BLACKBIRD FOR TRAINING

تشخيص الأعطال في أجهزة الصراف الآلي

31 May – 4 June 2027

أمستردام (هولندا)



تشخيص الأعطال في أجهزة الصراف الآلي

المرجع: 353733_3255849 **التاريخ:** 31 May – 4 June 2027 **المكان:** أمستردام (هولندا) **الرسوم:** GBP 5900

مقدمة

يُعد تشخيص الأعطال من المهارات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات المالية وشركات تشغيل أجهزة الصراف الآلي لضمان استمرارية الخدمات وتقليل فترات التوقف وتحسين تجربة العملاء. ومع التطور المستمر في تقنيات أجهزة الصراف الآلي، أصبحت عمليات تشخيص الأعطال أكثر تعقيداً نتيجة الترابط بين المكونات الميكانيكية والإلكترونية والبرمجية والشبكية داخل الجهاز الواحد.

تركز هذه الدورة على تطوير القدرة العملية للمشاركين على تحديد الأسباب الجذرية للأعطال وتشخيص المشكلات الفنية المرتبطة بالمكونات المادية والأنظمة التشغيلية والاتصالات الشبكية. كما تتناول أساليب التعامل مع الأعطال المتكررة وتحليل رسائل الخطأ وتحديد الإجراءات التصحيحية المناسبة وفق منهجية منظمة تقلل من زمن التوقف وترفع مستوى الاعتمادية التشغيلية.

وتغطي الدورة الجوانب المرتبطة بإدارة النقد داخل أجهزة الصراف الآلي، وإجراءات تحميل الخزائن النقدية والتسوية والمطابقة، إضافة إلى المتطلبات الأمنية الخاصة بحماية البيانات ومواجهة محاولات الاحتيال والتلاعب. كما تستعرض مراحل تركيب أجهزة الصراف الآلي وإخراجها من الخدمة وإجراءات الامتثال المرتبطة بالتشغيل والصيانة.

تم إعداد محتوى الدورة لتلبية احتياجات الفنيين ومهندسي الدعم الفني وفرق الصيانة الميدانية والعاملين في تشغيل وإدارة أجهزة الصراف الآلي، مع التركيز على التطبيقات العملية والحالات الواقعية التي تواجه المؤسسات المالية بشكل يومي.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:



- تشخيص أعطال أجهزة الصراف الآلي باستخدام منهجيات تحليل منظمة.
- تحديد الأسباب الجذرية للأعطال الفنية المتكررة.
- تحليل أعطال المكونات الميكانيكية والإلكترونية.
- معالجة المشكلات المرتبطة بوحدات صرف النقد واستقبال الإيداعات.
- تفسير رسائل الخطأ وسجلات الأحداث التشغيلية.
- تشخيص الأعطال المرتبطة بالأنظمة التشغيلية والتطبيقات.
- معالجة مشكلات الاتصال والتكامل مع الأنظمة المركزية.
- تقييم أداء الشبكات المرتبطة بأجهزة الصراف الآلي.
- تنفيذ إجراءات تحميل النقد والتسوية والمطابقة التشغيلية.
- تطبيق ضوابط الأمن والحماية الخاصة بأجهزة الصراف الآلي.
- التعامل مع حوادث الاحتيال ومحاولات نسخ البيانات.
- تنفيذ إجراءات تركيب وتشغيل أجهزة الصراف الآلي وفق المعايير المعتمدة.
- تطبيق إجراءات إخراج الأجهزة من الخدمة بشكل آمن.
- إعداد تقارير الأعطال والإجراءات التصحيحية.
- تحسين جاهزية الأجهزة وتقليل زمن التوقف التشغيلي.

محاور الدورة

اليوم الأول: تشخيص الأعطال المادية والإلكترونية

- مكونات أجهزة الصراف الآلي ووظائفها التشغيلية.
- منهجيات تحليل الأعطال وتحديد الأسباب الجذرية.
- تشخيص أعطال وحدة صرف النقد.
- تشخيص أعطال قارئات البطاقات.
- معالجة أعطال الطابعات ووحدات الإيصالات.
- فحص وحدات الاستشعار والحساسات.
- تحليل الأعطال الكهربائية ومشكلات التغذية.
- تطبيقات عملية على أعطال ميدانية شائعة.



اليوم الثاني: تشخيص أعطال الأنظمة والتطبيقات

- تحليل رسائل الخطأ التشغيلية.
- قراءة سجلات الأحداث وتحليلها.
- تشخيص أعطال الأنظمة التشغيلية.
- معالجة مشكلات التطبيقات الخاصة بأجهزة الصراف الآلي.
- إدارة التحديثات والإصدارات البرمجية.
- تحليل أعطال التكامل مع الأنظمة المصرفية.
- استعادة الخدمة بعد الأعطال البرمجية.
- تمارين عملية على سيناريوهات تشغيلية مختلفة.

