CONCEPT

# التحول الرقمي في البنوك: نماذج البنوك الرقمية والقنوات وخارطة الطريق



# التحول الرقمي في البنوك: نماذج البنوك الرقمية والقنوات وخارطة الطريق

## مقدمة:

التحول الرقمي في البنوك محور هذه الدورة التي تمتد أسبوع وتستهدف كوادر الاستراتيجية ومصرفية الأفراد والشركات والعمليات وتقنية المعلومات والابتكار في البنوك، وتنتهي بإعداد خارطة طريق للتحول الرقمي المصرفي لبنك افتراضي. تطلق بنوك كثيرة تطبيقات الجوال وأدوات فتح الحساب رقميا وتجارب التقنية المالية معا، بينما تبطئ الأنظمة الأساسية القديمة كل إصدار جديد ويبقى تبني القنوات الرقمية دون المستهدف. يدير المرشحون للدورة فعليا منتجات مصرفية أو قنوات أو عمليات أو أنظمة، ويجري التعلم عبر دراسات حالة على رحلات العملاء وبيانات القنوات وقرارات الاستثمار. تقدم كور كونسبت هذه الدورة في التحول الرقمي في البنوك.

## أهداف الدورة:

- مقارنة نماذج تشغيل البنوك الرقمية والبنوك الرقمية الجديدة واختيار النموذج الملائم لشرائح عملاء البنك ووضع ترخيصه
- تصميم استراتيجية قنوات توزع أدوار تطبيق الجوال والخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومركز الاتصال وفرع المستقبل حسب احتياج العميل
- تقييم مسارات تحديث الأنظمة المصرفية الأساسية وخيارات الشراكة عبر واجهات API من حيث المخاطر والتكلفة وسرعة الوصول إلى السوق
- إعادة تصميم رحلات فتح الحساب والتمويل والمدفوعات باستخدام التحقق الرقمي من الهوية eKYC والقرار الائتماني الفوري وبيانات العملاء
- تحديد مؤشرات تبني القنوات الرقمية واختيار عمليات المكاتب الخلفية المرشحة للأتمتة ونقل العملاء بين القنوات
- بناء خارطة طريق للتحول الرقمي المصرفي ودراسة جدوى جاهزة لاعتماد اللجنة التنفيذية

## الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن استراتيجية البنك ومكاتب التحول وتخطيط الاستثمار الرقمي
- المديرون الذين يملكون منتجات مصرفية الأفراد أو الشركات وشرائح العملاء ورحلاتهم
- المديرون الذين يديرون شبكات الفروع ومراكز الاتصال والقنوات الرقمية
- المديرون المسؤولون عن عمليات التمويل والمدفوعات وخدمة الحسابات
- المديرون المسؤولون عن الأنظمة المصرفية الأساسية والتكامل وبنية التقنية
- المديرون الذين يقودون مختبرات الابتكار في البنوك وأنشطة الشراكة مع شركات التقنية المالية

## محاور الدورة:

### اليوم 1: محركات المصرفية الرقمية ونماذج البنوك وتشخيص الوضع الراهن

- خريطة محركات المصرفية الرقمية: العملاء والتكاليف والمنافسون
- نماذج تشغيل البنوك الرقمية الجديدة: الترخيص الكامل والترخيص الرقمي ونموذج البنك الشريك
- قرار العلامة الرقمية التابعة للبنك مقابل تأسيس بنك رقمي جديد
- مقارنة نسبة التكلفة إلى الدخل وتكلفة خدمة العميل حسب القناة المصرفية
- بطاقة تقييم النضج الرقمي لمصرفية الأفراد والشركات

### اليوم 2: استراتيجية القنوات والأنظمة المصرفية الأساسية وبنية التكامل

- استراتيجية القنوات المتكاملة للجوال والخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومركز الاتصال
- صيغ فرع المستقبل: مناطق الاستشارة والخدمة الذاتية
- مسارات تحديث الأنظمة المصرفية الأساسية: التفريغ التدريجي والتحديث المرحلي والاستبدال الكامل
- أنماط الاستضافة السحابية والطبقة الوسيطة حول الأنظمة الأساسية القديمة
- بوابة واجهات API ونماذج الشراكة مع شركات التقنية المالية للخدمات المصرفية

