JUPITER PRIME
Consulting • Training • Advisory
جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة حصر حالات استخدام التقنية المالية لموظفي البنوك

13 – 17 سبتمبر 2027

لندن

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة حصر حالات استخدام التقنية المالية لموظفي البنوك

**المرجع:** 93363_2468 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** GBP 5800

حصر حالات استخدام التقنية المالية لموظفي البنوك دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي البنوك والمالية من غير التقنيين، تشرح بلغة واضحة قنوات الدفع ومنصات الإقراض والهوية الرقمية وتقنيات التأمين والثروات، وينتهي فيها المشارك بإعداد سجل حالات استخدام التقنية المالية لوحدة عمل واحدة. يتوقع العملاء اليوم خدمات فورية عبر التطبيقات، لذا تحتاج كل وحدة إلى معرفة مواضع الأدوات الرقمية فيها. تقدم هذه الدورة جوبيتر برايم للتدريب.

## لماذا يهم حصر حالات استخدام التقنية المالية الآن

تشكل هذا الموضوع اليوم ثلاث قوى: عملاء يقارنون بنكهم بمنافسين يعملون عبر التطبيقات أولا، وشركاء يدمجون خدمات الإقراض والدفع في رحلات التجزئة والاتصالات، وجهات رقابية تنتظر من مجالس الإدارة فهم التقنية التي تقف خلف المنتجات الجديدة. الوحدة التي تسمي حالات الاستخدام المرشحة وترتبها وتشرحها لزملاء المخاطر تتحرك أسرع وتتجنب البدايات الخاطئة المكلفة. وتستند الدورة إلى رسم خرائط القدرات التجارية وتحليل رحلة العميل بعيدا عن الدعاية التسويقية للموردين.

## المستفيدون من حصر حالات استخدام التقنية المالية

- موظفو الفروع والعلاقات الذين يشرحون القنوات الرقمية وخصائص التطبيقات لعملاء الأفراد والمنشآت الصغيرة
- موظفو الائتمان والإقراض الذين يتعاملون مع الإنشاء الإلكتروني للقروض والتقييم البديل وعروض التمويل المدمج
- موظفو العمليات والمدفوعات الذين يعالجون التحويلات والبطاقات والمحافظ واستثناءات التسوية
- موظفو الامتثال وفتح الحسابات ومكافحة الاحتيال الذين يعتمدون على التحقق الإلكتروني من الهوية وفحص العمليات
- موظفو دعم المالية والتأمين والاستثمار الذين يشهدون وصول التأمين البنكي وأدوات الاستشارة الرقمية

تستفيد وحدة العمل أكثر حين يحضر موظفو الواجهة والعمليات والرقابة معا ويبنون قائمة فرص واحدة مشتركة.

## قدرات حصر حالات استخدام التقنية المالية

يصف المشاركون كل عائلة من التقنية المالية بلغة البنوك اليومية ويحكمون على موضعها في وحدتهم.

- شرح انتقال الأموال عبر قنوات البطاقات والتحويل بين الحسابات والدفع الفوري — استفسارات العملاء ومعالجة الشكاوى
- مقارنة نماذج منصات الإقراض الرقمي ومدخلاتها من البيانات — نقاشات الشهية الائتمانية
- وصف خطوات التحقق الإلكتروني من الهوية وفتح الحسابات — قرارات مكافحة الاحتيال والعناية الواجبة
- تقييم خصائص تقنيات التأمين والثروات مقابل احتياجات العملاء — أولويات المنتجات والبيع المتقاطع
- تقدير حالات الاستخدام المرشحة حسب القيمة والجهد والمخاطر — قرارات التمويل لدى قيادة الوحدة
- عرض قائمة الفرص المختصرة بلغة واضحة — رعاة الأعمال وفرق المخاطر والتقنية

## مصطلحات حصر حالات استخدام التقنية المالية الأساسية

- قناة الدفع — الشبكة والقواعد التي تنقل الأموال بين الحسابات، مثل شبكات البطاقات أو أنظمة التحويل الفوري.
- التمويل المدمج — خدمات بنكية أو تمويلية تقدم داخل تطبيق غير بنكي أو صفحة شراء عند لحظة الحاجة.
- اعرف عميلك الإلكتروني — التحقق من هوية العميل عن بعد باستخدام الوثائق والقياسات الحيوية ومصادر البيانات الموثوقة.
- تقنيات التأمين — تقنيات تغير طريقة تسعير التأمين وبيعه وخدمته ومعالجة مطالباته، غالبا عبر التطبيقات وبيانات الاستخدام.
- الاستشارة الآلية — توجيه استثماري مؤتمت يبني المحفظة ويعيد توازنها وفق أهداف العميل وإجاباته عن المخاطر.
- حالة الاستخدام — مشكلة محددة لدى العميل أو الوحدة مقترنة بالخاصية التقنية التي قد تحلها.

