



دورة متقدمة في عمليات المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ الرقمية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة متقدمة في عمليات المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ الرقمية

نظرة عامة

دورة متقدمة في عمليات المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ الرقمية هي دورة تطبيقية مدتها أسبوع لمختصي المدفوعات الرقمية والتقنية المالية والمصارف والمنتجات والتقنية والمخاطر والامثال والاحتيايل والعمليات والابتكار. يبني المشاركون حقيبة تصميم تشغيل المحفظة ومخاطرها، وتربط أدوار المنظومة وبنية المحفظة ومسارات الدفع وتهيئة العملاء والهوية والمصادقة وترميز بيانات الدفع وقبول الرموز والتجار والواجهات والتشغيل البيئي والمقاصة والتسوية والمطابقة وضوابط الاحتيايل وحماية المستهلك والمرونة والعمليات والنماذج التجارية. وتطور الدورة رؤية تشغيلية لخدمات المحافظ، لا شرحا لاستخدامها من جانب المستهلك. تدعم أجايل للتدريب عمليات دفع رقمية آمنة وموثوقة.

الفئة المستهدفة

- مديرو منتجات المدفوعات والمحافظ المسؤولون عن تصميم الخدمة وأدائها
- فرق التقنية المالية والمصارف وعمليات الدفع التي تدير تدفقات المعاملات والتسوية
- مختصو التقنية والهندسة الذين يربطون المحافظ والمسارات والواجهات وقنوات القبول
- فرق المخاطر والامثال والاحتيايل والأمن وحماية المستهلك
- مختصو الابتكار والشراكات والتجار وتطوير الأعمال

تفترض الدورة فهما أساسيا لمفاهيم الدفع والمنتجات الرقمية، ولا تتناول استخدام المحافظ للمستهلك أو برمجة البرمجيات أو الاستشارات القانونية الخاصة بدولة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الجهات التي تصدر خدمات المحافظ الرقمية أو تربطها أو تقبلها أو تشرف عليها أو تمكنها.



- المصارف ومقدمو خدمات الدفع ومصدرو النقود الإلكترونية وشركات التقنية المالية
- مشغلو الاتصالات وخدمات الأموال عبر الهاتف وشبكات الكلاء
- شبكات الدفع والمحولات والمعالجات والبوابات ومزودو التقنية
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والنقل والمدفوعات الحكومية والمنصات
- الجهات الرقابية وفرق السياسات والتدقيق الداخلي والاستشارات

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- رسم منظومات المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ وأدوارها وتدفقات القيمة واعتمادياتها
- تصميم بنية المحفظة وحالات المعاملة والدفاتر والاتصال بمسارات الدفع
- تقييم التهيئة والهوية والمصادقة والترميز وضوابط البيانات
- تطوير ضوابط الاحتيال والمخاطر التشغيلية وحماية المستهلك والمرونة
- تقييم التشغيل البيئي وقبول التجار والمقاصة والتسوية والمطابقة
- بناء مقاييس التشغيل والاقتصاد والحوكمة والاستجابة للحوادث



جدول الدورة

اليوم 1: المنظومة وبنية المحفظة وتدفقات القيمة

- خريطة منظومة المدفوعات عبر الهاتف والأدوار
- مقارنة النقود الإلكترونية والقيمة المخزنة ونماذج التمويل
- مكونات المحفظة والدفتر وهيكل الحساب
- مخطط حالة المعاملة وتدفق القيمة
- مصفوفة حدود المنتج والاعتماديات والملكية

اليوم 2: التهيئة والهوية والمصادقة والترميز

- رحلة تهيئة العميل والتاجر
- ضوابط الهوية والعناية الواجبة القائمة على المخاطر
- شجرة قرار ربط الجهاز والمصادقة
- دورة حياة رمز الدفع وضوابط نطاق استخدامه
- خريطة الموافقة والخصوصية وبيانات العميل



