



مجلة ميدأوشن للبحوث والدراسات
(MOJR)

تأثير الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة على أداء التحصيل ومؤشرات الديون المدومة للشركات
الربحية في المملكة العربية السعودية – حلول تطبيقية

م. محمد بن عبدالوهاب علي يوسف

ماجستير إدارة الأعمال، كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن، جزر القمر

حرر بتاريخ:

12-04-2024

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية التي تساهم في تحسين فهم العلاقة بين التقنيات الحديثة والاستراتيجيات المالية وبين أداء التحصيل ومؤشرات الديون المدومة للشركات الربحية في المملكة العربية السعودية، وتتمثل في:

- قياس تأثير الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة على كفاءة عمليات التحصيل المالي.
- تحليل أثر استخدام أدوات التقنية المتقدمة على معدلات الديون المدومة داخل الشركات.
- تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية تطبيق هذه التقنيات والاستراتيجيات في بيئات عمل مختلفة.
- تقديم توصيات وحلول تطبيقية لتحسين الأداء المالي للشركات عبر اعتماد أحدث استراتيجيات التحصيل المالي.

تكون مجتمع الدراسة من العاملون في إدارة التحصيل المالي في العديد من القطاعات المختلفة داخل المملكة العربية السعودية. وتم اختيار عينة عشوائية طبقية من 63 مفردة وتم استرجاع 54 استبانة بنسبة بلغت 85% وجد منها عدد 51 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

أظهرت النتائج ان تبني الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة أدى إلى تحسن ملحوظ في معدلات التحصيل المالي ووجود علاقة عكسية بين استخدام التقنيات الحديثة وتقليل الديون المدومة. أظهرت الدراسة ايضاً ان التقنيات الحديثة قللت من الأعباء الإدارية وبالتالي انعكست بشكل إيجابي على تحسين تجربة الموظفين وزيادة الإنتاجية. وأخيراً ان أتمتة العمليات واستخدام الأدوات التحليلية التنبؤية ساهمت في تقليل المخاطر.

توصي الدراسة بضرورة تبني الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة بشكل منهجي ومستدام في مجال التحصيل المالي وقدمت حلول تطبيقية مع خطوات عملية يمكن البدء فوراً بتطبيقها في أي إدارة تحصيل مالي. وتتلخص هذه التوصيات فيما يلي:

- تعزيز إدارة المخاطر الائتمانية (Credit Risk Management) لتحسين كفاءة التحصيل

- تنفيذ التصنيف الذكي للحسابات (Smart Account Segmentation) لتحسين أداء التحصيل
 - تحسين تجربة العملاء باستخدام التواصل الاستباقي (Proactive Communication)
 - تصميم سياسات تحصيل مرنة تتناسب مع ظروف العملاء المختلفة، مما يساعد في تقليل التخلف عن السداد (Flexible Collection Policies)
 - تطبيق التحليلات المتقدمة (Advanced Analytics) لإدارة فعالة للديون المعدومة
 - استخدام تصوير البيانات (Data Visualization) لإدارة تحصيل أكثر دقة
 - استخدام الأتمتة (Automation) لتسريع عمليات التحصيل وتقليل الأخطاء البشرية
 - ربط أنظمة الشركة (Digital Integration) مع وكالات التصنيف الائتماني والجهات التشريعية
- الكلمات المفتاحية: التحصيل المالي، الديون المعدومة، الاستراتيجيات الحديثة، التقنيات الحديثة، المملكة العربية السعودية.

Abstract

The study aims to achieve a set of research objectives that contribute to improving the understanding of the relationship between modern strategies and technologies, and collection performance of profit-oriented companies in the Kingdom of Saudi Arabia. The key objectives of this research include:

- Measuring the impact of modern financial collection strategies and technologies on the efficiency of collection operations.
- Analyzing the effect of using advanced technological tools on the levels of bad debts within companies.
- Identifying the factors influencing the effectiveness of implementing these technologies and strategies in different work environments.
- Providing practical recommendations and applied solutions to enhance collection performance of companies by adopting the latest financial collection strategies.

