

الوحدات المساندة

العمليات وتكنولوجيا المعلومات

التميز التشغيلي والابتكار التقني هما الركيزتان الأساسيتان لمصرف الإمارات للتنمية لمواصلة تحقيق دوره الريادي في دعم الاقتصاد الوطني وتحقيق رؤيته الاستراتيجية، وحفل العام 2024 بتوظيف فرق العمليات وتكنولوجيا المعلومات جميع الأدوات وبذل الجهود المضاعفة للارتقاء بأداء الأنظمة التقنية، وإطلاق منصات جديدة وتعزيز الإجراءات المتعلقة بالأمن السيبراني مع الحرص على التطوير المستمر للبنية التحتية، التي ساهمت بمجملها في تمكين المصرف من تقديم نموذج ملهم في الاعتماد على الابتكار لتوفير خدمات استباقية تلبي جميع الاحتياجات المصرفية في دولة الإمارات.

منصة الخدمات المصرفية

إطلاق بوابة حلول إدارة النقد “EDB Smart Connect” خلال الربع الأول من العام 2024، كانت في مقدمة الإنجازات المتميزة للمصرف ضمن رحلته لترسيخ رطلته للتحويل الرقمي، والتي شكلت محطة مهمة في مسيرته للارتقاء بمنظومة الحلول الرقمية التي يوفرها لمتعامله من الأفراد والشركات.

ومع الإنجازات التي حققتها بوابة “EDB Smart Connect”، تعززت مكانتها منصة توفر أفضل الحلول لتسهيل وتبسيط إدارة التدفقات النقدية، ومنح الشركات أداة رقمية وأمنة لإدارة معاملاتها وسيولتها النقدية ومدفوعاتهما في الوقت الفعلي.

المرحلة الأولى للمنصة شملت إطلاق 7 منتجات جديدة لإدارة النقد، وهي: دفع الفواتير، وخدمات نظام حماية الأجور، والتحصيلات النقدية، وتكامل بوابة الدفع،

وبطاقات الشركات، ورواتب عمال الياقات الزرقاء، في حين تضمنت المرحلة اللاحقة للمبادرة إضافة 10 مزايا جديدة مكنت المصرف من تلبية احتياجات المتعاملين بأساليب أكثر مرونة وسهولة ودقة.

وواصلت منصة “EDB SmartConnect” نجاحاتها حتى نهاية عام 2024، فضمت 50 متعاملاً، ونفذت نحو 30 معاملة شهرياً بمعدل إنتاج إلكتروني يصل إلى 7-8 ملايين درهم شهرياً، ما أرسى نهجاً رائداً لمواصلة توفير خدمات رقمية مبتكرة خلال العام 2025 والأعوام التي تليه.

إطلاق البوابة الإلكترونية لإدارة النقد EDB SmartConnect كواحد من أبرز إنجازات التحول الرقمي.

7-8 ملايين درهم
شهرياً
بلغ حجم المعاملات الإلكترونية

30 حوالي
معاملة شهرياً

50 عميلاً
جديداً
انضمام

التمويل التجاري

عزز مصرف الإمارات للتنمية قدراته في مجال التمويل التجاري عبر اعتماده لإجراءات مهمة ساهمت في توفير خدمات أكثر شمولية وعمقاً للمتعاملين من الصناعيين والمؤسسات، حيث تمكن في العام 2024 من تشغيل منصة التمويل التجارية بنجاح.

وتم طرح 10 منتجات جديدة في مجالي التجارة ورأس المال العامل لتلبية احتياجات المتعاملين بشكل أفضل، بدءاً من تمويل سلاسل التوريد، ووصولاً إلى حلول إدارة السيولة، ولتتمكن معها وحدة التمويل الصناعي من تعزيز فرص البيع المتبادل، وتوطيد العلاقات مع المتعاملين، وتنويع مصادر الدخل عبر القطاعات الرئيسية.

كما واصل المصرف ترسيخ مكانة المنصة من خلال إضافة مجموعة جديدة من تطبيقات التمويل التجاري، وتحديث إطاره التشغيلي عبر تحديث الشروط والأحكام، والتعريفات، والإجراءات التشغيلية القياسية لضمان الاتساق والامتثال والسهولة في استخدام المنصة للمتعاملين وفرق العمل على حد سواء.



الوحدات المساندة

يتبع

العمليات وتكنولوجيا المعلومات يتبع

مركز التميز ومكتب إدارة المشاريع المؤسسية

التميز التشغيلي كان من أولويات المصرف في العام 2024 الذي شهد جهوداً مضاعفة من فرق دعم مركز التميز ومكتب إدارة المشاريع المؤسسية، والتي كانت حصيلتها التطبيق الأمثل لأفضل الممارسات في جميع أقسام وإدارات المصرف.

