دورة حلول الخدمات المصرفية للمعاملات وتسليمها للعملاء

19 – 30 يوليو 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة حلول الخدمات المصرفية للمعاملات وتسليمها للعملاء

المرجع: 223690_472 **التاريخ:** 19 – 30 يوليو 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 6400

نظرة عامة

دورة حلول الخدمات المصرفية للمعاملات وتسليمها للعملاء هي دورة مهنية مدتها أسبوعين لفرق المعاملات المصرفية والنقد والتجارة والمدفوعات والعمليات والمنتجات والعلاقات والمخاطر، ويعود المشاركون منها بملف حل مصرفي للعميل وتسليمه. تربط الدورة تدفقات العميل وهياكل السيولة والمدفوعات والتجارة ورأس المال العامل والضوابط والتسعير والقنوات الرقمية والتنفيذ والحوكمة. وتحول المنتجات المنفصلة إلى حل مسؤول للعميل. تعرض أجايل للتدريب الخدمات المصرفية للمعاملات عبر أدلة العميل ومخرجات التسليم.

الفئة المستهدفة

- وظائف الخدمات المصرفية للمعاملات المسؤولة عن معمارية المنتجات والحلول
- فرق النقد والسيولة المسؤولة عن أرصدة الشركات وتدفقاتها التشغيلية
- فرق المدفوعات والتجارة المسؤولة عن المعالجة والتمويل وضوابط الخدمة
- وظائف العلاقات المسؤولة عن تشخيص احتياجات العميل وتنسيق التسليم
- فرق العمليات والمخاطر المسؤولة عن تهيئة العميل والاستثناءات وضمان الضوابط
- وظائف المنتجات المسؤولة عن التسعير والربحية والقنوات وأداء الخدمة

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون مع منتجات مصرفية للشركات أو عمليات العملاء أو خدمات الخزانة أو العمليات المصرفية، ولا تتناول مصرفية الأفراد أو مبادئ الخزانة أو هندسة أنظمة الدفع.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تصمم حلول الخدمات المصرفية للمعاملات أو تشتريها أو تسلمها أو تضبطها أو تستخدمها.

- وظائف مصرفية الشركات والخدمات المصرفية للمعاملات وإدارة العلاقات
- فرق إدارة النقد والمدفوعات وتمويل التجارة وتمويل سلاسل الإمداد
- وظائف العمليات المصرفية وتهيئة العملاء والمخاطر والامتثال وإدارة الخدمة
- مؤسسات الخزانة في قطاعات التصنيع والتجزئة والخدمات اللوجستية والطاقة
- منشآت الرعاية الصحية والتقنية والإنشاءات والخدمات المهنية
- مراكز الخدمات المشتركة ووظائف المشتريات والعمليات المالية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل تدفقات تشغيل العميل واحتياجات المعاملات المصرفية
- بناء حلول النقد والسيولة والمدفوعات والتحصيل وهياكل الحسابات
- مقارنة هياكل التجارة وتمويل سلاسل الإمداد ورأس المال العامل
- تقييم أدلة تهيئة العميل والمخاطر التشغيلية وضوابط الخدمة
- تطبيق أساليب التسعير والربحية والقنوات الرقمية والتنفيذ
- تصميم حوكمة العلاقة وروتين متابعة الأداء

جدول الدورة

اليوم 1: سياق الخدمات المصرفية للمعاملات

- خريطة سلسلة قيمة الخدمات المصرفية للمعاملات
- لوحة نموذج تشغيل خزانة الشركات
- مصفوفة شرائح العملاء واحتياجات الخدمة
- خريطة عائلات المنتجات ومنطق الإيرادات
- شبكة مسؤوليات أصحاب المصلحة في العلاقة

اليوم 2: تشخيص تدفقات العميل

- منهج رسم عملية الطلب حتى التحصيل
- منهج رسم عملية الشراء حتى السداد
- سجل تدفقات الخزانة ونقاط التعثر
- تحليل محركات رأس المال العامل
- قائمة اكتشاف العميل وأدلته

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الحسابات والسيولة

- مخطط هيكل الحسابات التشغيلية
- لوحة مركز السيولة وتوقعاته
- مصفوفة تصميم تجميع النقد
- خريطة ضبط تسوية المتحصلات
- بطاقة ملاءمة حلول السيولة

اليوم 4: المدفوعات والتحصيلات

- مسار بدء المدفوعات واعتمادها
- خريطة مسارات الدفع المحلية والعابرة للحدود
- مصفوفة اختيار قنوات التحصيل
- سجل استثناءات المدفوعات والتحقيق فيها
- قائمة ضوابط خدمة المدفوعات

اليوم 5: التجارة ورأس المال العامل

- لوحة تدفق معاملات التجارة ومستنداتها
- مصفوفة توزيع المخاطر بين المشتري والمورد
- شجرة قرار اختيار منتجات التجارة
- نموذج أهلية تمويل سلاسل الإمداد
- جدول أثر حلول رأس المال العامل

