# دورة التكنولوجيا التأمينية: دراسات الجدوى واختيار الشركاء وأتمتة المطالبات وحوكمة التجارب

3 – 7 مايو 2027

جنيف

# دورة التكنولوجيا التأمينية: دراسات الجدوى واختيار الشركاء وأتمتة المطالبات وحوكمة التجارب

**المرجع:** 796_37554 **التاريخ:** 3 – 7 مايو 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 5500

## ملخص البرنامج

التكنولوجيا التأمينية ودراسات جدواها محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة الاستراتيجية والابتكار والمطالبات في شركات التأمين على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة استثمار وتجربة لخط أعمال واحد. تتلقى الشركات مقترحات رقمية كثيرة، ومع ذلك تعلن المنافع دون اختبار وتختار الشركاء بعد العروض التوضيحية وتترك التجارب بلا قواعد خروج. وينتقل البرنامج من سلسلة القيمة وحالات الاستخدام إلى بناء دراسة الجدوى، ثم اختيار الشركاء وأتمتة المطالبات، وصولا إلى حوكمة التجارب. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في التكنولوجيا التأمينية لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تواجه شركات تأمين الحياة والمركبات والصحة والممتلكات ضغطا لخفض زمن المعالجة وكلفة المطالبة مع الحفاظ على نتائج عادلة. ويعرض الموردون أتمتة في المطالبات والاكتتاب والتوزيع، لكن ضعف البيانات وغموض العقود وغياب الحوكمة قد توقف المشاريع. أما القادة الذين يختبرون ادعاءات المنافع بالأدلة ويضعون بوابات قرار واضحة، فيستثمرون حيث تكون المنفعة حقيقية، ويعتمدون على دراسات جدوى التكنولوجيا التأمينية في ذلك.

- انضباط الاستثمار: يتحسن حين تعلن المنافع وتختبر وتتابع قياسا بخط أساس.
- كفاءة معالجة المطالبات: ترتفع حين تؤتمت الخطوات الملائمة وتحال الاستثناءات إلى الموظفين.
- التعرض لمخاطر الشركاء: ينخفض حين تراجع البيانات والإسناد وشروط الخروج قبل التعاقد.

## المبادئ والأساس المعرفي

- تقرير IAIS عن التطورات التقنية المالية في قطاع التأمين: يصف استخدام التكنولوجيا التأمينية في الاكتتاب والتوزيع والمطالبات والقضايا الرقابية المرتبطة به، ويطبق في الجلستين 1 و3 على اختيار حالات الاستخدام.
- تقييم صافي القيمة الحالية: يقارن قيمة المنافع والكلف المستقبلية على أساس موحد، ويطبق في الجلسة 2 على دراسة الجدوى.
- الرقابة على مخاطر الأطراف الخارجية والإسناد: تعالج البيانات والاستمرارية وشروط الخروج بوصفها شأنا يستحق انتباه مجلس الإدارة، وتطبق في الجلستين 3 و4 على مراجعة الشركاء والتجارب.

## المشاركون المستهدفون

- قادة الاستراتيجية والابتكار الذين يرعون الاستثمارات التقنية في شركة التأمين.
- مديرو المطالبات والعمليات الذين يملكون خطوات المعالجة التي قد تؤتمت.
- مديرو الاكتتاب الذين يقيمون أدوات القرار الرقمية.
- مديرو المالية والمخاطر الذين يراجعون دراسات الجدوى ومخاطر الشركاء.

تشمل البيئات المعتادة تأمين الحياة والتأمين العام والتأمين الصحي وإعادة التأمين.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم حالات استخدام التكنولوجيا التأمينية قياسا بسلسلة القيمة في التأمين.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء دراسة جدوى تضم خط أساس ومنافع وكلفا.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص خطوات المطالبات التي تصلح للأتمتة وتلك التي تحتاج إلى حكم بشري.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات شركاء التقنية وفق معايير محددة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم حوكمة للتجارب تضم بوابات قرار وقواعد خروج.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة استثمار وتجربة أمام لجنة تنفيذية.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: دراسات جدوى التكنولوجيا التأمينية وسلسلة القيمة في التأمين

أين يمكن للتقنية أن تغير الكلفة أو السرعة أو نتائج العملاء على امتداد سلسلة القيمة؟