The study sample consisted of employees working in financial collection management across various sectors in the Kingdom of Saudi Arabia. A random sample of 63 respondents was selected, with 54 responses retrieved (85% response rate), out of which 51 questionnaires were deemed suitable for statistical analysis.

The results revealed that the adoption of modern financial collection strategies and technologies has led to a significant improvement in collection rates and demonstrated an inverse relationship between the use of modern technologies and bad debt levels. The study also found that modern technologies reduced administrative burdens, which positively impacted employee experience and increased productivity. Additionally, the automation of processes and the use of predictive analytics tools contributed to risk reduction.

The study strongly recommends the implementation of modern strategies and technologies in financial collection, providing applied solutions with actionable steps that can be immediately adopted in any financial collection department. The key recommendations include:

- Enhancing Credit Risk Management to improve collection efficiency.
- Implementing Smart Account Segmentation to optimize collection performance.
- Improving customer experience through Proactive Communication strategies.
- Designing Flexible Collection Policies tailored to various customer financial situations, reducing bad debts.
- Applying Advanced Analytics for efficient bad debt management.
- Utilizing Data Visualization for more precise financial collection tracking and decision-making.

- Automating Financial Collection Processes to accelerate collection and minimize human errors.
- Integrating Digital Systems with credit rating agencies and regulatory authorities to enhance financial collection management.

Keywords: Financial Collection, Bad Debts, Modern Strategies, Modern Technologies, Saudi Arabia.

المقدمة

في ظل تنامي تعقيدات البيئة الاقتصادية المعاصرة، تواجه الشركات الربحية تحديات متزايدة في إدارة التدفقات النقدية وتحقيق الاستدامة المالية. لذا أصبح استخدام الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في التحصيل المالي ضرورة لتحقيق ذلك. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير هذه الاستراتيجيات والتقنيات على تحسين أداء التحصيل وتقليل الديون المعدومة، مع التركيز على الشركات الربحية.

يُعرف التحصيل المالي بأنه " العملية التي يتم من خلالها حصول الدائنين على المستحقات المالية المطلوبة من المدين سواء كان أفراد أو شركات، الذين تجاوزوا مواعيد السداد أو أصبحوا غير قادرين على سداد ديونهم. تتم هذه العملية من قبل الدائن نفسه أو عن طريق التعاقد مع جهة تحصيل خارجية تعمل بالنيابة عنه كشركات تحصيل الديون والتي يتم التعاقد معها بهدف استرداد أمواله في حال التأخر عن موعد سدادها." (اياد رضا، 2025).

يُساهم التحصيل المالي في ضمان استقرار واستدامة التدفقات النقدية لدى الشركات الربحية ويُمكّنها من الاستمرار بعملياتها التجارية اللازمة لتحقيق الأرباح المستهدفة. لذا أصبح مألوفاً مؤخراً تواجد إدارة تحصيل مالية متخصصة في أغلب الشركات الربحية التي تقدم خدماتها على أساس الدفع الأجل. وحينما تنفذ إدارات التحصيل مهامها بكفاءة عالية، تتمكن الشركات الربحية من تحقيق فوائد ملموسة. ومنها:

- استمرار التدفقات النقدية: التدفقات النقدية هو مصطلح محاسبي يستخدم لقياس مقدار النقد الداخل والخارج من وإلى الشركة خلال مدة زمنية محددة ويساعد على تقييم إمكانية توليد النقد والوفاء بالالتزامات القائمة تجاه الشركات. يُساهم التحصيل المالي في زيادة هذا المؤشر وبالتالي تستطيع الشركة الاستمرار بعملياتها التجارية وتأمين استثماراتها المستقبلية بكل سهولة (دفتره، 2024).
- تقليل المخاطر المالية: المخاطر المالية هي عدم إمكانية الشركات على الوفاء بتمويل أعمالها التجارية الحالية أو المستقبلية وذلك نتيجة عدم استقرار الأسواق أو الخسائر بسبب المنافسة أو عدم القدرة على استيفاء ديونها من العملاء عند تقديم الخدمة بالدفع بالأجل. وحيث أن عدم استيفاء الديون من العملاء يُعد من أهم الأسباب لوجود تلك المخاطرة المالية، وجب على إدارات التحصيل المالي أن تعمل على تقليل ديونها لدى العملاء وتحصيل النقد بطريقة أسرع (بكه، 2025).
- تقليل الديون المعدومة: الديون المعدومة هي تلك المبالغ المستحقة على العملاء والتي لم تصبح قابلة للاسترداد نظير تقديم الشركات خدماتها أو منتجاتها على أساس الدفع الأجل. تتنوع أسباب كونها غير قابلة للاسترداد وبغض النظر عن هذه الأسباب، يُسجل مقدار هذه الديون كخسارة مؤكدة على الشركة في قوائمها المالية وتؤثر على مركز الشركة المالي.