اليوم 6: تهيئة العميل وضوابط التشغيل

- خريطة رحلة تهيئة العميل
- فهرس أدلة العناية الواجبة
- قائمة إعداد الحسابات والخدمات
- سجل المخاطر التشغيلية والضوابط
- مصفوفة تصعيد الاستثناءات وملكيتها

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 7: اقتصاديات المنتجات والتسعير

- نموذج محركات إيرادات المعاملات وتكاليفها
- جسر ربحية علاقة العميل
- ورقة افتراضات الحجم والسلوك
- مصفوفة خيارات التسعير والتنازلات
- سجل قرار العرض التجاري

اليوم 8: القنوات الرقمية وتصميم الخدمة

- خريطة قدرات القنوات الرقمية
- لوحة متطلبات اتصال العميل
- مخطط رحلة الخدمة ونقاط الإخفاق
- قائمة تصميم صلاحيات الوصول
- خطة التبني الرقمي والدعم

اليوم 9: التنفيذ والحوكمة

- هيكل تجزئة أعمال تنفيذ الحل
- سجل متطلبات البيانات والتهيئة
- حزمة أدلة الاختبار والقبول
- لوحة مستوى الخدمة والأداء
- تقويم مراجعة العلاقة والحوكمة

اليوم 10: تطبيق حل العميل

- تمرين مقترح لتشخيص تدفقات تشغيل الشركات
- تمرين مقترح لتهيئة معمارية النقد والمدفوعات
- تمرين مقترح لاختيار حلول التجارة ورأس المال العامل
- تمرين مقترح لاختبار التسعير والضوابط والتنفيذ
- التمرين الختامي لملف حل مصرفي للعميل وتسليمه

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط أدلة العميل بخيارات المنتجات والضوابط والاقتصاديات وقرارات التسليم.

- نشاط مقترح لرسم تدفقات منشآت التصنيع والتجزئة وتحديد احتياجات النقد والدفع والتحصيل والتجارة.
- نشاط مقترح لمقارنة هياكل الحسابات والسيولة ورأس المال العامل والقنوات الرقمية مع قيود العميل.
- نشاط مقترح لاختبار أدلة تهيئة العميل والمخاطر التشغيلية والتسعير والتنفيذ وحوكمة الخدمة.
- نشاط مقترح لدمج المعمارية والاقتصاديات والضوابط والمسؤولين والمراحل ومقاييس الأداء في الملف الختامي.

الأسئلة الشائعة

ما حلول الخدمات المصرفية للمعاملات؟

تربط حلول الخدمات المصرفية للمعاملات حسابات الشركات والسيولة والمدفوعات والتحصيلات وخدمات التجارة وأدوات رأس المال العامل والقنوات الرقمية والضوابط التشغيلية حول تدفقاتها المالية المتكررة.

لمن يناسب تدريب الخدمات المصرفية للمعاملات وما متطلباته؟

يناسب التدريب محترفي المنتجات والنقد والتجارة والمدفوعات والعمليات والعلاقات والمخاطر ومصرفية الشركات. ويفترض خبرة عملية مع عملاء الشركات أو خدمات الخزانة أو المنتجات المصرفية أو عمليات الخدمة.

كيف يختلف تدريب الخدمات المصرفية للمعاملات عن تدريب إدارة الخزانة؟

يركز تدريب الخدمات المصرفية للمعاملات على تشخيص البنك لحلول العميل وتصميمها وتسعيرها وضبطها وتسليمها. أما تدريب إدارة الخزانة فيركز عادة على إدارة الشركة للسيولة والتمويل والمخاطر والسياسة المالية.

كيف يصمم حل الخدمات المصرفية للمعاملات للعميل؟

يصمم الحل برسم تدفقات التشغيل وتحديد التعثر واحتياجات الضبط واختيار المنتجات والقنوات المتوافقة واختبار الاقتصاديات والمخاطر والاتفاق على مسؤوليات التنفيذ والحوكمة.

ما الذي يتضمنه ملف تسليم الخدمات المصرفية للمعاملات؟

يربط ملف التسليم أدلة العميل ومعمارية الحل والتسعير والربحية وضوابط التهيئة ومتطلبات الإعداد والاختبار ومراحل التنفيذ ومقاييس الخدمة والمسؤولين وروتين مراجعة العلاقة.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف حل مصرفي للعميل وتسليمه يربط تدفقات العميل ومعمارية المنتجات والاقتصاديات والضوابط والقنوات والتنفيذ والحوكمة. ويحول الملف مناقشات المنتجات المنفصلة إلى قرار مسؤول لتسليم الحل. كما يمنح فرق المنتجات والعلاقات والعمليات والمخاطر والمدفوعات والتجارة والنقد أدلة وخيارات ومسؤولين ومراحل ومقاييس خدمة مشتركة.