



الوحدات المساندة - العمليات المساندة وتكنولوجيا المعلومات

التحول الرقمي

خلال العام 2023، قطعت إدارة العمليات المساندة وتكنولوجيا المعلومات شوطًا كبيرًا في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والتي ستكون الركيزة الأساسية لتقديم حلول إستراتيجية مهمة إلى متعملي المصرف من الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تصميم المنظومة الرقمية للشركات الصغيرة والمتوسطة. وسوف تتضمن جهود الإدارة في هذا السياق تطوير "طبقة وسطي" ضمن النظام المصرفي الأساسي الرقمي الحديث وعالي الأداء الذي تم إطلاقه في العام 2021، بحيث تمكّن هذه الطبقة الوسطى شركات التكنولوجيا المالية ومطوري الخدمات الآخرين من دمج واجهة تطبيقاتهم في منظومة المصرف الرقمية، مما يعزز إستراتيجيته لتقديم مجموعة واسعة من تطبيقات دعم الأعمال التي يمكن الوصول إليها بصورة مباشرة من المنصات الرقمية للمصرف.

وتتضمن الأمثلة على ذلك تطبيق "الخدمات المصرفية للأعمال" المدعوم من شركة التكنولوجيا المالية (Yap)، الذي يمكّن الشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات من استكمال طلباتهم في غضون ثواني، والحصول على رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN) خلال دقائق، والبدء في التعامل على حسابهم في أقل من 48 ساعة، بالإضافة إلى منصة "بيهايف"، المنصة الرقمية الرائدة في دولة الإمارات التي تسهم في توفير أشكال مبتكرة من التمويل، وتقديم تمويل أكثر سرعة وسهولة للشركات الصغيرة والمتوسطة.

لجنة العمليات المساندة

خلال العام، شكلت الإدارة لجنة العمليات المساندة التي تضم فريقًا من الإدارة المتوسطة من جميع أقسام المصرف، حيث تجتمع اللجنة أسبوعيًا لمناقشة وحل التحديات الناشئة نتيجة تنفيذ مشاريع المصرف ومبادراته. وتتناول اجتماعات اللجنة مختلف جوانب العمل، مثل السياسات والإجراءات وسير العمل، وما إلى ذلك، وقد ساهمت جهود اللجنة في إيجاد مستوى أعلى من الشفافية وزيادة الوعي بالمسؤولية من خلال التفاعل المباشر الأسبوعي وتقليل زمن تقييم طلبات المتعاملين والموافقة عليها وتعزيز النهج الموجه نحو تحقيق النتائج وتعزيز الأداء الشامل للمصرف مع تحقيق تعاون أكبر من أصحاب المصلحة.

في العام 2023، دعمت إدارة العمليات المساندة جهود المصرف المستمرة في تنفيذ إستراتيجيته الخمسية والأولويات الرئيسية لعام 2023، ويتجلى هذا الدعم في إقامة مركز التميز الجديد وتطوير البنية التحتية للعمليات ونظام تكنولوجيا المعلومات بالمصرف، إضافة إلى تنفيذ وتحديث العمليات والإجراءات لدعم الأداء رفيع المستوى وتحقيق التميز في خدمة المتعاملين.

مركز التميز

تم تجهيز مركز التميز الجديد بكافة الكفاءات والكوادر اللازمة ويعمل الآن بطاقته الكاملة، مقدمًا أفضل الممارسات العالمية في جميع جوانب عمليات المصرف، ويغطي المركز ثلاثة مجالات وظيفية رئيسية وهي: تقديم الخدمة، وتجربة المتعاملين، والتميز التشغيلي. إضافة إلى ذلك، يعمل مكتب إدارة المشاريع المؤسسي بصورة مستقلة ويدير جميع المشاريع داخل المصرف باستخدام أفضل الممارسات لإدارة المشاريع.

وفي مجال تقديم الخدمة، يركز المركز على تحسين سير الإجراءات والعمليات وتقليل وقت تقييم طلبات التمويل والموافقة عليها، حيث تهدف وظيفة تجربة المتعاملين إلى إثراء رحلة متعملي المصرف وتعزيز تجربتهم بشكل تفاعلي من خلال سرعة الاستجابة لشكاويهم واستطلاع آرائهم، وبشكل استباقي من خلال إدخال عناصر جديدة رائدة في القطاع المصرفي تعود بالنفع على المتعاملين.