مشكلة الدراسة

في ظل التحديات المعاصرة التي تواجه الشركات الربحية في إدارة عمليات جمع الأموال، وكون الديون غير القابلة للتحصيل أصبحت تمثل خطراً على مركزها المالي، أصبح الحاحاً على إدارة التحصيل المالي العمل على استخدام استراتيجيات وتقنيات حديثة تعمل على تحسين فعالية عمليات التحصيل المالي وتقليل نسب التخلف عن السداد. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوة في فهم مدى تأثير هذه التقنيات على تحسين أداء التحصيل المالي وتقليل الديون المعدومة.

السؤال الأساسي: هل يمكن لاستخدام الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في التحصيل المالي تحسين أداء التحصيل وتقليل معدلات الديون المعدومة في الشركات الربحية؟

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في حاجة الشركات الربحية إلى تحديث وتطوير استراتيجيات التحصيل المالي، واعتماد أحدث التقنيات لضمان تحسين الأداء المالي. وتتمثل أهميتها فيما يلي:

- قلة حصيلة البحث العلمي في الموضوع: قلة الدراسات التطبيقية التي تربط تأثير تبني الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في مجال التحصيل المالي في البيئة السعودية.
- الإسهام في تحسين أداء التحصيل المالي: تقديم تحليل علمي لتأثير الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة على كفاءة عمليات التحصيل.
- توفير رؤى عملية للشركات: مساعدة الشركات على اختيار وتطبيق أحدث الأدوات التقنية والاستراتيجيات الحديثة لضمان تحصيل فعال للديون.
- تقليل الديون المعدومة: تحديد العلاقة بين استخدام التقنيات الحديثة ومستوى الديون المعدومة داخل الشركات الربحية.
- تقديم توصيات لصناع القرار: توفير دليل إرشادي للمؤسسات المالية والإدارية لتحسين كفاءة عمليات التحصيل وزيادة الاستقرار المالي.

أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية التي تساهم في فهم العلاقة بين التقنيات الحديثة والاستراتيجيات المالية وبين أداء التحصيل ومؤشرات الديون المعدومة للشركات الربحية في المملكة العربية السعودية، وتتمثل في:
- قياس تأثير الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة على كفاءة عمليات التحصيل المالي.
 - تحليل أثر استخدام أدوات التقنية المتقدمة على معدلات الديون المعدومة داخل الشركات.
 - تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية تطبيق هذه التقنيات والاستراتيجيات في بيئات عمل مختلفة.
 - تقديم توصيات وحلول تطبيقية لتحسين الأداء المالي للشركات عبر اعتماد أحدث استراتيجيات التحصيل المالي.
- وكل مما سبق ذكره سيبنى إطاراً عملياً يمكن تطبيقه داخل إدارات التحصيل المالي المختلفة لتحسين مؤشرات أدائها.

تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة البحثية التالية:

- ما مدى تأثير استخدام الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة على أداء التحصيل في الشركات الربحية؟
- هل تساهم هذه الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في تقليل معدلات الديون المعدومة؟
- ما العوامل التي تؤثر على فعالية تطبيق هذه الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في التحصيل المالي؟

فروض الدراسة

تم وضع الفروض التالية لاختبار العلاقة بين تطبيق الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة وتحسين أداء التحصيل وتقليل الديون المعدومة:

- هناك تأثير إيجابي لاستخدام الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة على أداء التحصيل المالي.
 - الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في التحصيل المالي تقلل من الديون المعدومة.
 - فعالية استخدام الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في التحصيل المالي تعتمد على طبيعة الشركة وقطاع عملها.
- وهو ما سيتم بحثه من خلال تحليل بيانات ميدانية مستمدة من موظفي التحصيل في قطاعات مختلفة.

