JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات

23 – 27 مايو 2027

عمّان

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات

**المرجع:** 81636_2208 **التاريخ:** 23 – 27 مايو 2027 **المكان:** عمّان **الرسوم:** GBP 3300

التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة التحول ومديري المنتجات في البنوك الذين يعيدون تصميم رحلات العملاء عبر الجوال والويب وقنوات الشركاء، ويعد كل مشارك فيها خارطة طريق تحول القنوات لشريحة عملاء واحدة. فالعميل اليوم يحكم على البنك من تطبيقه، بينما تبطئ الأنظمة الأساسية القديمة كل إصدار جديد. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات.

## لماذا يهم التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات الآن

تعيد ثلاث قوى تشكيل القنوات البنكية اليوم. فالعملاء يتوقعون فتح الحساب والدفع وقرار التمويل خلال دقائق على الهاتف. وتتيح الخدمات البنكية المفتوحة لأطراف ثالثة بناء خدمات فوق الحسابات البنكية، فإما أن ينشر البنك واجهات برمجة تطبيقات APIs مفيدة أو يترك لغيره امتلاك العلاقة مع العميل. وفي الوقت نفسه تجعل الأنظمة الأساسية القائمة على المعالجة الدفعية كل ميزة جديدة بطيئة ومكلفة. والبنك الذي يرتب تغيير القنوات والواجهات والأنظمة الأساسية بتسلسل مدروس يكسب تكلفة خدمة أقل وولاء أقوى، أما الذي يضيف التطبيقات فوق إجراءات قديمة فيراكم التعقيد.

## المستفيدون من التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات

- القادة المسؤولون عن ترتيب محفظة تغيير القنوات في البنك وتمويلها
- مالكو المنتجات المسؤولون عن رحلات الأفراد والمنشآت الصغيرة والبطاقات على الجوال والويب
- المختصون الذين يحددون واجهات الشركاء ومسارات الموافقة ومنتجات الواجهات البرمجية
- المعماريون الذين يخططون للانتقال من الأنظمة الأساسية المتكتلة إلى الخدمات المعيارية
- المحللون الذين يتابعون الاستخدام الرقمي ومعدلات التحويل وتكلفة الخدمة

يستفيد فريق متعدد التخصصات من بنك واحد أكثر من غيره، لأن إعادة تصميم القنوات تتعثر كلما خططت هذه المجموعات منفردة.

## قدرات التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات

ينتقل المشاركون من نقاط احتكاك العملاء إلى خيارات الواجهات وتسلسل تحديث الأنظمة الأساسية ومقاييس الاستخدام.

- تقييم نضج قنوات البنك مقارنة بالنظراء والبنوك الرقمية الناشئة — لجنة توجيه التحول
- تصميم رحلة فتح حساب أو تمويل جديدة انطلاقا من أدلة الاحتكاك — مالكو منتجات الأفراد والمنشآت الصغيرة
- تحديد منتج واجهة برمجية بشروط الموافقة والتسعير والشراكة — قرارات الشراكات البنكية المفتوحة
- موازنة خيارات استبدال النظام الأساسي أو تحديثه تدريجيا أو تغليفه — قرارات الاستثمار التقني
- بناء بطاقة قياس الاستخدام الرقمي التي تربط التحويل والاستخدام وتكلفة الخدمة — اللجنة التنفيذية
- إيصال خارطة متسلسلة بلغة الأعمال — قادة المالية والمخاطر وشبكة الفروع

## مصطلحات التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات الأساسية

- الرحلة متعددة القنوات — مهمة يبدأها العميل في قناة ويكملها في أخرى دون تكرار الخطوات أو البيانات.
- واجهة الخدمات البنكية المفتوحة — واجهة منشورة تتيح لأطراف مخولة الوصول إلى بيانات الحساب أو بدء الدفع بموافقة العميل.
- النظام البنكي الأساسي — المنصة التي تحفظ الحسابات والأرصدة والعمليات وتقيد كل حركة على المنتجات.
- التحديث التدريجي — استبدال وظائف النظام الأساسي جزءا بعد جزء خلف واجهات ثابتة بدل الانتقال الكلي دفعة واحدة.
- التهيئة الرقمية للعميل — فتح الحساب عن بعد عبر التحقق من الهوية والتقاط المستندات والتوقيع الإلكتروني.
- معدل التبني الرقمي — نسبة العملاء النشطين أو العمليات التي تستخدم القنوات الرقمية خلال فترة محددة.

## التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات يوما بيوم

### اليوم 1: مشهد القنوات وتوقعات العملاء

- تقييم نضج القنوات — تحديد موقع البنك مقارنة بالمنافسين الرقميين
- رسم خريطة احتكاك العملاء — اكتشاف المواضع التي تفقد فيها الرحلات المتقدمين
- نماذج المنصات والمنظومات — الاختيار بين دور الباني ودور الموزع
- مقارنة تكلفة الخدمة حسب القناة — نقل الحجم من الفروع
- بيان طموح التحول — الاتفاق على معنى النجاح الرقمي

### اليوم 2: إعادة تصميم الرحلات والتهيئة الرقمية

- أسلوب مخطط الخدمة — ربط شاشات الواجهة بخطوات المكاتب الخلفية
- مسارات التحقق من الهوية عن بعد — الموازنة بين التحويل وضوابط الاحتيال
- رحلات قرار التمويل الفوري — تقليص الوقت من الطلب إلى صرف المبلغ
- أنماط الواجهات المصممة للجوال أولا — تقديم المهام الأكثر استخداما
- الاختبار السريع للنماذج الأولية — التحقق من تغييرات الرحلة مع مستخدمين فعليين

## اليوم 3: واجهات الخدمات البنكية المفتوحة والشراكات

- دليل منتجات الواجهات البرمجية — تحديد الخدمات المتاحة للشركاء
- مسارات الموافقة والصلاحيات — إبقاء مشاركة بيانات العملاء واضحة
- نماذج انضمام الشركاء والإيرادات — تسعير وصول الأطراف الثالثة
- حالات التمويل المدمج — وضع المنتجات البنكية داخل منصات التجزئة
- تصميم بوابة المطورين — رفع استخدام الشركاء للواجهات المنشورة

## اليوم 4: تحديث الأنظمة الأساسية وقياس الاستخدام

- تقييم خيارات النظام الأساسي — الاستبدال أو الترحيل المعياري أو تغليف الواجهات
- خيارات الاستضافة السحابية والمرونة — حماية استمرارية الخدمة أثناء الترحيل
- وتيرة الإصدارات والفرق الرشيقة — تقصير المدة من الفكرة إلى الإطلاق
- بطاقة قياس الاستخدام الرقمي — تتبع التحويل والاستخدام النشط والانتقال
- تتبع تحقق المنافع — إثبات الوفورات والإيرادات من كل إصدار

## اليوم 5: ممارسة خارطة طريق تحول القنوات

- اختيار رحلة الشريحة — تطبيق أدلة الاحتكاك من اليوم 1 على الأولويات
- خريطة اعتماديات الواجهات والنظام الأساسي — ترتيب أعمال الواجهات والمنصة
- صياغة دراسة الجدوى الاستثمارية — مواءمة موجات التمويل مع المنافع المتوقعة
- خطة أثر التغيير على شبكة الفروع — تهيئة الموظفين لانتقال الأحجام
- خارطة طريق تحول القنوات — استكمال الخطة المتسلسلة لشريحة واحدة

## تطبيق التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات بعد الدورة

- إجراء رسم خريطة احتكاك لرحلة واحدة عالية التسرب وعرض مخطط خدمة بخيارات لإعادة التصميم.
- إطلاق بطاقة شهرية لقياس الاستخدام الرقمي لشريحة واحدة لترتيب إصدارات القنوات التالية.

## أسئلة حول التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات

### ما التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات ولماذا يهم الآن؟

هو إعادة تصميم طريقة خدمة البنك لعملائه عبر الجوال والويب وقنوات الشركاء، بدعم من الواجهات المفتوحة والأنظمة الأساسية الحديثة. ويهم الآن لأن العملاء ينتقلون إلى من يقدم الرحلة الأسرع.

## من يستفيد أكثر من تدريب التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات؟

يستفيد قادة التحول ومالكو المنتجات ومختصو الواجهات البرمجية ومعماريو الحلول ومحللو الأداء الرقمي. وتربط الدورة قراراتهم في خارطة متسلسلة واحدة.

## كيف تختلف دورة التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات عن دورة الذكاء الاصطناعي في البنوك؟

تركز على القنوات والرحلات والواجهات والأنظمة الأساسية لا على تعلم الآلة. أما دورة الذكاء الاصطناعي فتدرس النماذج والأتمتة.

## ماذا تعود به من تدريب التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات؟

تعود بخارطة طريق تحول القنوات لشريحة عملاء واحدة، تبين الرحلات المعاد تصميمها واعتمادياتها على الواجهات والنظام الأساسي وموجات التمويل ومقاييس الاستخدام.

## التحول الرقمي في البنوك وابتكار القنوات: الطريق إلى الأمام

توجه خارطة طريق تحول القنوات أول قرار حول رحلة العميل التي يعيد البنك بناءها تاليا والواجهات التي يجب نشرها. ويستخدمها قادة التحول مع مالكي المنتجات والمعماريين للاتفاق على موجات التمويل. وبعد أول دورة إصدار تستحق العلاقة بين طموحات القنوات وجاهزية النظام الأساسي نظرة جديدة.