دورة تحسين العمليات المصرفية: لين سيجما والأتمتة والمرونة التشغيلية

30 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026

Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road - دبي

دورة تحسين العمليات المصرفية: لين سيجما والأتمتة والمرونة التشغيلية

المرجع: 39327_849 **التاريخ:** 30 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026 **المكان:** دبي - Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road **الرسوم:** GBP 4000

ملخص البرنامج

تحسين العمليات المصرفية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء العمليات التنفيذيين ومديري العمليات ومالكي العمليات في البنوك والمؤسسات المالية، ويخرج منها كل مشارك بخطة تحسين لمسار عمل واحد من أوله إلى آخره. تحمل بنوك كثيرة إعادة عمل وتسليمات متكررة بين الإدارات وفحوصا يدوية ترفع الكلفة، وتضاف الأتمتة إلى عمليات لم تبسط أولا. وينتقل البرنامج من رسم العمليات وقياسها إلى إزالة الهدر وتحليل التباين ثم خيارات الأتمتة والمرونة التشغيلية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تحسين العمليات المصرفية لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تقوم البنوك وشركات التأمين ومديرو الأصول وشركات المدفوعات على أعمال متكررة. وحين تنمو العمليات بالإضافة المتتابعة تصحح الأخطاء في مراحل لاحقة وتتراكم الطوابير. أما القادة الذين يقيسون تدفق العمل ويزيلون الهدر قبل الأتمتة ويصممون لحالات التعطل فيخفضون الكلفة ويحافظون على الخدمات الحرجة عند تعطل الأنظمة، وهذا جوهر الكفاءة التشغيلية في المؤسسات المالية.

- كلفة المعاملة الواحدة: تنخفض حين يزال الهدر وإعادة العمل والتسليمات اليدوية من العملية.
- زمن الدورة: يقصر حين تعاد هندسة الطوابير والاعتمادات حول تدفق العمل.
- المرونة التشغيلية: تتحسن حين تحدد العمليات الحرجة واعتماداتها ومساراتها البديلة وتختبر.

المبادئ والأساس المعرفي

- لين Lean، منهج إزالة الهدر من تدفق العمل: يطبق في الجلسة 2 على الاعتمادات والطوابير وحلقات إعادة العمل.
- سيجما ستة Six Sigma، منهج خفض التباين والعيوب بالبيانات: يطبق في الجلسة 3 على تحليل الأخطاء والاستثناءات.
- دورة DMAIC التعريف والقياس والتحليل والتحسين والضبط: تنظم مشاريع التحسين وتطبق في الجلستين 3 و4.
- منطق المعالجة الآلية من أولها إلى آخرها: يعد المعاملة مؤتمتة حين لا تحتاج تدخلا يدويا، ويطبق في الجلسة 4 على خيارات الأتمتة.

المشاركون المستهدفون

- رؤساء العمليات التنفيذيون الذين يحددون أولويات التشغيل ومستهدفات الكلفة في المؤسسة.
- مديرو العمليات الذين يديرون فرق المعالجة وخدمة العملاء والتسوية.
- مالكو العمليات المسؤولون عن عملية واحدة متكاملة ونتائجها.
- قادة التحول الذين يرعون مشاريع التحسين ويتابعون المنافع.

تشمل البيئات المعتادة بنوك التجزئة وبنوك الشركات وشركات التأمين ومديري الأصول وشركات المدفوعات.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم عملية متكاملة بحسب زمن الدورة ونسبة الأخطاء وكلفة المعاملة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الهدر وإعادة العمل وتأخيرات التسليم في عملية مصرفية.
3. سيكون المشاركون قادرين على تحليل التباين والاستثناءات لتحديد أسباب الأخطاء.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب خيارات التحسين والأتمتة بحسب القيمة والجهد.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مسارات بديلة للعمليات الحرجة تدعم المرونة التشغيلية.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة تحسين وروتين إدارة يومية أمام الزملاء التنفيذيين.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس تحسين العمليات المصرفية ورسم العمليات

كم تكلف العملية المصرفية فعلا، وأين ينتظر العمل؟

- خريطة العملية من أولها إلى آخرها
- مجموعة مقاييس العملية
- بناء كلفة المعاملة الواحدة
- جدول متطلبات العملاء والرقابة
- ورقة خط الأساس للأداء