الدراسات السابقة

نظراً لندرة الدراسات الأكاديمية المنشورة باللغة العربية في هذا المجال، اعتمد هذا الفصل على مراجعة مصادر تطبيقية ومهنية من واقع السوق السعودي بالإضافة إلى مقالات ومنشورات تتمحور حول نفس الموضوع من مراكز متخصصة.

بادئ ذي بدء، تناولت دراسة بعنوان "تحصيل الديون التجارية المعدومة في السعودية: أنواعها وممارساتها" أبرز أشكال الديون المعدومة وممارسات تحصيلها في المملكة العربية السعودية وسردت الأسس القانونية والتجارية التي توجه هذه العمليات. وقدمت عدة اقتراحات لعدة حلول تهدف إلى تعزيز الكفاءة والفعالية في عملية التحصيل، ومن ضمنها:

- تطوير نظم تقييم انتماني دقيقة لتقييم قدرة العملاء المحتملين على السداد قبل منح الائتمان. يمكن استخدام بيانات وتحليلات متقدمة لتحديد المخاطر الائتمانية بشكل أفضل.
- تطبيق نظم إدارة ديون فعالة تتضمن تتبع ومراقبة الديون بشكل دوري، وتحديد الحسابات المتعثرة مبكراً لاتخاذ إجراءات فورية.
- تطوير استراتيجيات تواصل مهنية وبناءة مع المدينين لتشجيعهم على السداد، مع الاحتفاظ بسجلات دقيقة لكل التفاعلات.
- تبني حلول تكنولوجية مثل برمجيات إدارة الديون وأنظمة التحليل الائتماني لتحسين عمليات التحصيل وتقليل الأخطاء البشرية (بيانات، 2025).

بينما سعت دراسة أخرى بعنوان " شطب الديون المدومة ومخصصاتها: مراقبة أوضاعك المالية" لتوضيح ان رصد وتحليل اتجاهات الديون المدومة عن طريق أساليب التحليلات التنبؤية يساعد في تقييم حجم الديون التي قد لا يتم تحصيلها، ومن ثم يتم وضع استراتيجية متسارعة للعمل على تحصيل تلك الديون قبل كونها ديوناً غير قابلة للتحصيل (فاستر كايبتال، 2024).

وفي سياق مماثل، أوضحت دراسة بعنوان "تأثير الذكاء الاصطناعي في جودة التقارير المالية وانعكاسه على متخذي القرار" ان استخدام الأنظمة والمعلومات المحاسبية تساعد الدائنين في تحديد شروط القرض ومبالغ القرض وأسعار الفائدة بناء على معلومات مالية مسجلة في الأنظمة والتي توضح تاريخ المدين الفعلي (علياء، 2023).

المنهجية وطرق البحث

نظراً لأن الهدف من هذه الدراسة هو وصف الظواهر وتحليل تأثير الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة على أداء التحصيل المالي فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. يتميز هذا المنهج بقدرته على وصف الظاهرة كما هي، وتحليل أسبابها و عواملها المؤثرة باستخدام أدوات إحصائية مناسبة.

مجتمع البحث

العاملون في إدارة التحصيل المالي في العديد من القطاعات المختلفة داخل المملكة العربية هم مكونات مجتمع الدراسة. العاملون المستهدفون يتألفون من موظفي تحصيل وموظفي دعم تحصيل مالي مثل موظفي الفوترة ودعم الأنظمة وايضاً العاملون التنفيذيون في إدارة التحصيل المالي من مشرفي ومديري اقسام وإدارات. اما القطاعات فشملت كل من القطاعات التالية:

- الاتصالات وتقنية المعلومات
- التجارة
- الصناعة
- التأمين
- التمويل والاستثمار

حدود البحث

تحددت الدراسة وفقاً لأربعة أبعاد رئيسية تمثل قيودها البحثية وهي:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على التعرف على تأثير الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة على أداء التحصيل ومؤشرات الديون المدومة للشركات الربحية في المملكة العربية السعودية. تم التطرق للاستراتيجيات والتقنيات التالية حصراً:

- إدارة المخاطر الائتمانية (Credit Risk Management)
- التصنيف الذكي للحسابات (Smart Account Segmentation)
- التواصل الاستباقي (Proactive Communication)
- تطوير سياسات تحصيل مرنة (Flexible Collection Policies)
- التحليلات المتقدمة (Advanced Analytics)
- تصوير البيانات (Data Visualization)
- أتمتة العمليات (Automate Processes)
- الربط التقني (Digital Integration)

الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على الشركات الربحية في المملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية: تم إعداد الدراسة في عام 2025.

