

دورة التميز التشغيلي في المدفوعات الإلكترونية

29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2027

الدار البيضاء

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة التميز التشغيلي في المدفوعات الإلكترونية

المرجع: 134682_429 **التاريخ:** 29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** 4100 Euro

نظرة عامة

دورة التميز التشغيلي في المدفوعات الإلكترونية هي دورة مهنية مدتها أسبوع لفرق عمليات البنوك والمدفوعات والتحول الرقمي وملكية الخدمات والتميز التشغيلي، ويغادر المشاركون منها بخارطة طريق لتحسين عمليات المدفوعات. يرسم المشاركون عمليات المدفوعات الإلكترونية ويعززون المعالجة المباشرة والمطابقة والتسوية ويضبطون الاستثناءات التشغيلية وينسقون الحوادث ويحسنون مرونة الخدمة وتجربة العملاء. تقدم أجايل للتدريب دورة التميز التشغيلي في المدفوعات.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن معالجة المدفوعات الإلكترونية وعمليات التسوية
- الوظائف المسؤولة عن أداء خدمات القنوات الرقمية
- القيادات المسؤولة عن تحول عمليات المدفوعات
- الفرق المسؤولة عن المطابقة والتحقيق في الاستثناءات
- المختصون المسؤولون عن ضوابط الخدمة والتحسين التشغيلي

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون في عمليات المدفوعات أو تشغيل الخدمات، وتستبعد البرمجة واستراتيجية التقنية المالية العامة والتغطية التنظيمية المنفردة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الوظائف التي تشغل خدمات المدفوعات وتضبطها وتحسنها في قطاعات متعددة.

- عمليات البنوك والمدفوعات والخدمات المالية
- فرق مدفوعات التجزئة والتجارة الإلكترونية
- عمليات التقنية والخدمات المشتركة
- الاتصالات ومقدمو الخدمات الرقمية
- إدارات المالية والخزينة والمخاطر وخدمة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل سلسلة قيمة المدفوعات الإلكترونية من البداية إلى النهاية
- تطبيق ضوابط المعالجة المباشرة على تدفقات القنوات الرقمية
- بناء إجراءات ضبط المطابقة والتسوية
- تشخيص الاستثناءات التشغيلية وأسباب الإخفاق المتكرر
- تقييم السعة وأداء الخدمة والمرونة التشغيلية
- ترتيب خارطة طريق لتحسين عمليات المدفوعات

جدول الدورة

اليوم 1: سلسلة قيمة المدفوعات وضوابطها

- خريطة سلسلة قيمة المدفوعات الإلكترونية
- خريطة عملية القناة الرقمية إلى دفتر الأستاذ
- قائمة جودة رسائل المدفوعات وبياناتها
- مصفوفة مسؤوليات عمليات المدفوعات
- سجل نقاط ضبط الخدمة

اليوم 2: المعالجة الآلية والمطابقة

- تدفق المعالجة المباشرة للمدفوعات
- مجموعة قواعد التحقق من المدفوعات
- مصفوفة المطابقة والتسوية
- ورقة ضبط مركز التسوية
- خطة سعة المعالجة ومواعيد الإقفال

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الاستثناءات والتحقيقات

- نموذج تصنيف الاستثناءات التشغيلية
- مسار عمل التحقيق في المدفوعات
- ضبط الإصلاح وإعادة الإرسال
- بروتوكول استفسارات العملاء وحالة المدفوعات
- سجل الأسباب الجذرية والتكرار

اليوم 4: الأداء والمرونة

- لوحة مؤشرات أداء عمليات المدفوعات
- لوحة ضبط مستوى الخدمة وتراكم المعاملات
- دليل تنسيق حوادث المدفوعات
- خريطة سيناريو استمرارية الخدمة والتعافي
- سجل المخاطر والضوابط التشغيلية

اليوم 5: تطبيق تحسين عمليات المدفوعات

- تمرين مراجعة ضوابط تدفق المدفوعات
- تمرين تحليل فروق المطابقة
- تمرين تحدي الأسباب الجذرية للاستثناءات
- تمرين مراجعة المرونة والسعة
- التمرين الختامي لخارطة طريق تحسين عمليات المدفوعات

التمارين التطبيقية

تقترح الدورة الأنشطة التطبيقية الآتية:

- نشاط مقترح لتتبع معاملة من القناة الرقمية حتى القيد والتسوية
- نشاط مقترح للتحقيق في المعاملات غير المتطابقة باستخدام مصفوفة المطابقة وسجل الاستثناءات
- نشاط مقترح لاختبار أدوار الحوادث وضوابط الخدمة وأولويات التعافي أمام سيناريو تعطل
- نشاط مقترح لتحويل نتائج الأداء إلى خارطة طريق مرتبة للتحسين

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة التميز التشغيلي في المدفوعات الإلكترونية؟

تناسب الفرق المسؤولة عن معالجة المدفوعات والقنوات الرقمية والمطابقة وملكية الخدمة والتحول والتحسين التشغيلي، وتفترض خبرة عملية في عمليات المدفوعات أو تشغيل الخدمات.

كيف يختلف التميز التشغيلي في المدفوعات الإلكترونية عن استراتيجية التقنية المالية؟

يحسن التميز التشغيلي المعالجة والمطابقة وضبط الاستثناءات والسعة والمرونة، بينما تتناول استراتيجية التقنية المالية نماذج الأعمال والشراكات والتقنيات وخيارات السوق.

كيف تحسن المعالجة المباشرة عمليات المدفوعات الإلكترونية؟

تقلل المعالجة المباشرة التدخل اليدوي عبر قواعد متسقة للتحقق والتوجيه والمطابقة والقيد، وتحول المعاملات المتعثرة إلى مسارات مضبوطة للاستثناءات.

ما الضوابط التي تدعم مطابقة المدفوعات وتسويتها؟

تعتمد مطابقة المدفوعات وتسويتها على الربط بين المصدر والدفتر ومجاميع الضبط وفحص المراكز وقواعد المسؤولية وقياس الأعمار ومسارات التحقيق والحل الموثقة.

ما المخرج الرئيس لعمليات المدفوعات الإلكترونية؟

المخرج الرئيس هو خارطة طريق لتحسين عمليات المدفوعات تربط فجوات العمليات وأولويات الضبط ومقاييس الخدمة وإجراءات المرونة والمسؤوليات وتسلسل التنفيذ.

الخاتمة

يعود المشاركون بخارطة طريق لتحسين عمليات المدفوعات ومخرجات الضبط الداعمة. تحول هذه المنتجات أدلة المعالجة والمطابقة والاستثناءات والخدمة المتفرقة إلى إجراءات تشغيلية مرتبة. كما توضح المسؤوليات والمقاييس وأولويات المرونة وتسلسل تحسين أداء المدفوعات وتجربة العملاء.