

رقم الدورة 1810

دورة تحسين العمليات التأمينية والتميز التشغيلي

إدارة وعمليات التأمين
التأمين وإدارة المخاطر

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة تحسين العمليات التأمينية والتميز التشغيلي إطاراً مهنياً متكاملًا لتحليل وتطوير وإعادة تصميم العمليات التأمينية بهدف رفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات، وتقليل الهدر والتعقيد، وتعزيز الإنتاجية والقدرة المؤسسية على تحقيق أهدافها. وتركز الدورة على الانتقال من معالجة المشكلات التشغيلية بعد حدوثها إلى بناء منهجية استباقية للتحسين المستمر والتميز التشغيلي.

تتناول الدورة دورة العمليات التأمينية بصورة شاملة، بدءاً من استقبال طلبات التأمين ودعم الاكتتاب وإصدار الوثائق، مروراً بإدارة الوثائق والتعديلات والتجديدات والتحصيل وخدمة العملاء، وصولاً إلى معالجة المطالبات وتسويتها وإغلاقها. ويتعلم المشاركون كيفية رسم العمليات وتحليل تدفقات العمل وتحديد الاختناقات والتأخير والازدواجية وإعادة العمل والأخطاء والأنشطة التي لا تضيف قيمة.

تركز دورة تحسين العمليات التأمينية والتميز التشغيلي على تطبيق منهجيات عملية لتحسين الأداء، تشمل تحليل العمليات، وتحديد الهدر، وتحليل الأسباب الجذرية، وإعادة تصميم الإجراءات، وتحسين الجودة، وقياس الأداء، والتحسين المستمر. كما توضح كيفية ربط مبادرات تحسين العمليات بمؤشرات الأداء الرئيسية لضمان قياس النتائج ومتابعة أثر التحسينات واستدامتها.

ومن خلال دراسات الحالات والتطبيقات العملية، يطور المشاركون القدرة على تقييم العمليات الحالية، وتحديد فرص التحسين، وترتيب الأولويات، وإعادة تصميم الإجراءات، وتطوير حلول قابلة للتنفيذ والقياس. كما تتناول الدورة دور الأتمتة والتحول الرقمي في تطوير العمليات التأمينية، مع الحفاظ على الجودة والضوابط وإدارة المخاطر التشغيلية، بما يدعم بناء بيئة عمل أكثر كفاءة واتساقاً وتركيزاً على العميل.

أهداف الدورة

- تحليل العمليات التأمينية الحالية وتحديد الاختناقات والتأخير والتكرار وإعادة العمل والأخطاء التشغيلية خلال فترة التدريب.
- تطوير خرائط دقيقة للعمليات التأمينية توضح الأنشطة والمسؤوليات ونقاط التسليم والاعتماد المتبادل ونقاط اتخاذ القرار.

- تقييم كفاءة العمليات باستخدام مؤشرات زمن الإنجاز والإنتاجية والجودة والتكلفة وحجم العمل ومستويات الخدمة.
- تطبيق مبادئ التحسين المستمر لتبسيط الإجراءات وتقليل الأنشطة غير ذات القيمة المضافة داخل العمليات التأمينية.
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات التشغيلية المتكررة وتطوير إجراءات تصحيحية ووقائية قابلة للقياس.
- تصميم تحسينات عملية للعمليات التأمينية بهدف رفع كفاءة تدفق العمل وتعزيز الاتساق وجودة المخرجات.
- تحسين عمليات دعم الاكتتاب وإدارة الوثائق والتجديدات والمطالبات وخدمة العملاء باستخدام منهجيات منظمة لتحسين العمليات.
- تقييم فرص الأتمتة والتحول الرقمي وتحديد العمليات المناسبة للتطوير التقني وفقاً لقيمة الأعمال والمخاطر وقابلية التنفيذ.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية لقياس فعالية مبادرات تحسين العمليات واستدامة نتائج التميز التشغيلي.
- ترتيب مبادرات تحسين العمليات وفقاً للأثر المتوقع والجهد المطلوب وقيمة العميل والأولوية التشغيلية.
- تعزيز ممارسات إدارة التغيير التي تدعم تبني العمليات المحسنة واستمرارية نتائج التحسين.
- إعداد خطة متكاملة لتحسين العمليات التأمينية والتميز التشغيلي تتضمن المبادرات والأهداف والمسؤوليات ومؤشرات القياس وآليات المتابعة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري ورؤساء أقسام العمليات التأمينية والمشرفين وقادة فرق العمل والمتخصصين في دعم الاكتتاب وإدارة الوثائق وإصدار وثائق التأمين والتجديدات والتحصيل وإدارة المطالبات وخدمة العملاء. كما تناسب المتخصصين المسؤولين عن تحسين الإجراءات ورفع كفاءة تدفقات العمل وتحسين جودة العمليات والمحافظة على مستويات الخدمة.