وتمحورت جهود مركز التميز في هذا الإطار حول ثلاثة ركائز أساسية، هي: تقديم الخدمات، وتجربة المتعاملين، والتميز التشغيلي، حيث تم تصميم كل منها لرفع مستوى الكفاءة داخل المصرف، وتحسين النتائج للمتعاملين، وترسيخ ثقافة التحسين المستمر.

تقديم الخدمات: عمل مركز التميز على مراجعة وتبسيط سير العمليات، ما ساهم في تقليل أوقات الاستجابة وتسريع تقديم الخدمات.



تجربة المتعاملين: أرسى مركز التميز نهجاً تفاعلياً واستباقياً في التعامل مع طلبات واحتياجات المتعاملين، سواء كان ذلك على صعيد إدارة الشكاوى، أو استطلاع الآراء، أو تطبيق أفضل المبادرات. وتمكن المركز من تأسيس نظام فعال لقياس مستوى رضا المتعاملين والتحسين المستمر له، وذلك من خلال تبني إجراءات تقوم على تطوير الأداء بالاستناد إلى استبيانات مؤشر صافي نقاط الترويج، وبرامج المتسوق السري، ومنهجيات الاستبيانات المشتركة بين الإدارات.



التميز التشغيلي: أجرى مركز التميز تحقيقاً للحد من تكرار الإجراءات، وخفض معوقات سير العمل، وتحسين إدارة الوثائق سواء في عمليات المكاتب الخلفية أو في التعامل المباشر مع المتعاملين.



المشاريع الرئيسية، كما طُبّق منهجيات متقدمة لإدارة المشاريع، مع تقديم تقارير أداء أسبوعية إلى اللجنة التنفيذية لضمان إطلاع القيادة ومواءمة جهودها مع الأهداف الاستراتيجية وترسيخ قيم الشفافية في المصرف.

لعب مركز التميز أيضاً دوراً محورياً في تعزيز التعاون بين مختلف أقسام المصرف من خلال توقيع اتفاقيات مستوى الخدمة بين فرق المكاتب الخلفية والأقسام الرئيسية التي تتعامل بشكل مباشر مع المتعاملين، بما في ذلك الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات، والخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة.

وأسس المركز خلال العام 2024، ودعماً لهذه الجهود، قاعدة معرفية مركزية، لتكون بمثابة منصة منظمة تضم العمليات والسياسات والوثائق التشغيلية الرئيسية الخاصة بالمصرف.

ولترسيخ قيم الأداء والجودة والتميز، تم صياغة آليات جديدة تقوم على إرفاق كل منتج أو مبادرة جديدة يتم إطلاقها بإجراءات تشغيل قياسية، واتفاقيات مستوى الخدمة، ووثائق متطلبات العمل، وطلبات التغيير المرتبطة بها، مع تتبع للمشكلات التي تطرأ في هذه المنتجات وحلها بشكل منهجي.

وضمن مسيرة التطور التي ينتهجها المصرف، واصل مكتب إدارة المشاريع المؤسسية الإشراف على جميع

الأداء والأمان

أولويات مصرف الإمارات للتنمية في رفع المرونة التشغيلية وتحسين مستوى الأمان دون التأثير على مسار المصرف وتطوره حوالي الركائز الرئيسية التي عمل على تحقيقها قسم العمليات وتكنولوجيا المعلومات خلال العام 2024.

واعتمد المصرف إجراءات عدة ساهمت في تعزيز الأداء، حيث تم التركيز على تعزيز قدرات الأمن السيبراني، وتوسيع كادر فريقه، وإطلاق حملة توعية ضد التصيد الاحتيالي شملت جميع أقسام المؤسسة، بالإضافة إلى تنظيم جلسات متابعة واستطلاع لآراء الموظفين حول الدروس التي تعلموها من الحملة، ما ساهم في زيادة وعي وجاهزية جميع الكوادر لمواجهة أي حالة احتيال.

كما أكد المصرف التزامه الراسخ بالامتثال للوائح التنظيمية والحد من المخاطر السيبرانية وضمان أمن العمليات المالية، لتتكامل هذه الجهود بحصوله في شهر أكتوبر على شهادة التيزو ISO/IEC 27001:2022 لنظام إدارة أمن المعلومات الخاص به، محققاً إنجازاً جديداً يضاف إلى سلسلة إنجازاته في العام 2024.