اليوم 3: مسارات الدفع والقبول والتشغيل البيئي

- خريطة البطاقات والحسابات والدفع السريع والأموال عبر الهاتف
- تدفقات الرموز والتطبيقات والاتصال قريب المدى وقبول التجار
- تصميم تكامل الواجهات وكائنات المعاملات
- إطار التشغيل البيئي التقني والتجاري
- مصفوفة المقاصة والتسوية والعكس والمطابقة

اليوم 4: الاحتيال والمخاطر والمرونة وحماية المستهلك

- مكتبة سيناريوهات تهديد المحفظة والاحتيال وإساءة الاستخدام
- شبكة قرارات مراقبة المعاملات وضوابطها
- خريطة مخاطر الولاء والتجار والشركاء والأطراف الأخرى
- دليل توافر الخدمة والتعافي والمرونة
- سير النزاعات والأخطاء والشكاوى وإنصاف المستهلك



اليوم 5: العمليات والاقتصاد والحوكمة

- تمرين: تتبع معاملة محفظة من البداية إلى النهاية
- تمرين: تشخيص سيناريو احتيال ومصادقة
- تمرين: مطابقة دورة دفع قابلة للتشغيل البيئي
- تمرين: بناء اقتصاديات المحفظة ومقاييس التشغيل
- التمرين الختامي: حقيبة تصميم تشغيل المحفظة ومخاطرها

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تربط البنية والضوابط وأدلة التشغيل ونتائج العملاء.

- نشاط مقترح: رسم الأدوار والمسؤولية خلال معاملة محفظة متعثرة
- نشاط مقترح: مقارنة ضوابط المصادقة والترميز للدفع بالرموز وداخل التطبيقات
- نشاط مقترح: تصميم نقاط التسوية والمطابقة بين مزودي الخدمة
- نشاط مقترح: إعداد موجز لحادث خدمة المحفظة وإنصاف العميل

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة المدفوعات عبر الهاتف والمحافظ الرقمية المتقدمة؟

تناسب مختصي المدفوعات والتقنية المالية والمصارف والمنتجات والتقنية والمخاطر والامتثال والاحتيايل والعمليات والابتكار ممن لديهم فهم أساسي لمفاهيم الدفع.



كيف تختلف المحفظة الرقمية عن مسار الدفع؟

تدير المحفظة بيانات العميل والقيمة المخزنة أو روابط التمويل وتعليمات المعاملة وتجربتها، بينما ينقل مسار الدفع الرسائل والقيمة بين المشاركين وفق قواعد تقنية وتشغيلية.

لماذا يهتم ترميز بيانات الدفع للمحافظ؟

يستبدل الترميز بيانات الحساب الحساسة بقيم مقيدة مرتبطة بأجهزة أو تجار أو سيناريوهات معتمدة، فيقلل قيمة البيانات المخترقة ويدعم البنية القائمة.

ماذا يتطلب التشغيل البيئي للمحافظ؟

يتطلب واجهات تقنية متوافقة وقواعد تجارية وتشغيلية للمشاركة والتوجيه والرسوم والتسوية والعكس والمسؤولية والنزاعات وخدمة العملاء والأداء.

ما مقاييس تشغيل المحفظة التي تطورها الدورة؟

يحدد المشاركون تحويل التهيئة والمحافظ النشطة ونجاح المعاملات والقبول وخسائر الاحتيال والرفض الخاطئ وزمن النزاع وفروق التسوية والتوافر والتعافي وتكلفة الوحدة والمساهمة.

الخاتمة

يأخذ المشاركون حقيبة تصميم تشغيل المحفظة ومخاطرها، وتضم خريطة المنظومة والبنية وتدفقات المعاملات وضوابط التهيئة والهوية وتصميم الترميز والمصادقة وخرائط المسارات والقبول وقواعد التشغيل البيئي والتسوية وسيناريوهات الاحتيال وأدلة المرونة والإنصاف والمقاييس والاقتصاد والحوكمة. تربط الحقيبة التقنية والمخاطر والعمليات ونتائج العملاء في نموذج خدمة واحد خاضع للمساءلة.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا اسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا