JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة التميز التشغيلي وتحسين العمليات في البنوك

2 – 6 أغسطس 2027

دار السلام

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة التميز التشغيلي وتحسين العمليات في البنوك

**المرجع:** 103477_2710 **التاريخ:** 2 – 6 أغسطس 2027 **المكان:** دار السلام **الرسوم:** GBP 5300

التميز التشغيلي وتحسين العمليات في البنوك دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري العمليات وملاك الإجراءات في البنوك وشركات التأمين، ويخرج منها المشاركون بمخرج محدد هو خطة تحسين متكاملة لرحلة عمل واحدة من بدايتها إلى نهايتها. ويقارن العملاء اليوم كل فتح حساب أو مطالبة تأمينية بأسرع خدمة رقمية يعرفونها، بينما ترفع إعادة العمل تكلفة المعاملة الواحدة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في التميز التشغيلي وتحسين العمليات في البنوك لمشاركين من مؤسسات متعددة.

## لماذا يهم التميز التشغيلي في البنوك الآن

تشكل ثلاث قوى واقع العمليات البنكية اليوم. فالعملاء ينتظرون قرار التمويل أو استبدال البطاقة أو صرف التعويض خلال ساعات لا أيام. ومجالس الإدارة لا تمول إلا التغيير الذي يخفض جهد المعالجة. والمراجعون يسألون ملاك الإجراءات كيف يتحققون من صمود وعود الخدمة والضوابط. وعندما تحسن المؤسسة التعامل مع ذلك تتحرر طاقة فرقها وتكتشف الأخطاء قبل العميل، أما عند الإهمال فتختفي الأعمال المتراكمة خلف الساعات الإضافية وتتكرر التصحيحات نفسها كل شهر.

## المستفيدون من التميز التشغيلي في البنوك

- القيادات المسؤولة عن خدمة الفروع وأزمنة الانتظار
- ملاك رحلات المكاتب الخلفية مثل فتح الحسابات وتنفيذ التمويل ومعالجة المدفوعات المرتجعة
- قيادات عمليات التأمين المسؤولة عن إصدار الوثائق وسرعة تسوية المطالبات
- مختصو جودة الخدمة وتحسين الإجراءات الذين يجرون الدراسات التشخيصية
- موظفو الرقابة التشغيلية الذين يربطون تصميم الإجراء بتقارير الأخطاء والخسائر

وتتحقق الفائدة الكبرى عندما يحضر معا قائد من الواجهة الأمامية ومالك من المكتب الخلفي ومختص رقابة من رحلة العمل نفسها.

## قدرات التميز التشغيلي في البنوك

يتعلم المشاركون النظر إلى الرحلة البنكية بوصفها تدفقا واحدا للعمل وتغييرها بالأدلة.

- رسم رحلة الفرع أو المكتب الخلفي من طلب العميل حتى القيد النهائي — لمالك الإجراء الذي يختار موضع التدخل
- حساب زمن المعالجة وزمن الانتظار ونسبة الإنجاز الصحيح من المرة الأولى — لرئيس العمليات عند تحديد أهداف التحسين
- تصميم وعود مستوى الخدمة مع أزمنة تسليم داخلية مطابقة — للعملاء ومديري العلاقات والمشرفين
- بناء نموذج للطاقة التشغيلية يربط توقعات الطلب بجداول المناوبات — لزملاء الموارد البشرية والمالية عند اعتماد أعداد الموظفين
- اختبار الأسباب الجذرية لإعادة العمل بأسلوب منظم لحل المشكلات — لشركاء الرقابة والمراجعة عند دراسة الأخطاء المتكررة
- عرض خطة التحسين بمنافعها وملاكها ومراحلها — للراعي التنفيذي عند الإفراج عن التمويل

## مصطلحات التميز التشغيلي في البنوك الأساسية

- خريطة تدفق القيمة — صورة لكل خطوة وانتظار وتسليم في رحلة العمل، تبين أين يضيع الوقت
- نسبة الإنجاز الصحيح من المرة الأولى — حصة الحالات المنجزة دون تصحيح أو إرجاع أو تواصل متكرر من العميل
- الطلب الناتج عن الإخفاق — تواصل العميل بسبب خطأ سابق، مثل السؤال عن بطاقة لم تصل
- اتفاقية مستوى الخدمة — وعد داخلي أو خارجي بسرعة ودقة إنجاز طلب محدد
- الأعمال قيد التنفيذ — الحالات التي بدأت ولم تكتمل بعد، وهي محرك مباشر لزمن الإنجاز
- الاجتماع اليومي المتدرج — لقاء قصير وقوفا على مستوى الفريق والوحدة لمراجعة الأداء وتصعيد المشكلات

## التميز التشغيلي في البنوك يوما بيوم

### اليوم 1: البنك بوصفه تدفقا للعمل

- جرد رحلات العملاء — اختيار الرحلات البنكية الأحق بالاهتمام أولا
- رصد صوت العميل — تحويل الشكاوى إلى احتياجات خدمة قابلة للقياس
- تصنيف القيمة مقابل الهدر — فصل ما يفيد العميل عن المعالجة الداخلية
- أخذ عينات الطلب الناتج عن الإخفاق — تقدير التواصل الممكن تجنبه في الفروع ومراكز الاتصال
- تكلفة التشغيل لكل معاملة — ربط جهد الإجراء باقتصاديات الوحدة

