

تحليل مطالبات التأمين باستخدام باور بي آي

11 - 15 أكتوبر 2027

كوالالمبور (ماليزيا)

UK Traininig

PARTNER



تحليل مطالبات التأمين باستخدام باور بي آي

المرجع: 349503_3255721 التاريخ: 11 - 15 أكتوبر 2027 المكان: كوالالمبور (ماليزيا) الرسوم: GBP 4900

مقدمة

تهدف دورة تحليل مطالبات التأمين باستخدام باور بي آي إلى تمكين المشاركين من تحويل بيانات المطالبات التأمينية إلى تقارير تفاعلية ولوحات معلومات واضحة تساعد على متابعة الأداء، وتحليل التكاليف، واكتشاف الأنماط غير المعتادة، ودعم القرارات التشغيلية والإدارية. وتعد المطالبات من أكثر المجالات تأثيرًا في شركات التأمين، لأنها ترتبط مباشرة بالتكاليف، ورضا العملاء، وكفاءة المعالجة، وإدارة المخاطر، ومؤشرات الاحتيال.

تركز هذه الدورة على تحليل دورة حياة المطالبة منذ تسجيلها وحتى التسوية أو الإغلاق، مع التعامل مع مصادر البيانات المختلفة، وتجهيزها، وربطها، وبناء مؤشرات أداء تساعد على فهم سرعة المعالجة، تكلفة المطالبات، نسب الخسارة، حالات التأخير، والأنماط المتكررة. كما تتناول الدورة تصميم لوحات معلومات تشغيلية وتنفيذية تساعد فرق المطالبات والإدارة العليا على متابعة الأداء واتخاذ قرارات مبنية على البيانات.

تم تنظيم محتوى الدورة بشكل متسلسل يبدأ من مدخل إلى تحليلات مطالبات التأمين، ثم ينتقل إلى تجهيز البيانات ودمجها، وتحليل دورة حياة المطالبات، ومراقبة مؤشرات الأداء، واكتشاف الاحتيال، وتحليل التكاليف والخسائر، وصولاً إلى التوقعات، والتقارير التنفيذية، ودراسات حالات واقعية في مطالبات التأمين. ويعتمد المحتوى على الموضوع الرئيسي المرسل حول تحليل مطالبات التأمين باستخدام باور بي آي والنقاط المطلوبة للدورة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

UK Training

PARTNER



- فهم دور باور بي أي في تحليل مطالبات التأمين وإعداد التقارير التفاعلية.
- التعرف على مصادر بيانات المطالبات وطرق دمجها وتجهيزها للتحليل.
- تحليل دورة حياة المطالبة من التسجيل حتى التسوية أو الإغلاق.
- بناء تقارير تتابع المطالبات المفتوحة، المغلقة، المتأخرة، ومرتفعة القيمة.
- تصميم مؤشرات أداء لقياس كفاءة معالجة المطالبات وجودة الخدمة.
- تحليل تكاليف المطالبات ونسب الخسارة حسب المنتج، المنطقة، نوع الوثيقة، أو شريحة العميل.
- اكتشاف مؤشرات الاشتباه في الاحتيال من خلال الأنماط المتكررة والقيم غير المعتادة.
- تحليل اتجاهات المطالبات والأنماط الزمنية لتحديد مصادر الزيادة أو التغير في الأداء.
- بناء لوحات معلومات تشغيلية تساعد فرق المطالبات على متابعة العمل اليومي.
- تحليل بيانات العملاء وحزمة الوثائق وربطها بسلوك المطالبات.
- استخدام مؤشرات المخاطر والتوقعات لدعم التخطيط وتحسين إدارة المطالبات.
- تقييم أداء معالجة المطالبات من حيث السرعة، الدقة، التكلفة، والالتزام.
- إعداد تقارير تنفيذية واضحة للإدارة العليا وصناع القرار.
- تطبيق المعرفة من خلال دراسات حالات واقعية في مطالبات التأمين.

محاور الدورة

اليوم الأول: مدخل إلى تحليلات مطالبات التأمين وتجهيز البيانات.

- التعرف على مفهوم تحليلات مطالبات التأمين ودورها في تحسين الأداء.
- فهم دورة المطالبات داخل شركات التأمين وعلاقتها بالتكاليف والمخاطر ورضا العملاء.
- تحديد مصادر بيانات المطالبات مثل بيانات الوثائق، العملاء، التسويات، المدفوعات، ومزودي الخدمة.
- دمج بيانات المطالبات من مصادر متعددة داخل نموذج تحليلي منظم.
- تنظيف البيانات ومعالجة التكرارات والقيم الناقصة والأخطاء التشغيلية.
- تطبيق عملي على تجهيز مجموعة بيانات مطالبات لاستخدامها في التقارير.

اليوم الثاني: تحليل دورة حياة المطالبات ومؤشرات الأداء.

- تحليل مراحل المطالبة من الفتح إلى المراجعة والتقييم والتسوية والإغلاق.
- إعداد تقارير للمطالبات المفتوحة، المغلقة، المتأخرة، وتحت المراجعة.
- قياس مدة معالجة المطالبات ومتوسط وقت التسوية ومعدلات التأخير.
- تصميم مؤشرات أداء للمطالبات مثل عدد المطالبات، معدل الإغلاق، متوسط التكلفة، ونسبة المطالبات المتأخرة.
- متابعة أداء فرق المطالبات ومزودي الخدمة وفق مؤشرات واضحة.
- تطبيق عملي على لوحة متابعة لمؤشرات أداء المطالبات.