وتعنى وظيفة التميز التشغيلي بتدقيق التقارير واستكشاف السبل لتقليل حالات التكرار وتذليل المعوقات في سير العمل وتحسين إدارة المستندات لجميع عمليات مكاتب الدعم والمساندة ومكاتب إدارة العلاقة مع المتعاملين، وتشمل المجالات الأخرى لمركز التميز تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة بين أقسام مكتب الدعم والمساندة من جهة، ووحدات عمل إدارة الخدمات المصرفية للشركات والمؤسسات، وإدارة الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من جهة أخرى.



تكنولوجيا المعلومات: الأداء والأمن

في العام 2023، واصلت إدارة العمليات المساندة جهودها المستمرة لتحسين وتجديد قسم تكنولوجيا المعلومات ضمن النظام المصرفي الأساسي الرقمي المتقدم للمصرف الذي تم إطلاقه في العام 2021، من خلال تعزيز فريق تكنولوجيا المعلومات، حيث ازداد عدد أفرادها من 17 فرداً في بداية العام إلى حوالي 30 بنهاية العام، وجلبوا معهم مجموعة واسعة من الخبرات في مجالات متنوعة مثل الأمن السيبراني وتكامل الأنظمة.

وفي إطار جهود التحسين، عملت الإدارة مع مزود خدمة النظام المصرفي الأساسي لإجراء "فحص شامل" لنظام تكنولوجيا المعلومات لتعزيز فعاليته وأدائه ومرونته.

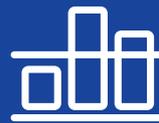
وفي مجال إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات، نفذت الإدارة عملية محاكاة لاسترداد البيانات والعمليات بعد الأعطال الكبرى، حيث تم تنفيذ عملية منضبطة ومدروسة تضمنت تعطيل جميع الأنظمة الرئيسية والبنية التحتية في المصرف، ثم تنشيط وضع استرداد البيانات والعمليات، ونجحت الإدارة في استرجاع الأنظمة، مما يعكس قوة وجهوية المصرف لتجاوز أي حدث محتمل من هذا النوع.

ومن أجل التعامل مع المخاطر المستجدة الأخرى، تعاونت الإدارة مع مستشار خارجي في مجال الأمن السيبراني لإجراء تقييم شامل لكامل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والشبكات في المصرف، وتحديد مجالات تعزيز الأمن وتأسيس منظومة دفاع سيبراني قوية ومتعددة الطبقات.

العام المقبل

في سياق تعزيز الأولويات الإستراتيجية الأربعة للمصرف في العام 2024، أنشأ مركز التميز ضمن إدارة العمليات المساندة أربع مجموعات عمل، تعاونت مع مديرين من مختلف أقسام المصرف، بهدف تحديد وتوثيق السياسات والإجراءات المطلوبة لتفعيل كل مبادرة إستراتيجية بالفعالية والكفاءة المنشودة. وخلال العام 2024، ستواصل إدارة العمليات المساندة رحلتها في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مكاتب الدعم والمساندة لمنصة تطبيقات المصرف، مما يمكن من تحقيق التنفيذ الكامل لمنظومة أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة بالمصرف، ويتيح إطلاق تطبيقات عدة على المنصة خلال العام، مما يساهم كذلك في توفير تجربة سلسلة لمتعملي المصرف الذين يتطلعون للحصول على خدمات مالية وغير مالية إضافية، مثل إدارة الضرائب وإدارة الموارد البشرية وإدارة علاقات المتعاملين.

تشمل الأولويات الأخرى للعام المقبل في مجال تكنولوجيا المعلومات وضع إستراتيجية سحابية تتضمن تقييم إمكانية نقل استضافة مركز بيانات المصرف من مبانيه الحالية إلى خدمة سحابية عامة أو خاصة أو مختلطة مع تقييم تأثير كل خيار في جوانب متعددة مثل تجربة المتعاملين وكفاءة العمليات والتكلفة والأمان والمرونة.



نهج مستدام للتوطين

تحرص إدارة العمليات المساندة باستمرار على تحقيق التوطين من خلال تبني نهج مدروس ومستدام، وقد حققت الإدارة نجاحاً ملفتاً في توطين نحو 40% من الوظائف داخل الإدارة، وهو مستوى يلي معايير القطاع ومستهدفات المصرف، ويعزى هذا الإنجاز إلى جهود الإدارة في استقطاب المواطنين الإماراتيين الموهوبين من ذوي الكفاءات العالية وتوظيفهم وترقيتهم، وتتضمن الأمثلة على جهود الإدارة في هذا الإطار اختيار مواطنين إماراتيين لشغل جميع المناصب الثلاثة في مركز التميز الجديد، فضلاً عن تعيين المواطنين في مناصب قيادية تتولى الإشراف على أقسام تكنولوجيا المعلومات والحكومة.