- خريطة سلسلة القيمة في التأمين
- القائمة الطويلة لحالات الاستخدام
- ورقة تقييم نقاط الألم
- فحص جاهزية البيانات
- مسح قضايا الرقابة

### اليوم 2: بناء دراسة الجدوى

أي المنافع يمكن إثباتها، وما الذي قد يمنع تحققها؟

- ورقة قياس خط الأساس
- نموذج المنافع والكلفة
- جدول تقييم صافي القيمة الحالية
- شبكة الحساسية والمخاطر
- صفحة الملخص التنفيذي

## اليوم 3: اختيار الشركاء وأتمتة المطالبات

أي شريك يلائم الحاجة، وأي خطوات في المطالبات تصلح للأتمتة؟

- مصفوفة معايير الشركاء
- خريطة خطوات معالجة المطالبات
- فحص ملاءمة الأتمتة
- مجموعة قواعد المعالجة المباشرة
- قائمة فحص العناية الواجبة للمورد

## اليوم 4: العقود والضوابط وحوكمة التجارب

كيف تحكم التجارب كي يوثق بنتائجها ويمكن إيقافها عند الحاجة؟

- نموذج مراجعة مخاطر الإسناد
- ورقة شروط حماية البيانات والوصول
- قالب ميثاق التجربة
- معايير بوابات القرار
- خطة الخروج والاستمرارية

## اليوم 5: خطة الاستثمار والتجربة لخط أعمال واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة واحدة تستطيع لجنة تنفيذية إقرارها؟

- تطبيق القائمة الطويلة لحالات الاستخدام من الجلسة 1
- اختبار نموذج المنافع والكلفة من الجلسة 2
- فحص مصفوفة معايير الشركاء من الجلسة 3
- تدريب على معايير بوابات القرار من الجلسة 4
- إنجاز خطة الاستثمار والتجربة

## المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات من ملفات جاهزة لخطي أعمال، أحدهما مطالبات المركبات والآخر اكتتاب الحياة، في كل منهما خرائط عمليات وبيانات معالجة وعروض موردين ومسودة موجز للتجربة. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة ويختبرون دراسات الجدوى على البيانات ويدافعون عن اختيارهم للشركاء أمام زملاء يؤدون دور اللجنة التنفيذية.

- نشاط مقترح: إعادة حساب ادعاء منفعة من مورد قياسا بخط أساس المعالجة وتسمية الفجوة.
- نشاط مقترح: ترتيب ثلاثة شركاء وفق معايير متفق عليها وتبرير الترتيب.
- نشاط مقترح: كتابة معايير بوابات القرار لتجربة والأدلة المطلوبة عند كل بوابة.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة استثمار وتجربة لخط أعمال واحد. وتضم الخطة قائمة مختصرة لحالات الاستخدام ودراسة جدوى بخط أساس وحساسيات ومقارنة بين الشركاء وميثاقا للتجربة ببوابات قرار وخطة للخروج. وتستخدم في العمل لإحاطة لجنة تنفيذية.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب برنامج التكنولوجيا التأمينية القادة من غير الخلفية التقنية؟

نعم، إذ تدرس التكنولوجيا التأمينية عبر ملفات جاهزة وقوالب. ويفترض خبرة في استراتيجية التأمين أو المطالبات أو العمليات أو المالية، دون حاجة إلى برمجة.

### على أي إطار تقوم التكنولوجيا التأمينية في هذا البرنامج؟

تقوم التكنولوجيا التأمينية هنا على تقرير IAIS عن التقنية المالية في التأمين وتقييم صافي القيمة الحالية والرقابة على مخاطر الأطراف الخارجية والإسناد.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن التكنولوجيا التأمينية في العمل؟

تستخدم خطة الاستثمار والتجربة لإحاطة لجنة تنفيذية وتحديد الأدلة المطلوبة عند كل بوابة قرار في التجربة.

### بماذا تختلف التكنولوجيا التأمينية عن برنامج عام في التحول الرقمي؟

تركز التكنولوجيا التأمينية على إثبات المنافع واختيار الشركاء وحوكمة التجارب في التأمين، بينما يركز برنامج التحول الرقمي العام على قيادة التغيير وخرائط التقنية.