PARTNER



اليوم الثالث: تحليل التكلفة والخسائر واكتشاف الاحتيال.

- تحليل تكلفة المطالبات حسب نوع المطالبة، المنتج، المنطقة، القناة، وحالة المطالبة.
- قياس نسب الخسارة وتحديد العوامل المؤثرة في ارتفاع تكاليف المطالبات.
- تحليل المطالبات مرتفعة القيمة والمطالبات المتكررة والحالات غير المعتادة.
- تحديد مؤشرات الاشتباه في الاحتيال من خلال الأنماط السلوكية والقيم الاستثنائية.
- تصميم لوحات معلومات لاكتشاف الاحتيال تعرض الحالات عالية المخاطر والاستثناءات.
- تطبيق عملي على إنشاء لوحة تجمع بين تحليل تكلفة المطالبات ومؤشرات الاشتباه.

اليوم الرابع: تحليل العملاء والوثائق والتوقعات ومؤشرات المخاطر.

- تحليل بيانات العملاء وحزمة الوثائق وربطها بسلوك المطالبات.
- دراسة المطالبات حسب شريحة العميل، نوع الوثيقة، تاريخ التغطية، وقنوات الخدمة.
- تحليل الاتجاهات والأنماط الزمنية في المطالبات والتكاليف والتسويات.
- استخدام التوقعات لفهم تطور المطالبات المستقبلية وتحديد فترات الضغط التشغيلي.
- إعداد مؤشرات مخاطر تساعد على تحديد المحافظ أو الشرائح الأكثر تعرضا للمطالبات.
- تطبيق عملي على بناء تقرير تحليلي يربط العملاء والوثائق بالمخاطر واتجاهات المطالبات.

اليوم الخامس: اللوحات التشغيلية والتقارير التنفيذية ودراسات الحالات.

- تصميم لوحات معلومات تشغيلية لمتابعة المطالبات اليومية ومراحل المعالجة.
- إعداد تقارير تنفيذية تعرض مؤشرات المطالبات والتكاليف والمخاطر والاتجاهات.
- قياس أداء معالجة المطالبات من حيث السرعة، الدقة، الالتزام، وتكلفة الخدمة.
- استخدام العروض المرئية التفاعلية لتسهيل قراءة النتائج من قبل فرق العمل والإدارة.
- مراجعة جودة التقرير من حيث دقة البيانات، وضوح الرسائل، وقابلية اتخاذ القرار.
- دراسة حالة واقعية لبناء لوحة تحليل مطالبات متكاملة تشمل دورة المطالبة، مؤشرات الأداء، الاحتيال، التكاليف، العملاء، والتوقعات.



لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم عملي لاستخدام باور بي أي في تحليل المطالبات التأمين.
- تحسين القدرة على دمج وتجهيز بيانات المطالبات من مصادر متعددة.
- بناء تقارير واضحة تتابع دورة حياة المطالبة من التسجيل إلى الإغلاق.
- تصميم مؤشرات أداء تساعد على قياس كفاءة معالجة المطالبات.
- تحليل تكاليف المطالبات ونسب الخسارة بطريقة أكثر دقة.
- اكتشاف الأنماط غير المعتادة ومؤشرات الاشتباه في الاحتيال.
- تحسين متابعة المطالبات المتأخرة ومرتفعة القيمة والمطالبات المتكررة.
- ربط بيانات العملاء والوثائق بسلوك المطالبات ومؤشرات المخاطر.
- استخدام التوقعات وتحليل الاتجاهات لدعم التخطيط التشغيلي.
- إعداد لوحات تشغيلية تساعد فرق المطالبات على إدارة العمل اليومي.
- بناء تقارير تنفيذية تساعد الإدارة العليا على اتخاذ قرارات أسرع.
- تطبيق المعرفة من خلال دراسات حالات واقعية في قطاع التأمين.

الخاتمة

تقدم دورة تحليل مطالبات التأمين باستخدام باور بي أي إطارًا عمليًا يساعد المشاركين على بناء تقارير ولوحات معلومات متخصصة في إدارة وتحليل مطالبات التأمين. وتغطي الدورة الجوانب الأساسية التي تربط بين بيانات المطالبات، ودورة حياة المطالبة، ومؤشرات الأداء، والتكاليف، والخسائر، ومؤشرات الاحتيال، وبيانات العملاء والوثائق، والتوقعات، والتقارير التنفيذية.

يعتمد البرنامج على تسلسل تدريبي واضح يبدأ بفهم طبيعة بيانات المطالبات وتجهيزها، ثم ينتقل إلى تحليل دورة حياة المطالبة ومراقبة مؤشرات الأداء. بعد ذلك يركز على تحليل التكاليف والخسائر واكتشاف الاحتيال، ثم يتوسع في تحليل العملاء والوثائق والتوقعات ومؤشرات المخاطر، قبل الوصول إلى اللوحات التشغيلية والتقارير التنفيذية ودراسات الحالات الواقعية في اليوم الأخير.

وبنهاية الدورة، يكون لدى المشاركين تصور عملي لكيفية استخدام باور بي أي لتحويل بيانات المطالبات إلى رؤى قابلة للاستخدام في تحسين سرعة المعالجة، خفض التكاليف، مراقبة المخاطر، تعزيز اكتشاف الاحتيال، وتحسين جودة التقارير. كما تساعد الدورة على دعم قرارات فرق المطالبات والإدارة العليا من خلال لوحات معلومات تفاعلية مبنية على بيانات واضحة ومؤشرات دقيقة.

UK Training

PARTNER

