JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات

28 يونيو – 2 يوليو 2027

لندن

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات

المرجع: 80464_2181 **التاريخ:** 28 يونيو – 2 يوليو 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** GBP 5800

عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي المحاسبة ومشرفي الفرق وموظفي مراكز الخدمات المشتركة الذين يديرون معالجة المعاملات اليومية، ويخرج منها المشاركون بدليل مستويات الخدمة ومعالجة الاستثناءات لوحدتهم. فالإدارات المالية باتت تقيس أداء المكاتب الخلفية بزمن الإنجاز ودقة المعالجة من المرة الأولى وسرعة تصفية البنود المتعثرة، لا بتوازن الدفاتر وحده. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات.

لماذا تهم عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات الآن

تشكل ثلاث قوى عمليات المحاسبة اليوم: أتمتة سير العمل التي ترحل البنود الروتينية دون تدخل يدوي، والعملاء الداخليون الذين ينتظرون تسوية المدفوعات خلال ساعات متفق عليها، والمدققون الذين يفحصون الأثر المستندي خلف كل قيد يومية يدوي. الوحدة التي تحسن معالجة الاستثناءات تبقي الحسابات المعلقة صغيرة وتسدد للموردين في موعدهم وتقفل الدفاتر الفرعية دون عمل إضافي، أما سوء المعالجة فيولد تراكمات خفية ومدفوعات مكررة. وتستند الدورة إلى نموذج الرقابة الداخلية القائم على الضوابط الوقائية والكاشفة، وإلى نموذج اتفاقية مستوى الخدمة Level Agreement SLA Service لقياس زمن الإنجاز والجودة.

المستفيدون من عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات

- من يدخلون فواتير الموردين والمقبوضات ومطالبات النفقات ويطابقونها ويرحلونها يوميا
- مشرفو الفرق الذين يوزعون طوابير العمل ويعتمدون دفعات الترحيل اليومية
- موظفو الخدمات المشتركة الذين يجيبون العملاء الداخليين عن حالة الدفع والترحيل
- معدو التسويات الذين يصفون بنود البنوك والحسابات بين الشركات والحسابات المعلقة غير المطابقة
- مالكو الإجراءات الذين يحدثون أدلة العمل المكتبي وقوائم فحص الضوابط

يستفيد مركز الخدمات المشتركة أكثر حين يحضر عدة أعضاء من برج معالجة واحد معا.

قدرات عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات

يتعلم المشاركون قياس مكتب المعالجة ومعالجة الأسباب لا الأعراض.

- تصميم مستهدفات زمن الإنجاز والدقة لكل تدفق معاملات — العملاء الداخليون والمدير المالي
- بناء طابور استثناءات بفئات تقادم ومالكين محددين — المشرفون عند توزيع العمل اليومي
- تطبيق مطابقة الدفاتر الفرعية مع الأستاذ العام وروتين تصفية الحسابات المعلقة — محاسب التقارير
- اختبار ضوابط قيود اليومية اليدوية من حيث المستندات والاعتماد والفصل — المدققون الداخليون والخارجيون
- حساب معدلات الصواب من المرة الأولى وساعات إعادة العمل — قرارات التوظيف والأتمتة
- تحديد أدلة عمل مكتبي ومذكرات تسليم يتبعها الموظف الجديد — استمرارية العمل والتدريب

مصطلحات عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات الأساسية

- اتفاقية مستوى الخدمة SLA — مستهدف مكتوب لسرعة ودقة إنجاز المكتب لنوع محدد من المعاملات.
- طابور الاستثناءات — معاملات فشلت في المطابقة أو التحقق الآلي وتحتاج إلى شخص لحلها.
- معدل الصواب من المرة الأولى — نسبة المعاملات المعالجة دون تصحيح أو إرجاع أو إعادة عمل بعد الترحيل الأول.
- الحساب المعلق — حساب مؤقت يحفظ مبالغ لم تعرف وجهتها الصحيحة بعد.
- مطابقة الدفتر الفرعي — التحقق من اتفاق الدفتر التفصيلي مع رصيد حساب المراقبة.
- رمز السبب الجذري — رمز قصير يسجل على كل استثناء يبين سبب تعثره.

عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات يوما بيوم

اليوم 1: مكتب المعالجة وعملاؤه

- رسم خرائط تدفقات المعاملات — الأحجام التي تحرك عبء العمل اليومي
- استبيان توقعات العملاء الداخليين — مصادر شكاوى زمن الإنجاز
- خريطة الضوابط الوقائية والكاشفة — دعم فحوص المكتب لموثوقية الدفاتر
- مخطط الأدوار ونقاط التسليم — من يملك كل خطوة واعتماد
- تقويم الترحيل اليومي — ترتيب الدفعات وفق مواعيد الإقفال

اليوم 2: تحديد مستويات الخدمة ومقاييسها

- صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة للدائنين والمقبوضات والنفقات — الاتفاق على مستهدفات واقعية
- قياس زمن الإنجاز — اختيار نقطتي البداية والنهاية
- مقاييس الصواب من المرة الأولى وإعادة العمل — رصد فجوات الجودة مبكرا
- تصميم لوحة متابعة العمليات — ما يراجعه المشرفون كل صباح
- جدول أعمال اجتماع مراجعة الخدمة — تصعيد المستهدفات الفائتة بشكل بناء

اليوم 3: طوابير الاستثناءات وروتين التصفية

- تصنيف الاستثناءات ورموز السبب الجذري — تجميع التعثرات حسب السبب
- فئات التقادم وقواعد الملكية — منع التراكمات الخفية
- فحوص الدفع المكرر والمقبوضات غير المطابقة — حماية دقة النقد
- روتين تصفية الحسابات المعلقة — حل البنود المجهولة قبل نهاية الفترة
- تعثرات مطابقة البنوك والحسابات بين الشركات — الاختيار بين الشطب والتحقيق

اليوم 4: ضوابط القيود وتوثيق الإجراءات

- معايير مستندات قيود اليومية اليدوية — دعم كل تسوية أمام التدقيق
- مصفوفة الفصل بين المهام — فصل المعد عن المعتمد والمرحل
- مطابقة الدفتر الفرعي مع حساب المراقبة — تأكيد الأرصدة قبل التقارير
- أسلوب كتابة إجراءات العمل المكتبي — خطوات يتبعها الموظفون الجدد
- سجل تغييرات الإجراءات — توثيق التحديثات عند تبدل الأنظمة أو القواعد

اليوم 5: ممارسة دليل مستويات الخدمة ومعالجة الاستثناءات

- حالات من المكاتب الخلفية في التجزئة والرعاية الصحية — تطبيق صياغة اتفاقيات الخدمة
- محاكاة طابور الاستثناءات — تطبيق فئات التقادم ورموز السبب الجذري
- جولة على ضوابط القيود — تطبيق فحوص المستندات والفصل بين المهام
- تقييم فرص الأتمتة — اختيار التعثرات المتكررة الواجب إزالتها
- تجميع الدليل والمراجعة بين الزملاء — استكمال دليل التشغيل للوحدة

تطبيق عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات بعد الدورة

- تنفيذ أسبوعين من وسم الأسباب الجذرية على طابور الاستثناءات وعرض أكثر ثلاثة تعثرات تكرارا مع حل لكل منها.
- الاتفاق مع العملاء الداخليين على مستهدفات أولية لزمن الإنجاز والدقة لتدفق معاملات واحد ونشر مقياس أسبوعي.

أسئلة حول عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات

ما عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات ولماذا تهم الآن؟

هي المستهدفات التي يعمل بها مكتب المعالجة والبنود التي تتعثر في المعالجة. وتهم الآن لأن الأتمتة تتولى الترحيلات الروتينية، فيتوقف الأداء على تصفية ما يتعثر.

من يستفيد أكثر من تدريب عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات؟

يستفيد أكثر الموظفون والمشرفون وموظفو الخدمات المشتركة الذين يعالجون المعاملات ويطابقونها ويرحلونها يوميا، كما يستفيد معدو التسويات ومالكو الإجراءات.

كيف يختلف تدريب عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات عن دورة إقفال نهاية الشهر؟

يركز على المعالجة اليومية لا على تقارير نهاية الفترة، ويستهدف الطوابير والضوابط والمقاييس التي تحدد هل يصل الإقفال نظيفا.

ماذا تعود به من تدريب عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات؟

تعود بدليل لوحدتك يضم مستهدفات الخدمة وتصميم طابور الاستثناءات وفحوص ضوابط القيود وإجراءات العمل المكتبي.

عمليات المحاسبة ومستويات الخدمة والاستثناءات: الطريق إلى الأمام

يحدد دليل مستويات الخدمة ومعالجة الاستثناءات أولا أي تدفق معاملات يحصل على مستهدفات متفق عليها وأي تعثر متكرر تجب إزالته. يستخدمه المشرفون لتوزيع الطوابير، ويتبع الموظفون إجراءاته، ويقرأ المديرون الماليون مقاييسه. وبعد الشهر الأول تستحق رموز الأسباب الجذرية المراجعة، لأن الأخطاء المتبقية تكشف أين تفيد الأتمتة أو تدريب المراحل السابقة.