JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية

18 – 22 يوليو 2027

المنامة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية

**المرجع:** 93529_2471 **التاريخ:** 18 – 22 يوليو 2027 **المكان:** المنامة **الرسوم:** GBP 4900

أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري المطالبات والتوزيع ومنصات الثروات في شركات التأمين وشركات إدارة الأصول وسائر المؤسسات المالية غير البنكية، وتنتهي بإعداد مخطط نموذج التشغيل الرقمي للمؤسسة غير البنكية. يتوقع حملة الوثائق والمستثمرون اليوم قرارات فورية في المطالبات ومشورة استثمارية منخفضة الكلفة عبر التطبيقات وقنوات الشركاء، مما يفرض إعادة توزيع العمل بين الموظفين ومحركات القواعد والشركاء. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية.

## لماذا تهم أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية الآن

تشكل هذا المجال ثلاث قوى. يقارن العملاء كل رحلة مطالبة أو استثمار بأسهل تطبيق يستخدمونه. وتنتقل قنوات البيع إلى منصات المقارنة والتأمين المدمج ومنصات الشركاء التي تملك شاشة العميل. وتتوقع الجهات الرقابية أن تبقى القرارات الآلية في المطالبات والمشورة قابلة للتفسير وملائمة للعميل. المؤسسة التي تحسن ذلك تسوي المطالبات البسيطة في دقائق وتخدم صغار المستثمرين بربحية، أما التي تخفق فتتراكم عليها كلفة الأنظمة القديمة وتواجه شكاوى السلوك المهني. وتستند الدورة إلى مبادئ عامة للملاءمة والمعاملة العادلة للعملاء والإشراف على النماذج.

## المستفيدون من أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية

- قادة عمليات المطالبات المسؤولون عن الاستلام والفرز والتسوية وإحالة حالات الاحتيال
- مديرو التوزيع المسؤولون عن قنوات الوسطاء ومنصات المقارنة والتأمين المدمج
- مديرو منصات الثروات المسؤولون عن التسجيل الرقمي وتحديد ملف المخاطر والمحافظ النموذجية
- مديرو الشراكات المسؤولون عن اختيار موردي التقنية التأمينية وتقنية الثروات ومتابعتهم
- مديرو التغيير المسؤولون عن إعادة تصميم نموذج التشغيل والعمليات والقدرات

يستفيد أكثر ثلاثي يضم مسؤولي المطالبات والتوزيع والثروات عند الحضور معا، لأن المخطط يربط رحلاتهم.

## قدرات أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية

يحدد المشاركون أي خطوات المطالبات والمشورة تتولاها الآلة أو الموظف أو الشريك.

- تقييم قواعد أهلية التسوية المباشرة ومؤشرات الاحتيال — مدير المطالبات عند اعتماد نطاق الأتمتة
- تصميم استبيان رقمي لملف المخاطر وربطه بالمحافظ النموذجية — لجنة الاستثمار عند اعتماد المشورة الآلية
- الموازنة بين البناء والشراء والشراكة لمحركات المطالبات والمشورة — الرئيس التنفيذي للعمليات عند التمويل
- تحديد متطلبات ربط الشركاء وتبادل البيانات ومستويات الخدمة — مجلس الشراكات عند اعتماد صفقة منصة
- بناء مسارات التدخل البشري والشكاوى للقرارات الآلية — مسؤولو السلوك المهني ونتائج العملاء
- عرض نموذج التشغيل المستهدف في صفحة واحدة — اللجنة التنفيذية عند تحديد أولويات التحول

## مصطلحات أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية الأساسية

- التسوية المباشرة للمطالبات — إنهاء المطالبة من الإبلاغ حتى الدفع دون معالجة يدوية ضمن حدود محددة مسبقا.
- الإبلاغ الأول عن الخسارة — أول بلاغ عن الحادث المؤمن عليه، ويتم غالبا عبر تطبيق.
- الاستشارات الآلية — مشورة استثمارية مؤتمتة تحدد ملف العميل عبر الإنترنت وتقترح محفظة نموذجية.
- استبيان ملف المخاطر — أسئلة تقيس قدرة العميل على تحمل الخسارة الاستثمارية ورغبته فيها.
- التأمين المدمج — تغطية تباع داخل رحلة شراء لدى جهة أخرى، مثل حجز السفر.
- مخطط نموذج التشغيل — عرض في صفحة واحدة للقنوات والعمليات والتقنية والشركاء والأفراد خلف الاستراتيجية.

## أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية يوما بيوم

## اليوم 1: القوى التي تعيد تشكيل شركات التأمين وإدارة الأصول

- مقارنة رحلات العملاء — أين يتوقف المطالبون والمستثمرون عن الإكمال
- خريطة التقنية التأمينية وتقنية الثروات — أي الداخلين الجدد يهدد أي الهوامش
- تفكيك سلسلة القيمة — الأنشطة التي تحتفظ بها المؤسسة غير البنكية
- توقعات السلوك المهني والملاءمة — حدود القرارات الآلية تجاه العملاء
- قيود أنظمة إدارة الوثائق القديمة — الوتيرة الواقعية للتغيير الرقمي

## اليوم 2: أتمتة رحلة المطالبة

- تصميم الإبلاغ الرقمي الأول عن الخسارة — جمع بيانات مطالبة سليمة مبكرا
- قواعد فرز المطالبات وتصنيفها — توجيه المطالبات البسيطة والمعقدة
- التعرف على الصور والمستندات — تسريع تقييم أضرار المركبات والممتلكات
- تقييم الاحتيال وحدود الإحالة — الموازنة بين التسرب وانزعاج العميل
- حدود التسوية المباشرة — تحديد صلاحية الدفع التلقائي

## اليوم 3: الاستشارات الآلية والتوزيع الرقمي للثروات

- التسجيل الرقمي والتحقق من الهوية — تقليل انسحاب المستثمرين الجدد
- تصميم استبيان ملف المخاطر — مواءمة العملاء مع المحافظ الملائمة
- قواعد المحافظ النموذجية وإعادة التوازن — إبقاء التوزيع ضمن التفويض
- تصعيد المشورة الهجينة — متى يتدخل المستشار البشري
- الإشراف على الخوارزميات واختبارها — دليل بقاء التوصيات ملائمة

## اليوم 4: شراكات المنصات والقنوات المدمجة

- نماذج شركاء التأمين المدمج — تقاسم الإيراد والبيانات وملكية العميل
- اقتصاديات منصات المقارنة والأسواق الرقمية — ضغط التسعير ومقايضات الاحتفاظ بالعملاء
- بطاقة تقييم العناية الواجبة للموردين — اختيار شركاء تقنية المطالبات والمشورة
- عقود واجهات برمجة التطبيقات — تحديد تدفقات البيانات ومستويات الخدمة
- خطط خروج الشركاء واستمرارية الخدمة — حماية العملاء عند تعثر المورد

## اليوم 5: تطبيق مخطط نموذج التشغيل الرقمي للمؤسسة غير البنكية

- رسم نطاق أتمتة المطالبات — تطبيق قواعد الفرز على محفظة نموذجية
- تجربة رحلة الاستشارات الآلية — اختبار ملف المخاطر على حالات عملاء
- مراجعة محفظة الشركاء — تطبيق بطاقة التقييم على الموردين الحاليين
- تخطيط تحول القدرات والأدوار — نقل الموظفين من المعالجة إلى الاستثناءات
- مخطط نموذج التشغيل الرقمي للمؤسسة غير البنكية — عرض الأولويات على الإدارة التنفيذية

## تطبيق أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية بعد الدورة

- مراجعة قواعد الفرز في خط مطالبات واحد وتحديد أنواع المطالبات القابلة للتسوية المباشرة.
- اختبار استبيان ملف المخاطر على خمس حالات عملاء وتسجيل حالات عدم ملاءمة المحفظة.

## أسئلة حول أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية

### ما أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية ولماذا تهم الآن؟

هي استخدام محركات القواعد والبيانات والشركاء لتسوية المطالبات وتقديم المشورة الاستثمارية رقميا. وتهم الآن لأن العملاء يتوقعون خدمة فورية ولأن منصات الشركاء باتت تتحكم في التوزيع، فتخسر المؤسسات البطيئة الهامش والعملاء معا.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية؟

يستفيد أكثر مديرو المطالبات والتوزيع ومنصات الثروات والشراكات. فهم يقررون الخطوات التي تؤتمت والشركاء الموثوقين وكيفية تغير أدوار الموظفين.

### كيف تختلف أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية عن دورة عامة في التقنية المالية؟

تركز على شركات التأمين وإدارة الأصول لا على البنوك. فالدورة العامة تستعرض المدفوعات والإقراض والعملات الرقمية، أما هنا فالتركيز على تسوية المطالبات وتحديد ملف المستثمر والتأمين المدمج.

### ماذا تعود به من أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية؟

تعود بنموذج تشغيل في صفحة واحدة لمؤسستك. يبين الخطوات التي تؤتمت والشركاء الذين تعتمد عليهم وطريقة عمل الإشراف البشري.

### أتمتة المطالبات التأمينية والاستشارات الآلية: الطريق إلى الأمام

يحدد مخطط نموذج التشغيل الرقمي للمؤسسة غير البنكية أولا أي خط مطالبات أو رحلة مشورة تؤتمت تاليا. ويستخدمه مديرو المطالبات ورؤساء الثروات والرئيس التنفيذي للعمليات للاتفاق على التمويل واختيار الشركاء. وبعد الاستخدام الأول تستحق مراجعة التوازن بين الأتمتة والحكم البشري، إذ تكشف بيانات الشكاوى والاحتيال أين وضعت الحدود بتساهل زائد.