# دورة علم بيانات الرقابة الائتمانية: شرائح المخاطر والتذكير الآلي وتسوية النزاعات

1 – 5 مارس 2027

الدار البيضاء

# دورة علم بيانات الرقابة الائتمانية: شرائح المخاطر والتذكير الآلي وتسوية النزاعات

**المرجع:** 41574_915 **التاريخ:** 1 – 5 مارس 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4000

## ملخص البرنامج

علم بيانات الرقابة الائتمانية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري الرقابة الائتمانية والمديرين الماليين ورؤساء التحصيل، بمستوى إداري، وتنتهي بخطة لتحليلات التحصيل. يحبس تأخر السداد السيولة، بينما يوزع التحصيل اليدوي جهد المحصلين بالتساوي على عملاء تتباين مخاطرهم تباينا واسعا. وينتقل البرنامج من أدلة الدفتر إلى التنبؤ بالسداد وقوائم العمل المرتبة والتذكير الآلي ومسار النزاعات، بالاعتماد على سجلات ذمم جاهزة من شركة توزيع ومزود خدمات. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في علم بيانات الرقابة الائتمانية لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

القائد القادر على قراءة سلوك السداد وتجميع العملاء بحسب المخاطر وتوجيه التذكير ووقت المحصلين بالأدلة يتخذ قرارات أسلم بشأن السيولة. وبغير هذا الانضباط يتبع الجهد أكبر الأرصدة ويتلقى العملاء الجيدون تذكيرات قاسية وتبقى النزاعات بلا حسم. ويعمل البرنامج على المؤشرات التالية.

- أيام المبيعات القائمة: تنخفض حين يكشف المتأخرون مبكرا ويقاربون بأسلوب مناسب.
- إنتاجية المحصلين: تتحسن حين تتبع قوائم العمل المخاطر والقيمة المتوقعة لا حجم الرصيد وحده.
- زمن دورة النزاع: يقصر حين تصنف النزاعات وتوجه عند وصولها.

## المبادئ والأساس المعرفي

- أيام المبيعات القائمة وتحليل الأعمار: مقياسان شائعان لأداء الذمم المدينة، ويطبقان في الجلستين 1 و5 لوضع خط أساس والحكم على التقدم.
- تقسيم العملاء بحسب المخاطر: ممارسة تجميع العملاء بحسب سلوك السداد، وتطبق في الجلستين 2 و3 لمواءمة المعاملة مع المخاطر.
- قابلية تفسير النموذج: مبدأ أن الدرجة يجب أن ترد إلى مدخلات يستطيع المراجع فحصها، ويطبق في الجلستين 2 و4 لدعم عدالة المعاملة والمراجعة البشرية.
- قياس فاعلية التحصيل: ممارسة تتبع المسترد مقابل المستحق، وتطبق في الجلستين 1 و3 لاختبار تسلسلات التذكير.

## المشاركون المستهدفون

- مديرو الرقابة الائتمانية الذين يحددون أسلوب التواصل مع الحسابات المتأخرة.
- المديرون الماليون المسؤولون عن التدفق النقدي وكلفة التأخر في السداد.
- رؤساء التحصيل الذين يوزعون وقت المحصلين ويحكمون على نتائج الفريق.
- قادة الذمم والفوترة الذين يملكون جودة الدفتر وتخصيص المقبوضات.
- المديرون التجاريون الذين يوازنون بين ضغط التحصيل وعلاقات العملاء.

تشمل البيئات المعتادة توزيع الجملة والخدمات المهنية والمرافق وإمدادات الرعاية الصحية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم جودة دفتر الذمم المدينة للاستخدام التنبؤي.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أنماط التأخر في السداد من سجلات الأعمار والمدفوعات.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء شرائح مخاطر لكل منها معاملة محددة.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب قوائم عمل المحصلين بحسب المخاطر والاسترداد المتوقع.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تسلسل تذكير بمراجعة بشرية وحدود للتصعيد.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة تحليلات التحصيل أمام المدير المالي.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس علم بيانات الرقابة الائتمانية وأدلة الدفتر

