

# دورة توقع تسرب عملاء التأمين والاحتفاظ بهم بالذكاء الاصطناعي

22 – 26 نوفمبر 2026

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة توقع تسرب عملاء التأمين والاحتفاظ بهم بالذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 120075_228 **التاريخ:** 22 – 26 نوفمبر 2026 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة

دورة توقع تسرب عملاء التأمين والاحتفاظ بهم بالذكاء الاصطناعي لمدة أسبوع لمديري تجربة العميل وفرق الاحتفاظ والتسويق والتوزيع والخدمة والتحليل، ويعود المشاركون منها بخطة عمليات الاحتفاظ بعملاء التأمين. يحدد المشاركون التسرب ويرسمون رحلات العملاء وإشاراتهم ويفسرون درجات المخاطر ويصممون التدخلات ويطبقون فحوص الإنصاف والخصوصية والمراجعة البشرية ويقيسون قرارات الاحتفاظ. تقدم أجايل للتدريب دورة في توقع تسرب عملاء التأمين والاحتفاظ بهم بالذكاء الاصطناعي.

## الفئة المستهدفة

- فرق تجربة العميل المسؤولة عن رحلات حملة الوثائق ونتائج الخدمة
- فرق الاحتفاظ المسؤولة عن أولويات التجديد وسير التدخلات
- فرق التسويق المسؤولة عن التقسيم واتصالات الاحتفاظ
- فرق التوزيع المسؤولة عن تسليم حالات التجديد والعمل الميداني
- فرق تحليل الأعمال المسؤولة عن جودة البيانات والقياس والتقارير

تفترض الدورة مساهمة المشاركين في عمليات عملاء التأمين أو التجديد، ولا تتناول التسعير الاكتواري أو تحقيق احتيال المطالبات أو البرمجة أو تطوير النماذج.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الاحتفاظ المنضبط بالعملاء في التأمين وعمليات الخدمات المرتبطة.

- وظائف تجربة عملاء التأمين
- فرق تجديد الوثائق والاحتفاظ
- عمليات التوزيع والوسطاء
- وظائف التسويق وتحليل العملاء
- مراكز الاتصال وعمليات الخدمة
- فرق حوكمة العملاء والجودة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق تعريفات تشغيلية للتسرب وعدم التجديد
- تحليل رحلات العملاء والإشارات وجاهزية البيانات
- تقييم درجات المخاطر وأكواد الأسباب والتقسيم
- بناء سير تدخلات موجهة للاحتفاظ
- تطبيق ضوابط الإنصاف والخصوصية والمراجعة البشرية
- بناء خطة عمليات الاحتفاظ بعملاء التأمين

## جدول الدورة

### اليوم 1: حدود التسرب والاحتفاظ

- خريطة تعريف تسرب عملاء التأمين ونتائجه
- مصفوفة ملاءمة حالات استخدام الاحتفاظ
- خريطة رحلة حامل الوثيقة ومراحل التجديد
- مخطط أثر العميل وحقوق القرار
- قائمة فحص النطاق والاستبعاد والتصعيد

### اليوم 2: الإشارات وجاهزية البيانات

- قائمة إشارات الوثيقة والدفع والخدمة
- خريطة مسار بيانات العميل وتسليمها
- بطاقة قياس جودة البيانات واكتمالها
- لوحة غرض التقسيم وحدوده
- ورقة مراجعة صلة الإشارات وتوقيتها

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: درجات المخاطر والتدخلات

- دليل تفسير درجة مخاطر التسرب
- سجل مراجعة أدلة أكواد الأسباب
- مصفوفة قرار أولوية الاحتفاظ
- لوحة تصميم دليل التدخلات
- سجل التسليم للواجهة والموافقة البشرية

## اليوم 4: الضوابط والقياس

- مراجعة الإنصاف وأثر الشرائح
- قائمة فحص خصوصية العميل والاستخدام المسموح
- خطة قياس حملة الاحتفاظ
- بطاقة قياس أداء التجديد والتدخلات
- سجل تدقيق القرارات والإجراءات التصحيحية

## اليوم 5: ممارسة الاحتفاظ بعملاء التأمين

- تمرين مقترح: تحديد حالة تسرب واحتفاظ
- تمرين مقترح: رسم الرحلات والإشارات وجودة البيانات
- تمرين مقترح: تفسير المخاطر وتصميم تدخل
- تمرين مقترح: تطبيق الضوابط والقياس
- المشروع الختامي: خطة عمليات الاحتفاظ بعملاء التأمين

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول أدلة تسرب عملاء التأمين إلى سير احتفاظ منضبط.

- نشاط مقترح: تعريف التسرب ورسم مراحل التجديد وتعيين حقوق القرار وحدود التصعيد
- نشاط مقترح: حصر إشارات الوثيقة والدفع والخدمة وتقييم جودة البيانات وتوقيتها
- نشاط مقترح: تفسير درجات المخاطر وأكواد الأسباب وترتيب الحالات وتصميم التدخلات
- نشاط مقترح: تطبيق ضوابط الإنصاف والخصوصية والموافقة والقياس والإجراءات التصحيحية

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة توقع تسرب عملاء التأمين والاحتفاظ بهم بالذكاء الاصطناعي، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة الفرق المسؤولة عن رحلات العملاء والتجديد والتسويق والتوزيع والخدمة والتحليل والحوكمة. وتفترض معرفة بعمليات التأمين.

### كيف تختلف عمليات تسرب عملاء التأمين والاحتفاظ بهم عن تدريب التسعير الاكتواري؟

تركز عمليات التسرب والاحتفاظ على إشارات العملاء وتفسير المخاطر والتدخلات والضوابط والقياس، بينما يركز تدريب التسعير الاكتواري على تسعير المخاطر وحساب الأقساط.

### ما الإشارات التي تدعم قرارات تسرب عملاء التأمين؟

يمكن أن تستخدم القرارات إشارات الوثيقة والدفع والتجديد والتفاعل مع المطالبات والشكاوى والاتصال بالخدمة ورحلة العميل بعد فحص الجودة والاستخدام المسموح والصلة.

### كيف تفسر فرق الاحتفاظ درجات مخاطر تسرب عملاء التأمين؟

تراجع الفرق معنى الدرجة وأكواد الأسباب وتوقيت البيانات وسياق الشريحة وعدم اليقين وأثر العميل وملاءمة التدخل والموافقة البشرية قبل العمل.

### ماذا تتضمن خطة عمليات الاحتفاظ بعملاء التأمين؟

تتضمن الخطة تعريفات التسرب وخرائط الرحلات وقوائم الإشارات وفحوص البيانات والتقسيم وتفسير المخاطر وأدلة التدخلات والضوابط وأدوار المراجعة والمقاييس والإجراءات التصحيحية.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة عمليات الاحتفاظ بعملاء التأمين التي تربط تعريفات التسرب والرحلات والإشارات ودرجات المخاطر والتدخلات والضوابط والمراجعة البشرية والقياس. تغير الخطة طريقة ترتيب الفرق لقرارات الاحتفاظ بحملة الوثائق وضبطها. وتدعم عملا قابلا للتتبع وتسليما منسقا للواجهة وتحسينا مراقبا في التجديد وخدمة العملاء.