



## دورة ابتكار الخدمات المصرفية وتوسيع نطاقها



## دورة ابتكار الخدمات المصرفية وتوسيع نطاقها

المرجع: 133208\_409 التاريخ: 9 - 13 أغسطس 2027 المكان: كوالالمبور الرسوم: Euro 5200

### نظرة عامة

دورة ابتكار الخدمات المصرفية وتوسيع نطاقها هي دورة متقدمة مدتها 5 أيام لقيادات الخدمات المصرفية، ويغادر المشاركون منها بحزمة ابتكار الخدمة المصرفية والتوسع. تطبق الدورة ابتكار الخدمات المصرفية على أدلة مشكلات العملاء ورسم الرحلات واختبار عرض القيمة والنماذج الأولية وتصميم المخاطر وقياس التجارب وقرارات التوسع. يربط المشاركون رغبة العميل بجدوى العمليات والبيانات والتقنية والمخاطر والامتثال. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة في تصميم الخدمات المصرفية وتوسيعها.

### الفئة المستهدفة

- وظائف المنتجات والابتكار المسؤولة عن مفاهيم الخدمات وعروض القيمة والمحافظ
- وظائف تجربة العميل المسؤولة عن أدلة الرحلات ونقاط الاتصال ونتائج الخدمة
- وظائف العمليات المسؤولة عن التدفقات والطاقة والاستثناءات وتقديم الخدمة
- وظائف الرقمنة والبيانات والتقنية المسؤولة عن القنوات والممكنات والتكامل
- وظائف المخاطر والامتثال المسؤولة عن الضوابط والمتطلبات وأدلة الاعتماد
- وظائف الأعمال المسؤولة عن التجارب وخيارات الاستثمار والتبني والتوسع

تفترض الدورة أن المشاركين يصممون أو يحكمون أو يحسنون خدمات مصرفية، ولا تتناول التفكير التصميمي التمهيدي أو هندسة البرمجيات أو إدارة المنتجات التفصيلية أو التفسير التنظيمي المتخصص.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة قرارات ابتكار الخدمات عبر البنوك وغيرها من مؤسسات الخدمات المنظمة.

- أعمال مصرفية الأفراد والأعمال والشركات والمعاملات والخدمات الخاصة
- عمليات المدفوعات والإقراض والودائع والبطاقات وخدمة العملاء
- شركات التمويل والتأمين وأعمال المدفوعات المنظمة
- إدارات القنوات الرقمية والبيانات والتقنية وتصميم الخدمات
- وظائف المخاطر والامتثال والشؤون القانونية والتأكيد والضبط التشغيلي
- فرق الاستشارات الداعمة لرحلات العملاء وتحول الخدمات



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص مشكلات العملاء عبر الرحلات المصرفية من البداية إلى النهاية
- بناء عروض القيمة ومخططات الخدمات المصرفية
- تطبيق أساليب النماذج الأولية واختبار الافتراضات
- تقييم جدوى البيانات والتقنية والمخاطر والامتثال
- استخدام مقاييس التجربة لمقارنة أدلة الخدمة
- ترتيب محفظة الابتكار وتوسيع الخدمات المثبتة

## جدول الدورة

### اليوم 1: اكتشاف فرص الخدمة

- موجز أدلة مشكلة العميل المصرفي
- شجرة نتائج العميل والأعمال
- خريطة الرحلة المصرفية من البداية إلى النهاية
- تحليل احتكاك نقاط الاتصال والأسباب الجذرية
- مصفوفة ترتيب فرص الخدمة

### اليوم 2: تصميم مفهوم الخدمة والقيمة

- لوحة عرض قيمة الخدمة المصرفية
- خريطة شرائح العملاء والمهام المطلوب إنجازها
- بطاقة خيارات مفهوم الخدمة
- مخطط واجهة الخدمة وعملياتها الخلفية
- لوحة نموذج التشغيل وحقوق القرار