وتمكن المصرف كذلك من تحسين الأداء وضمان قوة منصاته الرئيسية ومواكبتها لمتطلبات المستقبل، عبر الفحص السنوي الذي أجراه فريق تكنولوجيا المعلومات في ديسمبر 2024 لسلامة أنظمة الخدمات المصرفية الأساسية، وليستكمل إجراءاته في هذا المجال عبر سلسلة من عمليات محاكاة التعافي من الكوارث، حيث تم إيقاف تشغيل واستعادة الأنظمة الرئيسية عمداً للتحقق من قدرة مصرف الإمارات للتنمية على الاستجابة للانقطاعات التشغيلية بسرعة وكفاءة.

كما حفل العام 2024 بالتحويلات التكنولوجية، وذلك من خلال تسريع مسار دمج أتمتة العمليات الروبوتية في عمليات المصرف، ليتم تحويل 10 من العمليات الرئيسية في أقسام مختلفة إلى عمليات مؤتمتة بالكامل.

وتجلى تأثير ذلك في جوانب عدة، هي:

100% الدقة في معالجة المعاملات

30% تقليل أوقات المعالجة بنسبة

+1 مليون وفورات في التكاليف تزيد على مليون درهم سنوياً

+690 دقيقة تحويل ما يزيد على يومياً إلى أنشطة استراتيجية تركز على المتعاملين **بعد أن كانت تضيق في أداء مهام يدوية**

تعكس هذه النتائج فعالية أتمتة العمليات الروبوتية أداة قوية لتمكين الأداء وتحسينه، ما يتيح للمصرف العمل بدقة وسرعة أكبر، ويعزز قدرته على التوسع والنمو بما ينسجم مع رؤية المصرف الاستراتيجية في تعزيز عمليات التحول الرقمي.

شهادة نظام إدارة أمن
المعلومات
(ISO/IEC 27001:2022)



الوحدات المساندة

يتبع

العمليات وتكنولوجيا المعلومات يتبع

تحسين عمليات المطابقة من خلال التمتمة

استبدال الإجراءات اليدوية بأتمتة العمليات الروبوتية واحدة من أبرز المهام التي عملت عليها وحدة الخدمات المصرفية، وتمكنت عبرها من إحداث نقلة نوعية في عمليات المطابقة المصرفية، ولتقلل معها نسبة الأخطاء، والوقت المخصص لإنجاز المهام.

وتتركز الحلول الروبوتية المعتمدة في المصرف على استخراج البيانات من أنظمة وجداول متعددة، بما في ذلك منصة الخدمات المصرفية الأساسية لمصرف الإمارات للتنمية "Transact T24"، ويتم بعدها مقارنة المعاملات وتحديد أوجه التطابق وإصدار تقارير مطابقة دقيقة.

هذا التحول في الارتفاع بالأداء أسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز مستويات الدقة والموثوقية وقابلية التوسع بشكل كبير عبر جميع عمليات المطابقة في المصرف، مع تقليل وقت الاستجابة إلى أقل من 15 دقيقة بعد أن كان 4 ساعات يومياً.

قياس الأداء

عززت وحدة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات أجندتها الخاصة بجودة الخدمة من خلال ثلاث مبادرات أساسية، وهي:

1 **مؤشر صافي نقاط الترويج:** لاستطلاع ملاحظات المتعاملين والاستجابة لها بشكل فوري.

2 **الاستبيانات المشتركة بين الإدارات:** لتعزيز التعاون بين الفرق، وتحديد الثغرات في الخدمة، وتحسين التواصل بين أقسام المصرف.

3 **برنامج المتسوق السري:** لتوفير تحقيق مستقل للخدمات المقدمة، وضمان الاتساق، وتحديد مجالات التدريب اللازمة.

تضمن هذه الأدوات أن يكون التميز في الخدمة نظامياً وقابلًا للقياس وشفافاً، بالإضافة إلى تتبع المنتظم من خلال لوحة معلومات الشبكة الداخلية والتقارير ربع السنوية.

وفي مجال المرونة التشغيلية واصل مصرف الإمارات للتنمية في العام 2024 إنجازاته بحصوله على شهادة الأيزو ISO 27031 للعام الخامس على التوالي، والتي تشكل

اعترافاً مهماً بالتزام المصرف بجاهزية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان استمرارية الأعمال، كما يؤكد قدرته على حماية عملياته الرئيسية من مخاطر الانقطاع.

