BLACKBIRD FOR TRAINING

تحليل مطالبات التأمين باستخدام Power BI: دورة الحياة والتكلفة ومؤشرات الاحتيال



تحليل مطالبات التأمين باستخدام Power BI: دورة الحياة والتكلفة ومؤشرات الاحتيال

تحليل مطالبات التأمين باستخدام Power BI هو تحويل سجلات المطالبات، من التسجيل حتى التسوية، إلى تقارير تفاعلية تبين المدة التي تستغرقها المطالبات وتكلفتها ومواضع ظهور مؤشرات الاحتيال. هذه دورة مدتها أسبوع موجهة إلى مشرفي المطالبات ومحلليها وموظفي التقارير، ويخرج المشاركون منها بلوحة متابعة متكاملة للمطالبات تضم صفحات دورة الحياة والتكلفة والاحتيال والتنبؤ.

مقدمة

تستند الدورة إلى ثلاثة مفاهيم. دورة حياة المطالبة هي تسلسل المراحل التي تمر بها المطالبة من التسجيل إلى المراجعة والتقييم والتسوية والإغلاق. ونسبة الخسارة هي المطالبات المتكبدة مقسومة على الأقساط المكتسبة، وهي المقياس المعتاد لمدى تناسب تكلفة المطالبات مع الدخل. أما Power BI، بأداة Power Query لتهيئة البيانات ولغة DAX للحسابات، فهو منصة التقارير المستخدمة طوال الدورة. المستوى تطبيقي، إذ يعرف المشاركون عمل المطالبات وجداول البيانات، ويقوم التدريس على بناء لوحات متابعة عمليا باستخدام بيانات مطالبات من تأمين المركبات والصحة والممتلكات.

أهداف الدورة

- تعريف مراحل دورة حياة المطالبة والبيانات التي تنتجها كل مرحلة في نظام المطالبات
- التمييز بين تكرار المطالبات وحدتها واختيار المقياس المناسب لكل سؤال عن التكلفة
- تطبيق Power Query لدمج بيانات المطالبات وتنقيتها من مصادر الوثائق والمدفوعات ومقدمي الخدمة
- تفسير نسب الخسارة وأزمنة التسوية ومعدلات التأخير لتحديد مواضع تراكم التكلفة والوقت
- المقارنة بين مؤشرات الاحتيال القائمة على القواعد وتحليل الاستثناءات وتبرير المطالبات المحالة للمراجعة
- اختيار التصميم المناسب بين اللوحات التشغيلية والتنفيذية لفرق المطالبات والإدارة العليا

الفئة المستهدفة

- مشرفو المطالبات وقادة الفرق الذين يقررون أي المطالبات المتأخرة أو مرتفعة القيمة تحتاج إلى تصعيد
- محللو المطالبات والمحللون الاكتواريون الذين يعدون التقارير الدورية ويحكمون على محركات التكلفة وراء ارتفاع نسبة الخسارة
- موظفو مكافحة الاحتيال والتحقيقات الخاصة الذين يقررون أي أنماط الاستثناء تستوجب الإحالة
- موظفو ذكاء الأعمال والتقارير الداعمون لإدارات المطالبات الذين يختارون طريقة نمذجة البيانات وتحديثها
- [illegible] المطالبات ومقدمي الخدمة الذين يحكمون على وفاء المقيمين ومراكز الإصلاح بأزمنة الإنجاز المتفق عليها



محاور الدورة

اليوم 1: مصادر بيانات المطالبات ومصطلحات دورة حياتها وتهيئة البيانات

- تحليلات مطالبات التأمين: توظيف بيانات المطالبات لمتابعة التكلفة والسرعة والمخاطر
- مراحل دورة حياة المطالبة: التسجيل والمراجعة والتقييم والتسوية والإغلاق
- مصادر بيانات المطالبات: سجلات الوثائق والعملاء والتسويات والمدفوعات ومقدمي الخدمة
- التهيئة في Power Query: معالجة التكرار والقيم الناقصة وأخطاء الإدخال التشغيلية
- المخطط النجمي مقابل الجدول المسطح: هيكلة بيانات المطالبات متعددة المصادر للتقارير

اليوم 2: تتبع دورة الحياة ومؤشرات أداء المطالبات

- تقارير المطالبات المفتوحة مقابل المغلقة: تتبع الحالة والتأخير والمطالبات قيد المراجعة
- مقاييس زمن الدورة: زمن المعالجة ومتوسط زمن التسوية ومعدل التأخير
- تصميم مؤشرات المطالبات: عدد المطالبات ومعدل الإغلاق ومتوسط التكلفة ونسبة المتأخرة
- متابعة الفرق ومقدمي الخدمة: مؤشرات لموظفي المطالبات والمقيمين ومراكز الإصلاح
- بناء لوحة متابعة المؤشرات: عرض مقاييس دورة الحياة لمشرفي المطالبات

اليوم 3: تكلفة المطالبات ونسب الخسارة ومؤشرات الاحتيال

- تكرار المطالبات مقابل حدتها: عدد مرات وقوع المطالبات مقارنة بحجمها
- تفصيل تكلفة المطالبات: تحليل التكلفة حسب النوع والمنتج والموقع والقناة والحالة
- تحليل نسبة الخسارة: ربط المطالبات المتكبدة بالأقساط المكتسبة ومحركات التكلفة
- رصد مؤشرات الاحتيال: المطالبات المتكررة والقيم غير الطبيعية وأنماط تحليل الاستثناءات
- لوحة التكلفة والاحتيال: إبراز المطالبات مرتفعة القيمة والمخاطر والمشتبه بها معا