اليوم الثالث: تشخيص أعطال الشبكات والاتصالات

- بنية الاتصالات الخاصة بأجهزة الصراف الآلي.
- تشخيص مشكلات الاتصال بالشبكات.
- تحليل انقطاع الاتصال مع الأنظمة المركزية.
- استخدام أدوات اختبار الشبكات.
- معالجة أعطال أجهزة الاتصال والموجهات.
- تحليل أداء الشبكة وتأثيره على الخدمة.
- استكشاف أخطاء نقل البيانات.
- تطبيقات عملية على حالات انقطاع الخدمة.

اليوم الرابع: إدارة النقد والأمن التشغيلي

- إجراءات تحميل الخزائن النقدية.
- تنفيذ عمليات التسوية والمطابقة.
- تحليل أخطاء صرف النقد.
- معالجة حالات انحشار الأوراق النقدية.
- التعرف على أساليب الاحتيال الحديثة.
- اكتشاف محاولات نسخ بيانات البطاقات.
- تطبيق ضوابط حماية البيانات والتشفير.
- إدارة الحوادث الأمنية والاستجابة لها.



اليوم الخامس: التركيب والتشغيل وإدارة الأعطال المتقدمة

- تخطيط مواقع تركيب أجهزة الصراف الآلي.
- إجراءات التركيب والتشغيل الأولي.
- اختبار الجاهزية التشغيلية.
- تطبيق متطلبات الامتثال والتوثيق.
- إجراءات الإيقاف المؤقت والإخراج من الخدمة.
- إعداد خطط الصيانة الوقائية.
- دراسة حالات متكاملة لتشخيص الأعطال.
- تقييم نهائي يعتمد على سيناريوهات تشغيلية واقعية.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تطوير القدرة على تشخيص الأعطال بشكل أسرع وأكثر دقة.
- تقليل زمن توقف أجهزة الصراف الآلي عن الخدمة.
- تحسين كفاءة عمليات الصيانة والدعم الفني.
- تعزيز القدرة على تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- رفع مستوى الجاهزية التشغيلية للأجهزة.
- تحسين التعامل مع الأعطال البرمجية والشبكية.
- تعزيز الوعي الأمني المرتبط بأجهزة الصراف الآلي.
- تطوير مهارات إدارة النقد والتسوية التشغيلية.
- تحسين جودة التقارير الفنية وعمليات المتابعة.
- دعم الالتزام بالمتطلبات التشغيلية والأمنية.

الخاتمة

أصبحت أجهزة الصراف الآلي جزءاً أساسياً من البنية التشغيلية للمؤسسات المالية، وأي توقف في عملها ينعكس بشكل مباشر على مستوى الخدمة وكفاءة العمليات ورضا العملاء. لذلك فإن امتلاك مهارات متقدمة في تشخيص الأعطال لم يعد يقتصر على معالجة المشكلات عند حدوثها، بل أصبح جزءاً من منظومة متكاملة تهدف إلى رفع الاعتمادية التشغيلية وتقليل المخاطر وتحسين الأداء العام.

تناولت هذه الدورة الجوانب الرئيسية المرتبطة بتشخيص الأعطال المادية والبرمجية والشبكية، مع التركيز على المنهجيات العملية التي تساعد في تحديد الأسباب الجذرية للمشكلات واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. كما غطت الدورة موضوعات إدارة النقد والأمن التشغيلي وتدقيق الأجهزة وإجراءات التشغيل والإيقاف، بما يضمن فهماً شاملاً لدورة حياة أجهزة الصراف الآلي.



ويساعد تطبيق المفاهيم والأدوات التي تم تناولها في الدورة على تحسين سرعة الاستجابة للأعطال، وتقليل فترات التوقف، ورفع كفاءة عمليات الصيانة والدعم الفني. كما يساهم في تعزيز القدرة على التعامل مع البيئات التشغيلية المعقدة التي تتطلب تنسيقاً مستمراً بين المكونات المادية والأنظمة البرمجية والبنية الشبكية.

ومن خلال الجمع بين المعرفة الفنية والتطبيقات العملية ودراسات الحالة الواقعية، توفر الدورة إطاراً متكاملاً لتطوير مهارات تشخيص الأعطال وتحسين استمرارية الخدمات التشغيلية وضمان المحافظة على مستويات عالية من الأداء والاعتمادية.