وتعد الدورة مناسبة كذلك للمديرين التنفيذيين ومديري العمليات والمطالبات والاكتتاب وتجربة العملاء،

ومتخصصي تحسين العمليات والتميز التشغيلي والجودة والتحسين المستمر، ومحلي الأعمال والأداء، ومتخصصي المخاطر التشغيلية والرقابة الداخلية، وفرق التحول الرقمي. كما يستفيد منها صناع القرار الذين يسعون إلى خفض التعقيد التشغيلي وتحسين تجربة العملاء وربط مبادرات تطوير العمليات بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

مخرجات التعلم

- رسم العمليات التآمنية الحالية وتحديد الأنشطة ونقاط البداية والنهاية ونقاط التسليم والاعتماد المتبادل.
- تحديد الاختناقات وأوقات الانتظار والتكرار وإعادة العمل والأخطاء والأنشطة غير ذات القيمة المضافة.
- تقييم أداء العمليات التآمنية باستخدام مؤشرات السرعة والجودة والإنتاجية والتكلفة ومستويات الخدمة.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية لتحديد الأسباب الأساسية للمشكلات التشغيلية المتكررة.
- إعادة تصميم العمليات التآمنية المختارة بهدف تقليل التعقيد وتحسين تدفق العمل ورفع جودة المخرجات.
- تطبيق منهجيات تحسين العمليات على دعم الاكتتاب وإدارة الوثائق والتجديدات ومعالجة المطالبات وخدمة العملاء.
- تحديد فرص تحسين تجربة العميل من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل نقاط التأخير وتعزيز سهولة الحصول على الخدمة.
- تقييم العمليات المناسبة للأتمتة والتحول الرقمي وفقاً لقيمة الأعمال وقابلية التنفيذ ومتطلبات الرقابة وإدارة المخاطر.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية لقياس نجاح مبادرات تحسين العمليات ومتابعة استدامة النتائج.
- ترتيب فرص التحسين وفقاً للأثر المتوقع والجهد وقيمة العميل والأولوية والمخاطر التشغيلية.
- تطوير ممارسات تساعد على ترسيخ ثقافة التحسين المستمر والتميز التشغيلي داخل فرق التأمين.
- إعداد خطة عملية قابلة للتنفيذ لتحسين العمليات التآمنية تتضمن الأهداف والمبادرات والمسؤوليات والجدول الزمني ومؤشرات الأداء.

- المحاور التدريبية:

محاور الدورة

اليوم الأول

أسس تحسين العمليات التأمينية والتميز التشغيلي

- مفهوم تحسين العمليات التأمينية ودوره في تحقيق التميز التشغيلي.
- تحليل دورة العمليات التأمينية من استقبال الطلب ودعم الاكتتاب إلى إصدار الوثيقة وخدمتها وتجديدها وإدارة المطالبات.
- العلاقة بين الاكتتاب وإدارة الوثائق والمطالبات وخدمة العملاء والوظائف الداعمة.
- تحديد مالكي العمليات وأصحاب المصلحة ونقاط التسليم والاعتماد المتبادل والضوابط التشغيلية.
- تطبيق عملي أو نقاش: إعداد خريطة أولية لعملية تأمينية وتحديد أهم تحديات الأداء وفرص التحسين.

اليوم الثاني

رسم العمليات وتقليل الهدر في العمليات التأمينية

- أساليب رسم خرائط العمليات وتوثيق تدفقات العمل التأمينية.
- تحليل تسلسل الإجراءات ونقاط التسليم وقرارات الموافقة والتصعيد.
- تحديد الاختناقات والتأخير والازدواجية وإعادة العمل والأخطاء والإجراءات غير الضرورية.
- التمييز بين الأنشطة ذات القيمة المضافة والأنشطة التي لا تضيف قيمة.
- تطبيق عملي أو نقاش: تحليل عملية تأمينية قائمة وتحديد فرص تقليل الهدر وتبسيط الإجراءات وتحسين تدفق العمل.

اليوم الثالث

إعادة تصميم العمليات وتحليل الأسباب الجذرية وتحسين الجودة

- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات التشغيلية المتكررة.
- إعادة تصميم العمليات وتحسين توزيع الأنشطة والمسؤوليات ونقاط الرقابة.
- تحسين عمليات دعم الاكتتاب وإصدار الوثائق وخدمة الوثائق والتعديلات والتجديدات.
- تحسين دورة معالجة المطالبات وتقليل الأخطاء وإعادة العمل.
- تطبيق عملي أو نقاش: إعادة تصميم عملية تأمينية تعاني من التأخير ومشكلات الجودة وعدم الكفاءة التشغيلية.

اليوم الرابع

قياس الأداء والأتمتة والتحسين الرقمي للعمليات

- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس نتائج تحسين العمليات التأمينية.
- قياس زمن الإنجاز والإنتاجية والجودة والتكلفة وحجم العمل ومستويات الخدمة.
- تحديد فرص الأتمتة المناسبة داخل العمليات التأمينية.
- تقييم فرص التحول الرقمي مع الحفاظ على الجودة والضوابط وإدارة المخاطر التشغيلية.
- تطبيق عملي أو نقاش: إعداد لوحة مؤشرات لقياس نتائج مبادرة لتحسين العمليات وتحديد فرص الأتمتة والتطوير الرقمي.

اليوم الخامس

التميز التشغيلي وإدارة التغيير والتنفيذ

- بناء ثقافة التحسين المستمر والتميز التشغيلي داخل المؤسسات التأمينية.
- تحديد وترتيب أولويات مبادرات تحسين العمليات وفقاً للأثر والجهود وقيمة العميل والمخاطر.
- إدارة التغيير وتعزيز تبني العمليات والإجراءات المحسنة داخل فرق العمل.

اليوم الخامس — تابع

- تطوير آليات الحوكمة والمتابعة والمراجعة واستدامة نتائج التحسين.
- ورشة عمل ختامية: إعداد خطة متكاملة لتحسين العمليات التآمينية والتميز التشغيلي تتضمن المبادرات والأهداف ومؤشرات الأداء والمسؤوليات والجدول الزمني وآليات المتابعة.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/insurance-process-improvement-operational-excellence-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440