.
- تحديد المخاطر التشغيلية والتقنية والأمن السيبراني ومخاطر البيانات والتغيير المرتبطة بالأتمتة.
- إعداد خرائط طريق عملية لتنفيذ أتمتة العمليات التأمينية وتوسيع نطاقها.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة المتخصصين في شركات التأمين المسؤولين عن العمليات والتحسين التشغيلي والتحول الرقمي والأتمتة والتقنية وتقديم الخدمات، وتشمل الفئات المستهدفة مديري العمليات، ومديري تحسين العمليات، ومديري التحول الرقمي، وأخصائي الأتمتة، والمتخصصين في تقنيات التأمين، ومالكي العمليات، ومديري إدارة الوثائق، ومديري المطالبات، ومديري الاكتتاب، وقادة خدمة العملاء.

كما تناسب العاملين في المالية وإدارة المخاطر والالتزام وإدارة البيانات والرقابة الداخلية وتحسين الأعمال، إضافة إلى القيادات التنفيذية وصناع القرار الراغبين في رفع الكفاءة التشغيلية وبناء قدرات رقمية قابلة للتوسع داخل شركات التأمين.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح مبادئ أتمتة العمليات التآمنية والعمليات الرقمية.
- تحديد فرص الأتمتة ذات القيمة العالية عبر العمليات التآمنية.
- رسم وتحليل العمليات الحالية وتحديد نقاط الضعف التشغيلية.
- اكتشاف الاختناقات والتكرار والتأخير والمخاطر المرتبطة بالعمل اليدوي.
- تصميم مسارات عمل مستقبلية مؤتمتة ومدعومة رقمياً.
- تقييم مدى ملاءمة تقنيات الأتمتة المختلفة للعمليات التآمنية.
- تطبيق الأتمتة في عمليات الاكتتاب وإدارة الوثائق.
- تحسين إدارة المطالبات والمدفوعات والتحصيل والتسويات باستخدام الأتمتة.
- تصميم آليات فعالة لإدارة الاستثناءات والمراجعة البشرية.
- تعزيز تكامل البيانات وتدفق المعلومات بين الأنظمة التآمنية.
- إعداد مبررات الأعمال لمشروعات أتمتة العمليات وترتيب أولويات الاستثمار.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس كفاءة العمليات المؤتمتة.
- تحديد وإدارة المخاطر المرتبطة بالأتمتة والعمليات الرقمية.
- إعداد خطط التنفيذ وإدارة التغيير المؤسسي.
- تطوير خارطة طريق عملية لتوسيع أتمتة العمليات داخل شركة التأمين.
- المحاور التدريبية

محاوّر الدوّرّة

الیوّم الأوّل

أساسیات أتمتة العملیات التأمینیة

- مفهوم أتمتة العملیات والعملیات الرقمیة فی قطاع التأمين.
- الانتقال من العملیات الیدویة إلى نماذج التشغيل الرقمیة.
- تحلیل سلسلة القیمة التأمینیة وتحديد فرص الأتمتة.
- تحديد الاختناقات والتكرار والتأخیر والاعتماد على الإجراءات الیدویة.
- تبسیط العملیات وتوحدھا قبل البدء فی الأتمتة.
- اختیار العملیات وفق حجم المعاملات والتعقید والمخاطر والتكلفة وتأثیرھا على العملاء.
- تحديد ملكیة العملیات والمسؤولیات.
- مبادئ حوكمة برامج أتمتة العملیات التأمینیة.
- تطبیق عملي: رسم إحدى العملیات التأمینیة الحالية وتحديد أهم فرص الأتمتة ذات القیمة العالیة.

الیوّم الثانی

أتمتة الاككتاب وإدارة الوثائق

- رقمنة استقبال العملاء وجمع المعلومات والبیانات.
- أتمتة إعداد عروض التأمين ومعالجة الطلبات.
- أتمتة مسارات العمل فی الاككتاب.
- قواعد الاككتاب ودعم القرارات المؤتمتة.
- إصدار الوثائق الرقمیة وإنشاء المستندات آلیاً.
- أتمتة التعدیلات والتجديدات والإلغاءات وتغییرات الوثائق.
- التحقق الآلي من البیانات وتكامل الأنظمة التأمینیة.