اليوم 2: إزالة الهدر بمنهج لين في العمليات المصرفية

أي الخطوات تضيف قيمة، وأيها يضيف تأخيرا فقط؟

- تحليل الخطوات المضيفة للقيمة
- مراجعة التسليمات وطوابير الانتظار
- مخطط حلقات إعادة العمل
- اختبار طبقات الاعتماد
- رسم أولي للعملية المستقبلية

اليوم 3: تحليل التباين والأخطاء بمنهج سيجما

لماذا تقع الأخطاء والاستثناءات، وبأي تكرار؟

- سجل العيوب والاستثناءات
- مخطط باريتو لأسباب الأخطاء
- مخطط الضبط لتباين العملية
- شجرة السبب الجذري
- ميثاق مشروع DMAIC

اليوم 4: خيارات الأتمتة والمرونة التشغيلية

أي الخطوات تستحق الأتمتة، وما الذي يبقي الخدمات تعمل عند وقوع عطل؟

- فرز الخطوات المرشحة للأتمتة
- مراجعة نسبة المعالجة الآلية من أولها إلى آخرها
- خريطة اعتماد الخدمات الحرجة
- استعراض سيناريو التعطل
- جدول مسارات البدائل

اليوم 5: خطة تحسين العمليات لمسار عمل واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة تستطيع الإدارة التنفيذية اعتمادها؟

- تطبيق ورقة خط الأساس من الجلسة 1
- اختبار الرسم المستقبلي من الجلسة 2
- مراجعة نتائج السبب الجذري من الجلسة 3
- فحص جدول مسارات البدائل من الجلسة 4
- إنجاز خطة تحسين العمليات

المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين بيانات مبني على سجلات عمليات جاهزة لمؤسستين، أولاهما بنك تجزئة يخدم الحسابات وثانيتهما شركة تأمين تصرف التعويضات. يرسم المشاركون العمل ويحسبون المقاييس ويرتبون الخيارات ويدافعون عن خطتهم أمام زملاء يؤدون دور اللجنة التنفيذية.

- نشاط مقترح: إعادة حساب كلفة المعاملة بعد حذف خطوة اعتماد لا تضيف قيمة رقابية.
- نشاط مقترح: بناء مخطط باريتو من شهر من استثناءات المدفوعات واختيار السبب الأول للمعالجة.
- نشاط مقترح: إعداد لوحة إدارة يومية لفريق خدمة العملاء.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة تحسين عمليات لمسار عمل واحد من أوله إلى آخره. وتضم الخطة خط أساس للمقاييس ومراجعة للهدر وتحليلا لأسباب الأخطاء وخيارات مرتبة للتحسين والأتمتة وتصميما للمسارات البديلة وروتينا للإدارة اليومية. وتدعم في العمل مشروعا ممولا ومراجعة شهرية.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة تحسين العمليات المصرفية التنفيذيين دون خلفية في لين أو سيجما؟

نعم، إذ تدرس دورة تحسين العمليات المصرفية عبر سجلات عمليات وقوالب جاهزة. ويفترض البرنامج مسؤولية عن العمليات أو عن مسار عمل، دون تدريب سابق في لين أو سيجما.

على أي منهجيات يقوم تحسين العمليات المصرفية في هذا البرنامج؟

يقوم تحسين العمليات المصرفية على لين لإزالة الهدر وسيجما ستة لخفض التباين والعيوب ودورة DMAIC لتنظيم المشاريع ومنطق المعالجة الآلية لخيارات الأتمتة.

كيف تستخدم خطة تحسين العمليات المصرفية في العمل؟

تستخدم خطة تحسين العمليات للدفاع عن مشروع ممول، وتحديد المسارات البديلة، وتشغيل روتين الإدارة اليومية.

بماذا يختلف تحسين العمليات المصرفية عن برنامج في استراتيجية الخدمات المصرفية الرقمية؟

يركز تحسين العمليات المصرفية على الكلفة وزمن الدورة والأخطاء والمرونة في العمليات القائمة، بينما يركز برنامج الخدمات المصرفية الرقمية على المنتجات والقنوات والشراكات.