## اليوم 2: رسم رحلات الفروع والمكاتب الخلفية

- خريطة تدفق القيمة للوضع الحالي — كشف التسليمات بين الفرع ومركز العمليات
- مخطط المسارات لتنفيذ التمويل — توضيح الملكية بين الائتمان والتوثيق
- ملاحظة الوقت والحركة — قياس زمن المعالجة الفعلي عند الشباك
- تتبع حلقات إعادة العمل في معالجة المدفوعات — تحديد مواضع عودة الأخطاء إلى الطابور
- جولة في معالجة المطالبات — مقارنة رحلة شركة تأمين برحلة بنكية

## اليوم 3: إزالة الهدر وإعادة العمل

- فئات الهدر في الخدمات المالية — تسمية الانتظار والازدواج والمعالجة الزائدة
- تحليل الأسباب الجذرية بالسؤال المتكرر عن السبب — اختبار تفسيرات الأخطاء المتكررة
- منع الخطأ في النماذج وإدخال البيانات — تفادي الحقول الناقصة من المصدر
- تعليمات العمل القياسية — تقليل التفاوت بين الفروع والفرق
- ترشيد نقاط الرقابة — إبقاء الفحوص التي تمنع الخسارة وحذف المكرر منها

## اليوم 4: مستويات الخدمة والطاقة التشغيلية والضبط اليومي

- تصميم مستوى الخدمة وأزمنة التسليم — مواءمة وعود العميل مع الساعات الداخلية
- توقع الطلب بالساعة واليوم — استباق ذروة نهاية الشهر وأيام صرف الرواتب
- نموذج الطاقة التشغيلية والتوظيف — تحديد المناوبات وتعدد المهارات وحدود العمل الإضافي
- حدود الأعمال قيد التنفيذ وقواعد الطوابير — تقصير زمن الإنجاز دون موظفين إضافيين
- لوحات الأداء المرئية والاجتماعات المتدرجة — تصعيد المشكلات قبل أن يلاحظها العملاء

## اليوم 5: تطبيق خطة التحسين المتكاملة للعملية

- خريطة تدفق القيمة للوضع المستقبلي — إعادة تصميم رحلة مختارة من الطلب حتى القيد
- تقدير منافع تحرير الطاقة — قياس وفورات الوقت وإعادة العمل والتكلفة
- مراجعة أثر المخاطر والضوابط — التأكد من بقاء الحماية في الخطوات المعاد تصميمها
- إيقاع التحسين المستمر — ترسيخ المراجعات وقنوات المقترحات ومساءلة الملاك
- خطة التحسين المتكاملة للعملية — عرض الملاك والمراحل والمقاييس على الراعي

## تطبيق التميز التشغيلي في البنوك بعد الدورة

- قيادة عينة لمدة أسبوعين للطلب الناتج عن الإخفاق في مجموعة فروع أو فريق مطالبات
- إطلاق لوحة أداء مرئية واجتماع يومي لطابور واحد في المكتب الخلفي

## أسئلة حول التميز التشغيلي في البنوك

### ما التميز التشغيلي وتحسين العمليات في البنوك ولماذا يهم الآن؟

التميز التشغيلي في البنوك هو إدارة رحلات العمل البنكية والتأمينية بانتظار أقل وإعادة عمل أقل وتكلفة أدنى. وتزداد أهميته لأن العملاء يتوقعون خدمة سريعة ومجالس الإدارة تطلب خفض تكلفة المعاملة.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة التميز التشغيلي وتحسين العمليات في البنوك؟

يستفيد مديرو العمليات وملاك الإجراءات أكثر من غيرهم، ومنهم قيادات خدمة الفروع وملاك المكاتب الخلفية في التمويل والمدفوعات وقيادات المطالبات التأمينية وموظفو الرقابة.

### كيف يختلف التميز التشغيلي وتحسين العمليات في البنوك عن دورة عامة في تحسين الإجراءات؟

تعمل هذه الدورة على رحلات البنوك والتأمين وحدها. فالدورة العامة تستخدم أمثلة من المصانع أو المكاتب، أما هنا فكل خريطة ونموذج طاقة يقوم على فتح الحسابات والتمويل ومعالجة المدفوعات والمطالبات.

### ماذا تعود به من دورة التميز التشغيلي وتحسين العمليات في البنوك؟

تعود بخطة تحسين متكاملة لرحلة عمل واحدة تملكها، تضم خرائط الوضع المستقبلي والمنافع المقدرة ونموذج الطاقة التشغيلية ومستويات الخدمة المعدلة.

### التميز التشغيلي في البنوك: الطريق إلى الأمام

خطة التحسين المتكاملة للعملية هي نقطة الانطلاق. وأول استخدام لها تحديد الخطوات المعاد تصميمها التي تطلق أولا وتغييرات الضوابط التي تحتاج إلى اعتماد. ويستخدمها ملاك الإجراءات ورؤساء العمليات وشركاء الرقابة معا. وبعد الدورة الأولى تستحق مراجعة نموذج الطاقة مقابل الطلب الفعلي مع انتقال العملاء إلى القنوات الرقمية.