JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال بالذكاء الاصطناعي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال بالذكاء الاصطناعي

أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال بالذكاء الاصطناعي دورة تدريبية تطبيقية مدتها أسبوع لموظفي معالجة الملفات ومشرفي مكاتب التسوية ومحققي الوحدات الخاصة وخبراء معاينة الأضرار، يخرج منها المشاركون بدليل تشغيلي لفرز الملفات ومكافحة الاحتيال لمحفظة واحدة. فالإبلاغ الرقمي عن الحوادث وصور الأضرار وشبكات الاحتيال المنظم تتحرك اليوم أسرع من المراجعة اليدوية على المكتب. تقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال للممارسين في الخطوط الأمامية.

لماذا تهم أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط على مكتب التسوية: مطالبون يرفعون الصور والمستندات عبر التطبيقات وينتظرون الدفع خلال أيام، ومجموعات منظمة تدبر الحوادث أو تضخم فواتير الإصلاح أو تعيد تقديم الفواتير الطبية لدى أكثر من شركة، وإدارات مالية تتابع الهدر الناتج عن الدفع الزائد والاستردادات الفائتة. الوحدة التي تؤتمت الملفات البسيطة وتحيل الملفات المريبة إلى المحققين تنصف المطالبين الصادقين أسرع وتسترد أكثر، أما التي لا تفعل فتستنزف وقت المعاينين وتدفع خسائر يمكن تجنبها. تستند الدورة إلى معيار ISO/IEC 42001 لإدارة الذكاء الاصطناعي، وإلى إطار إدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي AI RMF NIST لاختبار أدوات الفرز والكشف.

المستفيدون من أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال

- موظفو المعالجة الذين يسجلون ملفات المركبات والممتلكات والعلاج ويقيمونها ويسوونها يوميا
- المشرفون الذين يوزعون أعباء الملفات ويعتمدون التسويات فوق حدود الصلاحية
- المحققون الذين يستلمون الإحالات ويقابلون الأطراف ويبنون ملفات الأدلة
- خبراء معاينة الأضرار ومنسقو شبكات الورش الذين يتحققون من الأضرار والفواتير
- محللو أنظمة التسوية الذين يهيئون قواعد سير العمل والطوابير وتنبيهات الإحالة

يستفيد قسم التسويات أكثر عندما يحضر موظفو المعالجة والمحققون ومحلل النظام معا، ويعودون بقواعد إحالة مشتركة وعتبات موحدة للطوابير.

قدرات أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال

يعمل المشاركون عمليا على ملفات التسوية وطوابير الإحالة ودرجات الشبهة، ويقررون أي الملفات تسوى آليا وأيها يفحصه إنسان.

- تصميم قواعد فرز الإبلاغ الأول عن الخسارة حسب التعقيد والجسامة — مشرفو مكاتب التسوية
- تحديد حدود التسوية المباشرة بما يوازن السرعة والهدر — أصحاب صلاحيات الدفع
- اختبار درجات الشذوذ مقابل نتائج الاحتيال المثبتة — وحدات التحقيق الخاص
- بناء تحليل الروابط بين الأطراف والمركبات والورش والعيادات — المحققون وخبراء المعاينة
- حساب طاقة طابور الإحالة وكلفة الإنذارات الخاطئة — مخططو العمليات
- تطبيق خطوات المراجعة البشرية والتظلم على القرارات الآلية — موظفو الشكاوى والسلوك

مصطلحات أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال الأساسية

- الإبلاغ الأول عن الخسارة — البلاغ الأول من حامل الوثيقة عن حادث يفتح ملف المطالبة.
- فرز الملفات — ترتيب الملفات الجديدة حسب التعقيد والجسامة والشبهة لتوجيهها إلى الموظف المناسب أو المسار الآلي.
- التسوية المباشرة — دفع المطالبة البسيطة منخفضة المخاطر آليا دون معالجة يدوية.
- هدر التسويات — أموال تفقد بسبب الدفع الزائد أو فوات الحلول أو ضعف التعامل مع الملفات الصحيحة.
- تحليل الروابط — رسم الأرقام والعناوين والمركبات والورش المشتركة بين الملفات لكشف الحلقات المنظمة.
- معدل صحة الإحالة — نسبة الملفات المحالة إلى المحققين التي تثبت أنها احتيالية أو مبالغ فيها.

أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال يوما بيوم

اليوم 1: مكتب التسوية الحديث

- خريطة رحلة الملف — من الإبلاغ الأول حتى الدفع
- تدقيق مصادر الهدر — الدفع الزائد وفوات الحلول والتأخير
- فهرس أنواع الاحتيال — المدبر والمضخم والوهمي والمنظم
- حالات ملفات المركبات والعلاج — حيث تعمل الأتمتة فعلا
- جرد بيانات الملفات — الملاحظات والصور والفواتير وسجلات المكالمات

اليوم 2: أتمتة الاستقبال والفرز

- نماذج الإبلاغ الرقمي — جمع أدلة قابلة للاستخدام
- تقييم التعقيد والجسامة — التوجيه إلى المكتب أو الميدان
- التعرف على المستندات والصور — تقدير الأضرار وفحص الفواتير
- حدود التسوية المباشرة — عتبات الصلاحية والهدر
- إعداد محرك قواعد سير العمل — الطوابير والمتابعات والتصعيد

اليوم 3: رصد الملفات المريبة

- قواعد المؤشرات الحمراء مقابل درجات الشذوذ — متى يكشف كل منهما أفضل
- تحليل الروابط بين الأطراف والورش — كشف الحلقات المنظمة
- تنقيب نصوص ملاحظات المعاينين — تناقضات خفية في الإفادات
- فحص الفواتير المكررة وأنماط الفوترة — الشبكات الطبية وشبكات الإصلاح
- تتبع معدل صحة الإحالة — ضبط الحساسية للمحققين

اليوم 4: الإنصاف والأدلة والضبط

- مراجعة كلفة الإنذارات الخاطئة — مطالبون صادقون يتأخرون أو يستجوبون
- خطوات المراجعة البشرية والتظلم — قرارات قابلة للدفاع عن الملفات المرفوضة
- حزم الأدلة للتحقيقات — مسار تدقيق من الدرجة إلى النتيجة
- وظيفتا القياس والإدارة في NIST AI RMF — مخاطر أدوات الفرز والكشف
- سجلات ISO/IEC 42001 — الملكية وسجلات التغيير والاختبار الدوري

اليوم 5: ممارسة دليل فرز الملفات ومكافحة الاحتيال

- خريطة الرحلة وتدقيق الهدر من اليوم 1 — خط الأساس للمحفظة
- قواعد الفرز وحدود التسوية من اليوم 2 — تصميم الأتمتة
- أساليب الرصد من اليوم 3 — معايير الإحالة وأحجام الطوابير
- ضوابط المراجعة والتظلم من اليوم 4 — ضمانات المطالبين
- دليل فرز الملفات ومكافحة الاحتيال — دليل تشغيلي جاهز للاعتماد

تطبيق أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال بعد الدورة

- سحب عينة من مئة ملف مغلق للمركبات أو العلاج، وتطبيق درجات الفرز الجديدة، ومقارنة التوجيه المقترح بالمسار الذي سلكه كل ملف فعلا.
- تشغيل تحليل الروابط على إحالات الربع الأخير لاكتشاف ورش أو عيادات أو بيانات اتصال مشتركة، وإطلاع وحدة التحقيق على أي تجمعات.

أسئلة حول أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال

ما أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال بالذكاء الاصطناعي ولماذا تهم الآن؟

أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال بالذكاء الاصطناعي هي استخدام درجات الفرز والتعرف على المستندات ورصد الشذوذ على مكتب التسوية. وتهم الآن لأن المطالبين ينتظرون تسوية رقمية سريعة بينما يتزايد الاحتيال المنظم والهدر.

من المستفيد من تدريب أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال؟

يستفيد موظفو المعالجة ومشرفو المكاتب ومحققو الوحدات الخاصة وخبراء المعاينة. ويستفيد كذلك محللو أنظمة التسوية، لأنهم يهيئون القواعد والطوابير والتنبيهات التي يحددها الدليل.

كيف تختلف أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال عن دورة استراتيجية لقادة شركات التأمين؟

هي دورة تطبيقية لمكتب التسوية وليست خارطة طريق قيادية. تضبط فيها قواعد الفرز وحدود التسوية وتحليل الروابط وطوابير الإحالة على أنواع ملفات حقيقية بدلا من ترتيب الاستثمارات على مستوى المؤسسة.

ماذا تعود به من تدريب أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال؟

تعود بدليل فرز الملفات ومكافحة الاحتيال لمحفظة واحدة، يحدد قواعد التوجيه وحدود التسوية وأساليب الرصد ومعايير الإحالة وضمانات المطالبين، جاهزا للاعتماد.

أتمتة مطالبات التأمين وكشف الاحتيال: الطريق إلى الأمام

يدعم دليل فرز الملفات ومكافحة الاحتيال أول قرار على المكتب: أي أنواع الملفات تسوى آليا وأيها يحال إلى المحققين. يستخدمه موظفو المعالجة والمشرفون ووحدة التحقيق يوميا. وبعد الشهر الأول تستحق معدلات صحة الإحالة ومراجعات الإنذارات الخاطئة نظرة جديدة، لأن مجموعات الاحتيال تغير أساليبها بسرعة حين تلاحظ الأنماط التي ترصد.