اليوم 4: سلوك حملة الوثائق ومؤشرات المخاطر والتنبؤ بالمطالبات

- سلوك حملة الوثائق في المطالبات: ربط شريحة العميل ونوع الوثيقة وفترة التغطية
- مقارنة قنوات الخدمة: أنماط المطالبات عبر الوكلاء والقنوات الإلكترونية والفروع
- الاتجاه العام مقابل الموسمية: حركة المطالبات طويلة الأجل مقارنة بفترات الضغط المتكررة
- التنبؤ بالمطالبات في Power BI: استشراف الأعداد والتكاليف والتسويات القادمة
- مؤشرات مخاطر التعرض للمطالبات: تحديد المحافظ والشرائح الأعلى مطالبات



اليوم 5: تطبيق دراسة الحالة: بناء تقرير عمليات المطالبات والتقرير التنفيذي

- لوحات المطالبات التشغيلية مقابل التنفيذية: متابعة المراحل اليومية مقارنة بالتقارير الموجزة
- مراجعة أداء المعالجة: تطبيق المؤشرات على السرعة والدقة والامتثال وتكلفة الخدمة
- العرض التفاعلي: التعمق والتصفية لفرق المطالبات والإدارة العليا
- فحص جودة اللوحة: دقة البيانات ووضوحها وسهولة الاستخدام وقيمتها للقرار
- تقرير دراسة حالة المطالبات: استكمال اللوحة المتكاملة لدورة الحياة والتكلفة والاحتيال

المهارات التي ستكتسبها

- نمذجة بيانات المطالبات
- تنقية البيانات في Power Query
- تقارير دورة حياة المطالبة
- تحليل نسبة الخسارة
- تصميم مؤشرات الاحتيال
- التنبؤ بالمطالبات
- التقارير التنفيذية للمطالبات

لماذا تحضر هذه الدورة

- من تصدير قوائم المطالبات إلى جداول البيانات كل أسبوع إلى نموذج Power BI محدث تغذيه مصادر متعددة
- من عد المطالبات المفتوحة إلى رؤية مواضع تراكم التأخير في دورة الحياة ومقدمي الخدمة المتسببين فيه
- من مراجعة المطالبات المشتبه بها واحدة تلو الأخرى إلى لوحات تبرز الحالات المتكررة وغير الطبيعية والاستثنائية
- من تقارير منفصلة للتكلفة والحالة إلى لوحة متابعة متكاملة للمطالبات تضم صفحات دورة الحياة والتكلفة والاحتيال والتنبؤ

الخاتمة

تحليل المطالبات في Power BI، باختصار، هو قراءة محفظة المطالبات بوصفها تدفقا من المراحل والتكاليف والمخاطر لا قائمة من الملفات. وتوضح الدورة ثلاثة فروق: التكرار مقابل الحدة، والتقارير التشغيلية مقابل التنفيذية، والاتجاه العام مقابل الحركة الموسمية. وتناسب موظفي المطالبات ومكافحة الاحتيال والتقارير الذين يريدون التعمق في المطالبات وحدها، أما من يحتاج إلى جميع أجزاء النشاط التأميني من اكتتاب ووثائق ومالية فتناسبه دورة أوسع في تحليلات التأمين.



الأسئلة الشائعة عن الدورة

ما هو تحليل مطالبات التأمين باستخدام Power BI؟

هو استخدام Power BI لنمذجة بيانات المطالبات وإعداد تقارير عن مراحل دورة الحياة وأزمنة التسوية والتكاليف ونسب الخسارة ومؤشرات الاحتيال والتنبؤات، بحيث تتابع فرق المطالبات ومديروها الأداء عبر لوحات تفاعلية بدلا من القوائم الثابتة.

ما الفرق بين تكرار المطالبات وحدتها في تحليل مطالبات التأمين؟

تكرار المطالبات هو عدد المطالبات نسبة إلى الوثائق أو التعرض، وحدتها هي متوسط تكلفة المطالبة الواحدة. وقد ينتج ارتفاع إجمالي التكلفة عن أي منهما، والفصل بينهما يبين هل ينبغي فحص اختيار المخاطر أم مبالغ التسوية.

ما المنهجية التي تتبعها دورة تحليل مطالبات التأمين باستخدام Power BI؟

تتبع منهجية قائمة على دورة الحياة: تهيأ البيانات في Power Query، وتكتب المقاييس بلغة DAX، وينظم كل تقرير حسب مرحلة المطالبة من التسجيل والتقييم إلى التسوية والإغلاق، ثم تضاف طبقات التكلفة والاحتيال والتنبؤ.

هل تناسب دورة تحليل مطالبات التأمين باستخدام Power BI مشرف المطالبات؟

نعم. يستخدم مشرفو المطالبات لوحات دورة الحياة والمؤشرات لمعرفة المطالبات المتأخرة والفرق أو مقدمي الخدمة الأبطأ والحالات مرتفعة القيمة التي تحتاج إلى تصعيد، اعتمادا على البيانات لا على الفحص اليدوي للملفات.

ماذا يبني المشاركون في دورة تحليل مطالبات التأمين باستخدام Power BI؟

يبني المشاركون لوحة متابعة متكاملة للمطالبات على بيانات دراسة حالة، تضم صفحات لحالة دورة الحياة ومؤشرات المعالجة والتكلفة ونسب الخسارة ومؤشرات الاحتيال ومخاطر حملة الوثائق والتنبؤات وملخصا تنفيذيا.