## حصر حالات استخدام التقنية المالية يوما بيوم

### اليوم 1: مشهد التقنية المالية حول البنك

- خريطة عائلات التقنية المالية — مواضع تماس الداخلين الجدد مع عملاء البنك
- تحولات توقعات العملاء — الخدمات التي تبدو بطيئة أو مكلفة
- أدوار البنوك وشركات التقنية المالية والتقنية الكبرى — المنافسة أو الشراكة أو التوريد
- أساسيات واجهات برمجة التطبيقات — كيف تتبادل التطبيقات بيانات الحسابات
- بناء مسرد بلغة واضحة — مفردات مشتركة لنقاشات الأعمال

## اليوم 2: قنوات الدفع والمحافظ الرقمية

- مسار شبكات البطاقات — خطوات التفويض والمقاصة والتسوية
- التحويل الفوري بين الحسابات — السرعة مقابل التعرض للاحتيال
- محافظ الجوال والبطاقات المرمزة — خيارات الدفع عند الشراء بالتجزئة
- خدمات استقبال مدفوعات التجار والدفع برمز الاستجابة السريعة — عروض المنشآت الصغيرة
- ممرات الحوالات العابرة للحدود — التكلفة والشفافية للمرسلين

## اليوم 3: الإقراض الرقمي والهوية

- رحلة إنشاء القرض إلكترونيا — زمن الموافقة ونقاط انسحاب العملاء
- بيانات الائتمان البديلة — العملاء محدودو السجل والمعاملة العادلة
- آليات اشتر الآن وادفع لاحقا — أسئلة القدرة على السداد والتحصيل
- التحقق الإلكتروني من الهوية — سرعة فتح الحساب مقابل مخاطر انتحال الشخصية
- الموافقة ومشاركة البيانات — ثقة العملاء وتوقعات الخصوصية

## اليوم 4: تقنيات التأمين والثروات وأسئلة المخاطر

- التأمين القائم على الاستخدام والتأمين المؤشري — ملاءمة منتجات التأمين البنكي
- معالجة المطالبات رقميا — تجربة العميل وضبط التسرب
- الاستشارة الآلية والاستثمار الجزئي — عروض الادخار للشرائح الواسعة
- العناية الواجبة بمزودي الطرف الثالث — أسئلة الإسناد الخارجي والمرونة التشغيلية
- أنماط الاحتيال في القنوات الرقمية — الضوابط التي يلاحظها موظفو الواجهة

## اليوم 5: ممارسة إعداد سجل حالات الاستخدام

- جمع نقاط الألم من رحلات العملاء — القائمة الطويلة لحالات الاستخدام المرشحة
- شبكة تقدير القيمة والجهد والمخاطر — ترتيب القائمة الطويلة
- بطاقات حالات استخدام الدفع والإقراض والهوية — تطبيق الأيام السابقة
- تحديد الراعي ومالك الضابط الرقابي — من يعتمد كل فكرة
- تجميع سجل وحدة العمل — قائمة مختصرة جاهزة لمراجعة القيادة

## تطبيق حصر حالات استخدام التقنية المالية بعد الدورة

- إدارة جلسة مدتها ساعة مع الزملاء لجمع نقاط الألم وإضافة نتائجها إلى القائمة الطويلة باستخدام شبكة التقدير.
- عرض أعلى ثلاث بطاقات حالات استخدام على رئيس الوحدة مع الراعي ومالك الضابط وأول اختبار مع العملاء.

## أسئلة حول حصر حالات استخدام التقنية المالية

### ما حصر حالات استخدام التقنية المالية ولماذا يهم الآن؟

حصر حالات استخدام التقنية المالية قائمة مرتبة لمشكلات العملاء أو الوحدة مقترنة بتقنيات الدفع والإقراض والهوية والتأمين والاستثمار. ويهم الآن لأن العملاء يقارنون البنوك بمنافسين يعملون عبر التطبيقات، وتحتاج الوحدات إلى رؤية مشتركة واضحة قبل الإنفاق على الأدوات.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من مهارات حصر حالات استخدام التقنية المالية؟

يستفيد موظفو الواجهة والائتمان والعمليات وفتح الحسابات ودعم المالية أكثر من غيرهم من مهارات حصر حالات استخدام التقنية المالية. فهم يسمعون شكاوى العملاء أولا ويلتقطون الفرص العملية.

### كيف تختلف دورة حصر حالات استخدام التقنية المالية عن دورة استراتيجية التقنية المالية؟

تبني دورة حصر حالات استخدام التقنية المالية أسسا بلغة واضحة وقائمة فرص على مستوى الوحدة لغير التقنيين. أما دورة الاستراتيجية فتعمل على مستوى الإدارة العليا في الشراكات والاستثمار والتموضع التنافسي.

### ماذا تعود به من تدريب حصر حالات استخدام التقنية المالية؟

تعود بسجل مقدر لحالات استخدام التقنية المالية في وحدتك، وبشبكة تقدير يمكنك إعادة استخدامها كلما اقترحت أداة جديدة.

## حصر حالات استخدام التقنية المالية: الطريق إلى الأمام

يمنح سجل حالات استخدام التقنية المالية وحدة العمل أول قائمة مختصرة مبنية على الأدلة للفرص الرقمية. وأول قرار يدعمه هو اختيار حالة أو حالتين تستحقان اختبارا صغيرا مع العملاء. ويستخدمه رؤساء الوحدات والرعاة ومالكو الضوابط معا. وبعد الاختبار الأول تجدر مراجعة شبكة التقدير، لأن استجابة العملاء كثيرا ما تغير الترتيب.