اليوم الثاني — تابع

- الإشعارات والاتصالات الرقمية المؤتمتة مع العملاء.
- إدارة الاستثناءات والحالات التي تتطلب التدخل البشري.
- تطبيق عملي: تصميم مسار عمل مؤتمت لاستقبال العميل والاكتتاب وإصدار الوثيقة.

اليوم الثالث

أتمتة المطالبات والمدفوعات والعمليات الذكية

- أتمتة دورة حياة المطالبة التأمينية.
- تقديم المطالبات رقمياً ومعالجة المستندات إلكترونياً.
- معالجة المستندات الذكية واستخراج المعلومات.
- التحقق الآلي من المطالبات وتوجيهها إلى المسارات المناسبة.
- المعالجة المباشرة للمطالبات والموافقات المؤتمتة.
- استخدام مؤشرات الاحتيال في الفحص الآلي للمطالبات.
- أتمتة المدفوعات والتحصيل والتسويات.
- أتمتة العمليات المالية والرقابية والتشغيلية.
- استخدام الذكاء الاصطناعي والتحليلات لدعم القرارات التشغيلية.
- تطبيق عملي: تصميم مسار مؤتمت لمعالجة المطالبات يتضمن الضوابط وإدارة الاستثناءات.

اليوم الرابع

التكامل الرقمي والبيانات والرقابة التشغيلية

- ربط التطبيقات والمنصات الرقمية لشركات التأمين.
- استخدام واجهات برمجة التطبيقات لتكامل الأنظمة.
- تدفق البيانات بين الاكتتاب والمطالبات والمالية وخدمة العملاء.

اليوم الرابع — تابع

- إدارة سير العمل ورؤية العمليات من البداية إلى النهاية.
- مراقبة الأتمتة ولوحات المتابعة التشغيلية.
- جودة البيانات والتحقق منها داخل العمليات المؤتمتة.
- ضوابط الوصول والفصل بين المهام ومسارات التدقيق.
- مخاطر الأمن السيرياني والخصوصية والمخاطر التشغيلية المرتبطة بالأتمتة.
- إدارة حالات فشل الأتمتة والاستثناءات واستمرارية الأعمال.
- تطبيق عملي: تصميم مسار عمل رقمي متكامل يربط عدة وظائف تأمينية وتحديد نقاط الرقابة الرئيسية.

اليوم الخامس

استراتيجية الأتمتة والتنفيذ والتحسين المستمر

- تطوير استراتيجية مؤسسية لأتمتة العمليات التأمينية.
- بناء محفظة مبادرات الأتمتة وترتيبها حسب الأولوية.
- إعداد مبررات الأعمال وتقدير الفوائد المتوقعة.
- قياس خفض التكلفة والإنتاجية والدقة ووقت الإنجاز وتأثير الأتمتة على العملاء.
- تطوير مؤشرات الأداء للعمليات الرقمية.
- إدارة التغيير المؤسسي وتعزيز تبني الموظفين للحلول المؤتمتة.
- توسيع نطاق مبادرات الأتمتة الناجحة عبر المؤسسة.
- حوكمة الأتمتة وإدارة المخاطر والتحسين المستمر.
- إعداد خارطة طريق لتنفيذ أتمتة العمليات على مراحل.
- ورشة ختامية: تصميم خارطة طريق متكاملة لأتمتة العمليات التأمينية والعمليات الرقمية تشمل العمليات ذات الأولوية، وفرص الأتمتة، والمتطلبات التقنية، والضوابط، ومؤشرات الأداء، ومراحل التنفيذ، والنتائج التشغيلية والتجارية المستهدفة.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/insurance-process-automation-digital-operations-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

