JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تدريبية في الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين

18 – 22 أبريل 2027

دبي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تدريبية في الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين

**المرجع:** 103_2580 **التاريخ:** 18 – 22 أبريل 2027 **المكان:** دبي **الرسوم:** 4900 GBP

الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الاحتفاظ بالعملاء في شركات التأمين والمحللين الاكتواريين وقادة تحليلات العملاء ومديري الاكتتاب، يخرج منها المشاركون بنموذج الاحتفاظ بحملة الوثائق وخطة عمله. فمواقع مقارنة الأسعار والوسطاء الرقميون يجعلون الانتقال بين شركات التأمين سهلا عند كل تجديد، لذا تحتاج الشركات إلى معرفة حملة الوثائق المرجح سقوط وثائقهم والعروض التي تبقيهم بربحية. تقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين.

## لماذا يهم الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين الآن

تعرض منصات المقارنة عروض المنافسين خلال ثوان من وصول إشعار التجديد. وتواصل تكلفة استقطاب حملة الوثائق الجدد ارتفاعها، بينما تدفع زيادات الأقساط بعد المطالبات العملاء الجيدين إلى المغادرة. ويتوقع المدافعون عن حقوق العملاء ومراجعو التسعير أن تعامل عروض الاحتفاظ العملاء المتشابهين بإنصاف دون معاقبة من لا يقارن. الشركة التي تحسن التنبؤ بالسقوط تحتفظ بعملاء المركبات والصحة والحياة المربحين بتكلفة أقل، أما التي تسيء فتمنح خصومات لمن كان سيبقى وتخسر من كانت تحتاجه. تستند الدورة إلى معيار ISO/IEC 42001 لأنظمة إدارة الذكاء الاصطناعي، وإلى إطار NIST AI Risk Management Framework لإدارة مخاطر الذكاء الاصطناعي NIST AI RMF في التحقق من نماذج التسرب.

## المستفيدون من الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين

- قادة الاحتفاظ الذين يملكون رحلات التجديد ومكاتب الإنقاذ وحملات الاستعادة
- المحللون الاكتواريون الذين ينمذجون معدلات السقوط والاستمرارية والقيمة الدائمة
- قادة تحليلات العملاء الذين يبنون الخصائص والدرجات ولوحات المتابعة
- رؤساء الاكتتاب الذين يوازنون بين تسعير التجديد ومخاطر المحفظة
- قادة التوزيع الذين يديرون قنوات التجديد عبر الوسطاء والوكلاء والقناة المباشرة

تستفيد شركة التأمين العام أو الصحي أو التأمين على الحياة أكثر عندما يحضر قادة الاحتفاظ والاكتواريون وقادة التسعير معا ويتفقون على تعريف واحد للسقوط.

## قدرات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين

يستخدم المشاركون سجلات الوثائق والمطالبات والمدفوعات من محافظ المركبات والحياة ليحكموا أين تطلق الدرجة عرضا وأين يتصل المستشار.

- تقييم خصائص التنبؤ بالسقوط من المدفوعات والمطالبات واتصالات الخدمة — قادة تحليلات العملاء
- بناء منحنيات البقاء التي تبين متى تكون كل شريحة أكثر عرضة للمغادرة — الفرق الاكتوارية
- تحديد درجات تسرب قابلة للتفسير يستطيع مستشارو مكتب الإنقاذ التصرف بناء عليها — مديرو الاحتفاظ
- تصميم نماذج الأثر الإضافي التي توجه عروض التجديد إلى من يغير العرض سلوكه فقط — لجان التسعير
- اختبار نماذج التسرب من حيث الإنصاف عبر شرائح العمر والمنطقة والقناة — مراجعو مخاطر النماذج
- حساب الأقساط المحفوظة وتكلفة العروض لخطة الاحتفاظ — الشركاء الماليون

## مصطلحات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين الأساسية

- سقوط الوثيقة — انتهاء الوثيقة لتوقف العميل عن السداد أو عدم تجديدها.
- الاستمرارية — نسبة الوثائق السارية بعد مدة محددة.
- تحليل البقاء — نمذجة الزمن حتى السقوط، بما يبين متى تبلغ المخاطر ذروتها لكل شريحة.
- درجة التسرب — تقدير النموذج لاحتمال مغادرة حامل الوثيقة قبل التجديد القادم أو عنده.
- نمذجة الأثر الإضافي — التنبؤ بمقدار ما يغيره العرض في احتمال بقاء العميل.
- القيمة الدائمة للعميل — الربح المتوقع من حامل الوثيقة عبر التجديدات القادمة بعد المطالبات.

## الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين يوما بيوم

### اليوم 1: تحدي الاحتفاظ في التأمين

- رسم رحلة التجديد — الإشعارات والعروض ونقاط الانتقال
- مقارنة حالات محافظ المركبات والحياة — دوافع سقوط متباينة
- أثر مقارنة الأسعار والوسطاء — سلوك التسوق عند التجديد
- جاهزية بيانات حملة الوثائق — سجلات الوثائق والمطالبات والمدفوعات
- فحص نضج الاحتفاظ — الدرجات والعروض ومهارات مكتب الإنقاذ

### اليوم 2: بناء نماذج التسرب والسقوط

- خصائص التنبؤ بالسقوط — فجوات السداد والمطالبات والشكاوى
- نماذج التسرب بالتعزيز التدرجي — الدقة مقابل قابلية التفسير
- تحليل البقاء للاستمرارية — توقيت مخاطر السقوط
- التحقق من النموذج على تجديدات مستبعدة — المعايرة والثبات
- تقديرات القيمة الدائمة للعميل — أي العملاء نحتفظ بهم

## اليوم 3: تفسير الدرجات وتوجيه العروض

- درجات تسرب قابلة للتفسير — رموز الأسباب للمستشارين
- نمذجة الأثر الإضافي لعروض التجديد — حملة الوثائق القابلون للإقناع
- الإجراء التالي للاحتفاظ — خصم أو تعديل تغطية أو اتصال
- نصوص مكتب الإنقاذ من أسباب النموذج — حوارات المستشارين
- تنبيهات الوسطاء والوكلاء — مشاركة مخاطر السقوط مع الوسطاء

## اليوم 4: التسعير المنصف وضمان النماذج

- فحص رفع الأسعار على العملاء الأوفياء — تسعير تجديد منصف
- اختبار الإنصاف عبر شرائح العملاء — العمر والمنطقة والقناة
- اختبار النموذج القائم مقابل المنافس — قياس الأقساط المحفوظة
- وظيفة القياس في NIST AI RMF — الانجراف في نماذج التسرب
- ضوابط ISO/IEC 42001 — الملكية والمراجعة وقواعد التجاوز

## اليوم 5: تطبيق نموذج الاحتفاظ بحملة الوثائق وخطة عمله

- خريطة التجديد وجاهزية البيانات من اليوم 1 — نقطة الانطلاق
- نماذج التسرب والبقاء من اليوم 2 — ترتيب المخاطر
- الدرجات المفسرة وتوجيه الأثر الإضافي من اليوم 3 — قواعد العروض
- فحوص الإنصاف والضمان من اليوم 4 — الضمانات
- نموذج الاحتفاظ بحملة الوثائق وخطة عمله — نسخة مقدرة التكلفة للاعتماد

## تطبيق الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين بعد الدورة

- تقييم تجديدات الشهر القادم بنموذج تسرب ومقارنة السقوط المتوقع بالفعلي.
- تنفيذ اختبار النموذج القائم مقابل المنافس بحيث لا يتلقى عرض الاحتفاظ إلا حملة الوثائق ذوو الأثر الإضافي المرتفع، وقياس الأقساط المحفوظة.

## أسئلة حول الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين

### ما الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين ولماذا يهم الآن؟

الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين هو استخدام النماذج لتقدير أي حملة الوثائق ستسقط وثائقهم ومتى ولماذا، وأي العروض تبقيهم. ويهم الآن لأن الانتقال بين الشركات سهل وتكلفة الاستقطاب في ارتفاع.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من تدريب الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين؟

يستفيد أكثر مديرو الاحتفاظ بالعملاء والمحللون الاكتواريون وقادة تحليلات العملاء ومديرو الاكتتاب. ويستفيد كذلك قادة التوزيع لأن الوسطاء والوكلاء يؤثرون في كثير من التجديدات.

### كيف تختلف دورة الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين عن دورة عامة في تحليلات العملاء؟

تركز الدورة على تجديدات التأمين وسقوط الوثائق والاستمرارية وإنصاف تسعير التجديد بدلا من تسرب عملاء التجزئة عموما. فتبني نماذج البقاء والأثر الإضافي على سجلات الوثائق والمطالبات والمدفوعات.

### ماذا تعود به من دورة الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين؟

تعود بنموذج الاحتفاظ بحملة الوثائق وخطة عمله، يرتب مخاطر السقوط ويفسر الدرجات ويوجه العروض حسب الأثر الإضافي ويحدد فحوص الإنصاف وأهداف الأقساط المحفوظة.

### الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بتسرب عملاء التأمين: الطريق إلى الأمام

يعين نموذج الاحتفاظ بحملة الوثائق وخطة عمله على القرار الأول: أي شرائح التجديد تتلقى عرضا أو اتصالا أو لا إجراء في الشهر القادم. ويستخدمه قادة الاحتفاظ والاكتواريون وقادة التسعير في اجتماعات التجديد الأسبوعية. وبعد الربع الأول يستحق توجيه الأثر الإضافي ونتائج الإنصاف مراجعة جديدة، لأن أسعار المنافسين وعادات تسوق العملاء تتغير بسرعة.