### اليوم 3: النماذج الأولية وتصميم المخاطر

- سلم دقة النموذج الأولي للخدمة
- قائمة الافتراضات والتجارب المترجمة
- خريطة ممكنات البيانات والتقنية
- لوحة تصميم المخاطر والامتثال والضوابط
- سجل اختبار النموذج الأولي والأدلة

### اليوم 4: التجربة والمحفظة والتوسع

- ميثاق تجربة الخدمة المصرفية
- بطاقة مقاييس التجربة والتعلم
- شبكة ترتيب محفظة الابتكار
- خريطة الجاهزية والتبعيات والتبني
- خارطة قرار التوسع والتنفيذ

### اليوم 5: ممارسة ابتكار الخدمات المصرفية

- تمرين مقترح: تشخيص مشكلة العميل ورحلته
- تمرين مقترح: عرض القيمة ومخطط الخدمة
- تمرين مقترح: مراجعة النموذج الأولي وتصميم الضوابط
- تمرين مقترح: أدلة التجربة وقرار التوسع
- التمرين الختامي: حزمة ابتكار الخدمة المصرفية والتوسع

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل أدلة الخدمات المصرفية إلى قرارات قابلة للاختبار والحوكمة.

- نشاط مقترح: تشخيص رحلة إقراض أو مدفوعات وترتيب فرص الخدمة من أدلة العميل والأعمال.
- نشاط مقترح: بناء عرض قيمة ومخطط خدمة ونموذج أولي واختبار افتراض لمفهوم مختار.
- نشاط مقترح: دمج متطلبات العمليات والبيانات والتقنية والمخاطر والامتثال في تصميم تجربة.
- نشاط مقترح: مقارنة أدلة التجربة وترتيب محفظة الابتكار وعرض قرار التوسع.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة ابتكار الخدمات المصرفية وماذا تفترض؟

تناسب دورة ابتكار الخدمات المصرفية القيادات والمتخصصين الذين يصممون أو يحكمون أو يقدمون أو يحسنون خدمات مالية ويعملون مع أدلة العملاء والعمليات والمخاطر والأداء.

### كيف يختلف ابتكار الخدمات المصرفية عن التدريب العام على التفكير التصميمي؟

يطبق ابتكار الخدمات المصرفية الاكتشاف والنماذج الأولية على الرحلات المنظمة ونماذج التشغيل والضوابط والتجارب والمحافظة وقرارات التوسع، بينما يركز التفكير التصميمي العام على أساليب أوسع لحل المشكلات.

### ما الأدلة التي تدعم قرار تجربة خدمة مصرفية؟

يتطلب قرار تجربة خدمة مصرفية استجابة العميل وأداء الرحلة والجدوى التشغيلية وجاهزية البيانات والتقنية وفاعلية الضوابط وأدلة التنبؤ والتكاليف والتبعيات ومعايير تعلم محددة.

### كيف تدخل المخاطر والامتنال في تصميم الخدمات المصرفية؟

تدخل المخاطر والامتنال مبكراً عبر الافتراضات ومتطلبات الضبط وحقوق القرار واختبارات النماذج الأولية ومسارات الاستثناء وسجلات الأدلة وبوابات الاعتماد، لا بعد بناء الخدمة.

### كيف يقرر البنك توسيع خدمة مبتكرة؟

يقرر البنك التوسع بمقارنة نتائج التجربة بمعايير العميل والأعمال والعمليات والتقنية والمخاطر والامتنال والتنبؤ والجاهزية، ثم توثيق التبعيات وشروط التنفيذ.

## الخاتمة

يغادر المشاركون بحزمة ابتكار الخدمة المصرفية والتوسع التي تضم أدلة المشكلة وخرائط الرحلة وعروض القيمة ومخططات الخدمة والنماذج الأولية وسجلات الضبط ومقاييس التجربة وخيارات المحفظة وخارطة التنفيذ. تحول الحزمة الأفكار المنفصلة إلى قرارات خدمة مبنية على الأدلة. وتدعم التعاون الخاضع للمساءلة من الاكتشاف إلى التجربة والتوسع.