ماذا يجب أن يظهره دفتر الذمم المدينة قبل أن يوثق بنموذج السداد؟

- أيام المبيعات القائمة وتحليل أعمار الذمم
- قائمة فحص جودة بيانات دفتر الذمم المدينة
- جرد متغيرات سلوك السداد
- ورقة مقياس فاعلية التحصيل
- بيان نطاق علم بيانات الرقابة الائتمانية

### اليوم 2: التنبؤ بالتأخر في السداد وتقسيم المخاطر

أي العملاء يرجح تأخرهم في السداد، وكيف تجمع مخاطرهم؟

- مخطط تقدير احتمال التأخر في السداد
- شبكة تقسيم العملاء بحسب المخاطر
- مذكرة قابلية تفسير الدرجة
- مراجعة دقة النموذج وانحرافه
- مصفوفة معاملة الشرائح

## اليوم 3: تصميم قوائم العمل المرتبة والتذكير الآلي

كيف يوجه جهد المحصلين ورسائل التذكير إلى حيث تؤثر؟

- قاعدة ترتيب قائمة عمل المحصل
- ورقة تصميم تسلسل المطالبات
- إطار الرسالة المخصصة
- جدول توقيت التواصل وقناته
- سجل تتبع وعود السداد

## اليوم 4: النزاعات وتخصيص المقبوضات والرقابة

كيف تمر النزاعات والمدفوعات غير المطابقة دون أن تعطل التدفق النقدي؟

- خريطة تصنيف النزاعات وتوجيهها
- قواعد مطابقة تخصيص المقبوضات
- عتبة المراجعة البشرية والتصعيد
- فحص عدالة المعاملة في التواصل الآلي
- خطة أدوار فريق التحصيل ومهاراته

## اليوم 5: مراجعة علم بيانات الرقابة الائتمانية لمحفظة ذمم واحدة

هل تتكامل النتائج السابقة في خطة يستطيع المدير المالي اعتمادها؟

- تطبيق قائمة فحص الدفتر من الجلسة 1
- اختبار شبكة الشرائح من الجلسة 2
- فحص تسلسل التذكير من الجلسة 3
- مراجعة خريطة النزاعات من الجلسة 4
- إنجاز خطة تحليلات التحصيل

## المنهجية

يقوم البرنامج على ورشة بيانات مبنية على مستخرجات دفاتر وتقارير أعمار وتواريخ سداد جاهزة من شركة توزيع ومزود خدمات. يقرأ المشاركون السجلات ويجمعون العملاء ويرتبون قوائم العمل ويصوغون تسلسلات التذكير، ثم يدافعون عن الخطة أمام زملاء يؤدون دور لجنة القيادة المالية.

- نشاط مقترح: قراءة تقرير أعمار لتسمية أول ثلاثة حسابات يتصل بها.
- نشاط مقترح: تجميع خمسين عميلا في شرائح مخاطر وتحديد معاملة لكل شريحة.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة تذكير قاس لعميل منتظم تأخر مرة واحدة.

## المخرج الختامي

ينجز كل مشارك خطة لتحليلات التحصيل لمحفظة ذمم واحدة. وتضم خط أساس للدفتر وشبكة شرائح وقاعدة لقوائم العمل وتسلسل تذكير وخريطة نزاعات. وتعرض في العمل على المدير المالي للاعتماد، وتصبح روتينا للحكم على النتائج اللاحقة.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب تدريب علم بيانات الرقابة الائتمانية المديرين من غير محللي البيانات؟

نعم، إذ يدرس علم بيانات الرقابة الائتمانية عبر سجلات دفاتر وقوالب جاهزة. ويشترط البرنامج مسؤولية عن التحصيل أو الائتمان أو التدفق النقدي، دون خلفية في البرمجة أو الإحصاء.

### على أي مقاييس يقوم تدريب علم بيانات الرقابة الائتمانية؟

يقوم علم بيانات الرقابة الائتمانية هنا على أيام المبيعات القائمة وتحليل الأعمار وتقسيم العملاء بحسب المخاطر، مع قابلية تفسير النموذج وفاعلية التحصيل لتوجيه كل قرار.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تدريب علم بيانات الرقابة الائتمانية في العمل؟

تعرض خطة تحليلات التحصيل على مديرك المالي، وتستخدم شبكة الشرائح فيها لتوجيه وقت المحصلين، ويبقى تسلسل التذكير معيارا للتواصل بشأن المتأخرات.