كما أجرى قسم تكنولوجيا المعلومات، بهدف ضمان قدرة المصرف على مواكبة التحديات والتطورات وبما يتماشى مع ما يحققه من نمو وتطور مستمرين، تقييماً أمنياً شاملاً للبنية التحتية للمصرف، وحدد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من الدعم وتعزيز دفاعات الأمن السيبراني متعددة الطبقات.

التوسع في المكاتب

ضايف قسم العمليات وتكنولوجيا المعلومات في الربع الأول من العام مساحة مكاتبه في مقر مصرف الإمارات للتنمية بدبي، بما يوسع مكان العمل ليضم كواحد القسم في مكان عمل واحد ومتكامل، ويعزز كفاءة التعاون بين أعضاء القسم ويرفع كفاءته التشغيلية وأدائه مسؤولياته المتزايدة في مجالات البنية التحتية والمنصات الرقمية وتقديم الخدمات.



استشراف المستقبل العمليات التشغيلية

مع دخول مصرف الإمارات للتنمية العام 2025، يواصل فريق العمليات التركيز على بناء أسس أقوى وأكثر مرونة لتمكين المصرف من تحقيق طموحاته ورؤيته الاستراتيجية بعيدة المدى ومواصلة تحقيق الإنجازات التي تتعزز معها مكانته الريادية.

وانسجماً مع التطلعات الاستراتيجية الأربع التي حددها مصرف الإمارات للتنمية للعام 2024، يعمل مركز التميز على تأسيس أربع مجموعات عمل متخصصة، بقيادة كبار المديرين من مختلف الأقسام.

وسيتم تكليف هذه المجموعات بتحديد وتوثيق السياسات التشغيلية والإجراءات وسير العمليات، من أجل تطوير إطار عمل مُنظم يعزز مستويات الكفاءة والاتساق ويدعم توسع المبادرات الحالية والنمو المستقبلي.

تهدف هذه الخطوات إلى تبسيط وتسهيل تجارب متعملي المصرف، عبر تزويدهم بمجموعة متنوعة من الخدمات المالية وغير المالية

كما سيواصل قسم العمليات أعمال صيانة وتوسيع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المكاتب الخلفية التي تدعم جميع منصات مصرف الإمارات للتنمية.

تهدف هذه الخطوات إلى تبسيط وتسهيل تجارب متعملي المصرف، عبر تزويدهم بمجموعة متنوعة من الخدمات المالية وغير المالية، بما في ذلك عروض ذات قيمة مضافة في المستقبل، مثل إدارة الضرائب وإدارة الموارد البشرية وخدمات إدارة علاقات المتعاملين.

تكنولوجيا المعلومات

بناء أسس رقمية تدعم التوجهات الاستراتيجية للمصرف في النمو والابتكار والمرونة التشغيلية، تقع ضمن التطلعات التي يعمل عليها قسم تكنولوجيا المعلومات في العام 2025.

وضمن جهوده المتواصلة للارتقاء بالأداء، سيطلق المصرف المرحلة الثانية من منصة SmartConnect في النصف الأول من العام 2025، وهو إنجاز بارز سيعزز قدرات المنصة لتقديم مزايا أفضل للمتعاملين ومنحهم تجربة مصرفية أكثر سلاسة وقدرة على التحكم في القرارات.

وسيواصل قسم تكنولوجيا المعلومات على ترسيخ الأسس اللازمة لتبني تقنية الذكاء الاصطناعي والتطبيقات التحليلية على نطاق أوسع في المصرف، وبما يضمن تعزيز اعتماد المصرف على الأتمتة الذكية من خلال توسيع نطاق استخدام الروبوتات في العمليات التشغيلية لتحسين كفاءتها.

وسيركز القسم خلال العام 2025 على جانبين رئيسيين في استخدام الذكاء الاصطناعي، هما:

1 اتخاذ القرارات الائتمانية: لتقليل أوقات معالجة الموافقات الائتمانية وتحسين الاستجابة للمتعاملين.

2 مراجعة عملية التوظيف واختيار الكفاءات: لتعزيز سرعة ودقة وموضوعية عمليات اختبار المرشحين وتوظيفهم.

كما سيتم التركيز بشكل أساسي على تطوير استراتيجية شاملة، إضافة إلى تقييم المصرف لخيارات نقل استضافة مركز بياناته من بيئته الحالية ضمن مكاتبه إلى حلول سحابية عامة أو خاصة أو هجينة، مع تقييم تأثير كل نموذج منها على تجربة المتعاملين، وانعكاساته على الكفاءة التشغيلية، وإدارة التكاليف، ومستويات الأمان والمرونة.