JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات

28 فبراير – 4 مارس 2027

القاهرة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات

المرجع: 90457_2405 **التاريخ:** 28 فبراير – 4 مارس 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 3500

المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري عمليات المدفوعات ورؤساء وحدات التحويلات والتسويات في البنوك، يبني فيها المشاركون خطة تحسين عمليات المدفوعات قابلة للعرض على الإدارة. ومع انتقال العملاء إلى التحويلات الفورية وارتفاع توقعاتهم بشأن السرعة والدقة، صارت كل عملية تتوقف للإصلاح اليدوي كلفة إضافية ومصدرا لشكاوى العملاء ومخاطر التشغيل. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات.

لماذا تهم المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات الآن

تتشكل عمليات المدفوعات اليوم تحت ضغط ثلاث قوى: قنوات الدفع الفوري التي لا تترك وقتا لتصحيح الأخطاء، ورسائل الدفع المهيكلة التي ترفع متطلبات جودة البيانات على طول السلسلة، والعملاء من الشركات الذين يرسلون ملفات رواتب وموردين بأحجام كبيرة وينتظرون تنفيذها دون تأخير. والبنك الذي يرفع نسبة المعالجة دون تدخل يخفض كلفة العملية الواحدة ويقلص طوابير الإصلاح ويحسن تجربة العميل، أما البنك الذي يتجاهل أسباب التعثر فيتحمل تراكم الاستثناءات وتأخر التسويات وضغط السيولة عند مواعيد الإغلاق. وتستند الدورة إلى أدوات تحسين الجودة المعروفة مثل تحليل باريتو ومخطط عظمة السمكة، وإلى مبادئ ضبط العمليات وفصل المهام.

المستفيدون من المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات

- المسؤولون عن تشغيل التحويلات المحلية والدولية ومتابعة طوابير الإصلاح والعمليات المعلقة.
- المسؤولون عن خدمة العملاء من الشركات وتهيئة ملفات الرواتب والموردين قبل الإطلاق.
- المسؤولون عن أتمتة العمليات وتحديد المهام القائمة على القواعد والمرشحة للأتمتة.
- المسؤولون عن ضوابط التشغيل ومؤشرات المخاطر وفصل صلاحيات الإدخال والاعتماد.
- المسؤولون عن فحص العقوبات والاحتيال وتنسيق تسليم الحالات مع وحدات التشغيل.

وتحقق وحدة عمليات المدفوعات أكبر فائدة حين يحضر مدير الطوابير ومنسق العملاء من الشركات ومسؤول الضوابط معا، فيخرجون بتشخيص واحد لأسباب الإصلاح وأولويات واحدة للتحسين.

قدرات المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات

تنقل الدورة المشاركين من قياس نسبة التدخل اليدوي إلى معالجة أسبابها وضبط النتائج يوميا، ومن ذلك أن يتمكنوا من:

- قياس نسبة المعالجة دون تدخل لكل قناة دفع — لتحديد خط الأساس أمام رئيس العمليات.
- تصنيف الاستثناءات حسب رموز الأسباب وترتيبها بتحليل باريتو — لاختيار أسباب الإصلاح ذات الأثر الأكبر.
- تصميم قواعد التحقق عند الإدخال وإثراء البيانات المرجعية — لمنع الأخطاء قبل وصولها إلى الطابور.
- ترتيب المهام المرشحة للأتمتة حسب الجهد والمخاطر والأثر — لقرارات الاستثمار في التقنية.
- بناء مؤشرات مخاطر وحدود أعمار للعمليات المعلقة — لإنذار مبكر قبل تراكم الطوابير.
- موازنة سرعة الإفراج مع ضوابط التدقيق المزدوج — أمام وحدات المخاطر والتدقيق الداخلي.

مصطلحات المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات الأساسية

- المعالجة الآلية المباشرة — تنفيذ عملية الدفع من الإدخال حتى التسوية دون أي تدخل يدوي أو إعادة إدخال للبيانات.
- طابور الإصلاح — قائمة العمليات التي توقفت لخطأ أو نقص في البيانات وتنتظر تصحيحا يدويا من فريق التشغيل.
- نسبة اللمس — نسبة العمليات التي احتاجت تدخلا بشريا واحدا على الأقل إلى إجمالي العمليات في قناة معينة.
- رمز السبب — تصنيف موحد يشرح لماذا توقفت العملية أو رفضت، ويستخدم لتحليل أنماط الاستثناءات.
- إثراء البيانات — إكمال بيانات الدفع تلقائيا من مصادر مرجعية مثل رموز البنوك وصيغ الحسابات وقوائم المستفيدين.
- موعد الإغلاق — آخر وقت لقبول عمليات الدفع في دورة المقاصة أو التسوية لليوم نفسه.

المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات يوما بيوم

اليوم 1: رحلة الدفع من البداية إلى النهاية

- رسم دورة حياة الدفع — نقاط التسليم بين الإنشاء والتحقق والمقاصة والتسوية
- قنوات الدفع الفوري والدفعات المجمعة — السرعة مقابل كلفة الاستثناءات
- رسائل الدفع المهيكلة — متطلبات جودة البيانات على طول السلسلة
- مواعيد إغلاق البنوك المراسلة والمقاصة — ضغط السيولة والتوقيت
- خط الأساس الحالي للمعالجة المباشرة — قياس نسب اللمس لكل قناة

اليوم 2: تحديد أسباب الإصلاح

- أخذ عينات من طابور الإصلاح — تصنيف الاستثناءات حسب رمز السبب
- تحليل باريتو للعيوب — اختيار الأسباب القليلة ذات الأثر
- مخطط عظمة السمكة لإخفاقات الدفع — الأفراد والبيانات والأنظمة
- جولة الهدر في العمليات — إعادة الإدخال والانتظار والفحوص المكررة
- مقاييس معدل العيوب — تحديد هدف جودة واقعي

اليوم 3: تصميم الأتمتة وإثراء البيانات

- قواعد التحقق عند الإدخال — إيقاف البيانات الخاطئة من المصدر
- إثراء البيانات المرجعية — رموز البنوك وصيغ الحسابات وقوائم المستفيدين
- المهام المرشحة لأتمتة العمليات الروبوتية — المهام القائمة على القواعد الجديرة بالأتمتة
- المطابقة الذكية للمرتجعات والاستفسارات — إغلاق أسرع للحالات
- تسليم حالات فحص العقوبات والاحتيال — خفض الإنذارات الكاذبة دون ثغرات

اليوم 4: الضوابط والمقاييس وإيقاع التشغيل

- مستويات خدمة الطوابير — حدود الأعمار للعمليات المعلقة وقيد الإصلاح
- مؤشرات المخاطر الرئيسية للمدفوعات — إنذار مبكر بتراكم العمليات
- الإفراج بالتدقيق المزدوج وفصل المهام — السرعة مقابل الرقابة
- الاجتماع اليومي للعمليات ولوحة المتابعة — ملكية اتجاهات الاستثناءات
- تهيئة ملفات العملاء من الشركات — اختبار الصيغ قبل الإطلاق

اليوم 5: ممارسة خطة تحسين عمليات المدفوعات

- حالة التحويلات البنكية — تطبيق باريتو وعظمة السمكة على طوابير فعلية
- حالة ملف الرواتب — تصميم قواعد التحقق لعميل من الشركات
- ترتيب قائمة الأتمتة — الجهد والمخاطر والخفض المتوقع في اللمس
- مجموعة الضوابط والمقاييس — ربط المؤشرات بكل تحسين
- خطة تحسين عمليات المدفوعات — المسودة النهائية لرؤساء العمليات

تطبيق المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات بعد الدورة

- قيادة مراجعة لعينة من طابور الإصلاح خلال شهر، وتصنيفها برموز الأسباب، وعرض مخطط باريتو على فريق التشغيل.
- تصميم ثلاث قواعد تحقق جديدة عند الإدخال لأكثر أسباب الرفض تكرارا، وقياس أثرها على نسبة اللمس بعد أسبوعين.

أسئلة حول المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات

ما المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات ولماذا تهم الآن؟

هي تنفيذ الدفع من الإدخال إلى التسوية دون تدخل يدوي. وتزداد أهميتها مع انتشار الدفع الفوري الذي لا يتسع لتصحيح الأخطاء، ومع أحجام ملفات الشركات التي تجعل كل إصلاح يدوي كلفة وتأخيرا ومخاطرة تشغيلية.

من يستفيد أكثر من المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات؟

يستفيد مديرو عمليات المدفوعات ورؤساء طوابير الإصلاح أولا. ويستفيد معهم منسقو العملاء من الشركات ومسؤولو الضوابط وفحص العقوبات، لأن أسباب التعثر تتوزع بين هذه الوحدات جميعها.

كيف تختلف المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات عن دورة التحول الرقمي؟

تركز هذه الدورة على عمليات المدفوعات وطوابير الإصلاح وأسبابها. أما دورات التحول الرقمي فتتناول استراتيجية المؤسسة ونموذج التشغيل والثقافة على مستوى أوسع، دون الدخول في رموز الأسباب وقواعد التحقق ومؤشرات الطوابير.

ماذا تعود به من دورة المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات؟

تعود بمسودة خطة لتحسين عمليات المدفوعات في وحدتك. وتتضمن تشخيص أسباب الإصلاح، وقواعد تحقق مقترحة، وقائمة أتمتة مرتبة، ومجموعة مؤشرات وضوابط لمتابعة كل تحسين.

المعالجة الآلية المباشرة للمدفوعات: الطريق إلى الأمام

تضع خطة تحسين عمليات المدفوعات بين يدي رئيس العمليات أول قرار يحتاجه: أي أسباب الإصلاح يعالج أولا وبأي أداة. ويستخدمها مديرو الطوابير ومسؤولو الضوابط وفرق التقنية لتنسيق العمل. وبعد أول دورة تطبيق، تستحق نسب اللمس ورموز الأسباب مراجعة جديدة، لأن خفض سبب رئيسي يكشف عادة السبب الذي يليه.