### اليوم 3: الرحلات الرقمية ومنتجات التمويل والمدفوعات وبيانات العملاء

- خريطة رحلة فتح الحساب رقميا مع خطوات eKYC والتحقق من الحيوية
- تحليل قمع التسرب في فتح الحساب وخطة المعالجة
- تصميم رحلة التمويل الرقمي من تقديم الطلب حتى القرار الفوري
- لوحة تصميم منتجات المحفظة الرقمية والتحويل الفوري
- حالات استخدام منصة بيانات العملاء للتخصيص وفق الإجراء الأنسب التالي

### اليوم 4: رقمنة العمليات ومؤشرات التبني ومخاطر التحول

- التنقيب في العمليات لعمليات التمويل والمدفوعات في المكاتب الخلفية
- تقييم العمليات المرشحة للأتمتة الروبوتية في عمليات البنك
- شجرة مؤشرات التبني الرقمي للمستخدمين النشطين والمبيعات الرقمية
- دليل نقل شرائح العملاء المعتمدة على الفروع إلى القنوات الرقمية
- نموذج المواهب الرقمية والفرق الرشيقة وتشخيص مقاومة التغيير

## اليوم 5: دراسة حالة: خارطة طريق التحول الرقمي لبنك افتراضي

- خط الأساس للبنك الافتراضي باستخدام بطاقة تقييم النضج الرقمي
- مزيج القنوات المستهدف ونموذج التشغيل للبنك الافتراضي
- ترتيب المبادرات عبر الأنظمة الأساسية والقنوات والرحلات والبيانات
- دراسة جدوى التحول الرقمي المصرفي: المنافع والتكاليف وفترة الاسترداد
- استكمال خارطة طريق التحول الرقمي في البنوك ومراجعتها أمام لجنة تنفيذية

## المهارات التي ستكتسبها:

- اختيار نموذج البنك الرقمي
- تصميم استراتيجية القنوات المتكاملة
- تقييم خيارات تحديث الأنظمة الأساسية
- تصميم رحلة فتح الحساب
- تصميم رحلة التمويل الرقمي
- تحديد نطاق أتمتة العمليات
- قياس التبني الرقمي
- إعداد دراسة جدوى التحول

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخارطة طريق للتحول الرقمي المصرفي لبنك افتراضي تراجعها اللجنة التنفيذية ومكتب التحول وتكيفها
- تحديد مسار تحديث الأنظمة الأساسية ونموذج الشراكة الملائمين للإرث التقني للبنك وشهيته للمخاطر
- تجنب تمويل قنوات رقمية لا يستخدمها العملاء بربط كل مبادرة بمستهدفات التبني وتكلفة الخدمة
- نقل خرائط الرحلات وشجرات المؤشرات وقوالب تقييم الأتمتة إلى فرق المنتجات والعمليات وتقنية المعلومات

## الخاتمة:

بعد عودة المشاركين، تستطيع اللجنة التنفيذية ومكتب التحول في البنك استخدام خارطة طريق التحول الرقمي المصرفي لتحديد نموذج البنك الرقمي وتغييرات القنوات وخطوات تحديث الأنظمة الأساسية وإعادة تصميم الرحلات التي تمول أولا. ويطبق مديرو المنتجات والعمليات وتقنية المعلومات قمع فتح الحساب وتقييم الأتمتة وشجرة مؤشرات التبني داخل وحداتهم. وبعد أول جولة تمويل، تراجع خارطة الطريق مقابل التبني الرقمي الفعلي وتكلفة الخدمة وسرعة الإصدارات، وتحدث افتراضات دراسة الجدوى قبل اعتماد الموجة التالية.