JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة

28 فبراير – 4 مارس 2027

المنامة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة

المرجع: 74229_2016 **التاريخ:** 28 فبراير – 4 مارس 2027 **المكان:** المنامة **الرسوم:** GBP 4900

كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة مراكز الخدمات المالية ومشرفي الحسابات الدائنة والمراقبين الماليين، يعد فيها كل مشارك خطة تحسين دورة الإقفال والدائنين لعملية مالية قائمة في جهته. وتزداد أهمية هذا الموضوع لأن المراكز المالية مطالبة اليوم بإقفال أسرع وسداد منتظم للموردين مع حجم معاملات متنام وعدد موظفين ثابت. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة.

لماذا تهم كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة الآن

تلتقي ثلاثة ضغوط داخل المركز المالي: وحدات الأعمال تنتظر النتائج الإدارية خلال أيام قليلة من نهاية الفترة، والموردون يحكمون على الجهة بمدى انتظام تسوية فواتيرهم، والمدققون ما زالوا يطلبون دليلا واضحا على اعتماد كل قيد وكل دفعة. المركز الذي يرسم تدفقاته ويوازن العمل بين فرقه ويقيس زمن الدورة يحرر طاقة استيعابية ويقلل التسويات المتأخرة، أما المركز الذي يهمل ذلك فيعالج التراكم بساعات عمل إضافية وحلول يدوية وطوابير استثناءات متزايدة. وتستند الدورة إلى منهج Lean لتبسيط العمليات، ونموذج SIPOC الموردون والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء، ونموذج الخطوط الثلاثة للتأكيد، مطبقة على دورتي التسجيل حتى التقرير والشراء حتى السداد.

المستفيدون من كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة

- المسؤولون عن جدول الإقفال الشهري وتدفق القيود ومعالجة تراكم المطابقات
- المشرفون على استلام الفواتير ومطابقتها ومسارات اعتمادها واستفسارات الموردين
- المراقبون الذين يعتمدون نتائج الفترة ويحتاجون إلى مستحقات وقطع زمني في موعده
- أصحاب العمليات المسؤولون عن اتفاقيات مستوى الخدمة مع وحدات الأعمال
- مختصو الرقابة الداخلية الذين يختبرون الاعتماد والفصل بين المهام وإطلاق الدفعات

يحقق المركز المالي أكبر فائدة حين يحضر قائد الإقفال ومشرف الدائنين والمراقب المالي معا ويعيدون تصميم نقطة تسليم مشتركة بين فرقهم.

قدرات كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة

يخرج المشاركون وهم يرون المركز سلسلة من الطوابير ونقاط التسليم، وقادرين على تعديلها دون إضعاف الرقابة على القيود والدفعات.

- رسم تدفق الإقفال أو الدائنين بمسارات السباحة وأزمنة الانتظار — قرارات إعادة التصميم لدى صاحب العملية
- حساب زمن الدورة وزمن اللمس ونسبة الإنجاز من المرة الأولى — تعهدات مستوى الخدمة لوحدات الأعمال
- موازنة عبء العمل بين فرق الإقفال والدائنين بنماذج الطاقة الاستيعابية — قرارات التوظيف والمناوبات
- تصميم ضوابط وقائية وكاشفة متناسبة — اعتماد المراقب المالي وأدلة التدقيق
- بناء مسار فرز للفواتير المعلقة والحسابات غير المطابقة — أولويات الموردين والخزينة
- عرض حالة تحسين زمن الدورة على القيادة المالية — ترتيب تغييرات العمليات

مصطلحات كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة الأساسية

- زمن الدورة — المدة المنقضية من بدء مهمة مالية مثل استلام الفاتورة حتى اكتمالها، بما فيها وقت الانتظار.
- نسبة الإنجاز من المرة الأولى — حصة الفواتير أو القيود التي تجتاز خطوة العملية دون إعادة عمل أو تصحيح.
- المطابقة الثلاثية — التحقق من توافق فاتورة المورد مع أمر الشراء وإشعار الاستلام قبل اعتماد السداد.
- جدول الإقفال — تسلسل المهام والمسؤولين والاعتماديات الذي ينقل الدفاتر من نهاية الفترة إلى النتائج المعتمدة.
- طابور الاستثناءات — البنود التي تخالف قاعدة قياسية مثل حدود تفاوت السعر أو الكمية وتحتاج إلى معالجة يدوية.
- الفصل بين المهام — توزيع الأعمال بحيث لا ينشئ شخص واحد المعاملة ويعتمدها ويطلقها معا.

كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة يوما بيوم

اليوم 1: المركز المالي سلسلة خدمة

- نموذج SIPOC لدورة التسجيل حتى التقرير — تحديد عملاء الإقفال
- نموذج SIPOC لدورة الشراء حتى السداد — توضيح أدوار الموردين وأصحاب الموازنات
- دليل خدمات العمليات المالية — الاتفاق على ما تتسلمه وحدات الأعمال
- تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة — وضع تعهدات واقعية لأزمنة الإنجاز
- مقابلات صوت العميل — ترتيب نقاط الألم في عمليات التسليم المالية

اليوم 2: رسم التدفق وقياسه

- رسم العمليات بمسارات السباحة — تحديد نقاط التسليم بين فرق الإقفال والدائنين
- خريطة تدفق القيمة مع أزمنة الانتظار — فصل زمن اللمس عن زمن الطابور
- مؤشرات زمن الدورة ونسبة الإنجاز من المرة الأولى — اختيار مقاييس تتابعها القيادة
- تحليل السبب الجذري بالأسئلة الخمسة — تفسير تأخر القيود وتعليق الفواتير
- تحليل باريتو لأنواع الاستثناءات — استهداف الأسباب القليلة المسببة لإعادة العمل

اليوم 3: تقصير دورتي الإقفال والدائنين

- إعادة تصميم جدول الإقفال — نقل المستحقات والمطابقات إلى ما قبل نهاية الفترة
- حدود الأهمية النسبية للقيود — تحديد مواضع إحلال التقدير محل الدقة التفصيلية
- معايير استلام الفواتير — خفض الطلبات الناقصة من الموردين عند المصدر
- قواعد التفاوت في المطابقة الثلاثية — الموازنة بين السرعة ومخاطر الدفع الزائد
- نماذج الطاقة الاستيعابية وموازنة العبء — توزيع الموظفين على أيام ذروة الإقفال

اليوم 4: ضوابط تواكب السرعة

- نموذج الخطوط الثلاثة للتأكيد — إسناد ملكية الضوابط المالية
- مصفوفة المخاطر والضوابط للدائنين — مواءمة قوة الضابط مع حجم التعرض في الدفعات
- مراجعة الفصل بين المهام — إزالة التعارض في إطلاق القيود والدفعات
- مسارات فرز الاستثناءات وتصعيدها — حل البنود المعلقة ضمن الأزمنة المتفق عليها
- حزم أدلة الضوابط — تجهيز مستندات التدقيق دون إبطاء الإقفال

اليوم 5: تطبيق خطة تحسين دورة الإقفال والدائنين

- تطبيق خرائط مسارات السباحة على عملية المشارك — تأكيد زمن الدورة الأساسي
- تطبيق خيارات التفاوت والأهمية النسبية — اختبار أثرها في زمن الإنجاز
- تطبيق مصفوفة المخاطر والضوابط — التحقق من صمود الضوابط بعد إعادة التصميم
- ترتيب التغيير وإحاطة أصحاب المصلحة — كسب دعم المراقب المالي ووحدات الأعمال
- خطة تحسين دورة الإقفال والدائنين — استكمال الأهداف والمسؤولين والمقاييس

تطبيق كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة بعد الدورة

- قيادة جلسة رسم بمسارات السباحة لتدفق إقفال أو دائنين واحد، ونشر زمن دورته الأساسي ونسبة إنجازه من المرة الأولى.
- إجراء مراجعة باريتو لطابور استثناءات الفترة الماضية مع فريق الدائنين، والاتفاق على أول سببين تجب إزالتهما.

أسئلة حول كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة

ما كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة ولماذا تهم الآن؟

كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة هي تقصير دورتي الإقفال والدائنين مع الحفاظ على الرقابة. وتهم الآن لأن المراكز المالية مطالبة باستيعاب حجم أكبر من المعاملات وإقفال أسرع دون زيادة عدد الموظفين.

من يستفيد أكثر من تدريب كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة؟

يستفيد قادة الإقفال ومشرفو الدائنين والمراقبون الماليون أكثر من غيرهم. ويستفيد كذلك أصحاب العمليات ومختصو الرقابة، خاصة حين يحضر عدة أعضاء من المركز نفسه معا.

بم تختلف كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة عن دورة في التقارير المالية؟

تركز على طريقة تدفق العمل المالي لا على معايير التقارير أو الإفصاحات. فتدرس الطوابير ونقاط التسليم وأزمنة الدورة والضوابط داخل المركز، لا طريقة عرض النتائج على المستثمرين.

ماذا تعود به من تدريب كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة؟

تعود بمسودة خطة تحسين لعملية إقفال أو دائنين قائمة. وتضم خريطة أساسية ومقاييس زمن الدورة وضوابط معاد تصميمها ومسارات للاستثناءات ومسؤولين محددين لكل تغيير.

كفاءة عمليات الخدمات المالية المشتركة: الطريق إلى الأمام

توجه خطة تحسين دورة الإقفال والدائنين أول قرار، وهو اختيار نقطة التسليم التي يعاد تصميمها قبل نهاية الفترة القادمة. ويستخدمها قادة الإقفال ومشرفو الدائنين والمراقبون للاتفاق على الأهداف والمسؤولين. وبعد أول استخدام لها تستحق قوة الضوابط إعادة النظر، للتأكد من أن السرعة لم تنقل المخاطر إلى طوابير استثناءات تحتاج بدورها إلى مقاييس ومتابعة.