الحدود البشرية: اقتصرَت الدراسة على العاملين في إدارة التحصيل المالي في العديد من القطاعات المختلفة داخل المملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة

تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، لقدرته على تغطية عدد كبير من أفراد العينة وتوفير بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي. وقد تم إعداد الاستبيان بعد مراجعة الأدبيات السابقة، وعرضه على عدد من الخبراء في مجال التحصيل المالي لضمان صدقه ومحتواه. وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية وصفية مثل المتوسطات المنوية والنسب. تم توجيه الاستبيانات لمسؤولي التحصيل المالي وموظفي التحصيل عن أهمية وكيفية تأثير استخدام الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في أعمالهم اليومية/الشهرية/السوية.

وبهذه المنهجية، تم إعداد الدراسة وتحليل بياناتها بما يخدم أهداف البحث ويسهم في التوصل إلى نتائج علمية دقيقة.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

انطلقت هذه الدراسة من منظور نظري وتطبيقي يجمع بين إطار التحصيل المالي الحديث والتحول الرقمي في العمليات المالية، حيث تم بناء الأساس النظري بالاعتماد على مفاهيم علمية مستمدة من مبادئ إدارة المخاطر، وتقنيات التحليلات المالية، وأفضل الممارسات العالمية في إدارة الديون.

لذلك، يركز الإطار النظري للدراسة على فرضية أساسية مفادها: أن دمج الاستراتيجيات المالية المتقدمة مع التقنية الحديثة يرفع من كفاءة عمليات التحصيل ويقلل من معدلات الديون المعدومة. ولتحقيق هذا الهدف، تم اعتماد مجموعة من المفاهيم والممارسات المحورية، وهي:

- إدارة المخاطر الائتمانية (Credit Risk Management)
- التصنيف الذكي للحسابات (Smart Account Segmentation)
- التواصل الاستباقي (Proactive Communication)
- تطوير سياسات تحصيل مرنة (Flexible Collection Policies)
- التحليلات المتقدمة (Advanced Analytics)
- تصوير البيانات (Data Visualization)
- أتمتة العمليات (Automate Processes)
- الربط التقني (Digital Integration)

وقد تم اختيار هذا الإطار بناءً على مدى قابليته للتطبيق داخل بيئات العمل الواقعية في المملكة العربية السعودية، وبما يتناسب مع التحديات الحالية التي تواجه الشركات الربحية في إدارة ديونها. كما يعكس هذا الإطار تكامل الأبعاد النظرية والعملية في تحليل المشكلات المالية وتقديم حلول تطبيقية قابلة للتنفيذ. وبهذه المنهجية، تم إعداد الدراسة وتحليل بياناتها بما يخدم أهداف البحث ويسهم في التوصل إلى نتائج علمية دقيقة.

الإطار النظري

سيتم في هذا القسم بناء الإطار النظري الذي يستند إليه البحث، لتحديد المفاهيم والمصطلحات الأساسية وتوضيح العلاقة بينها. مما يجعل النتائج والتوصيات النهائية سهلة للفهم والإدراك حتى لغير المتخصصين في التحصيل المالي أو غير المتخصصين في التقنيات الحديثة.

مفهوم التحصيل المالي والديون المعدومة:

التحصيل المالي هو العملية التي يتم من خلالها استرداد المستحقات المالية من العملاء الذين تجاوزوا مواعيد السداد أو أصبحوا غير قادرين على السداد. تتم هذه العملية إما بواسطة الدائن نفسه أو من خلال التعاقد مع جهات تحصيل خارجية. بينما الديون المعدومة هي المبالغ المستحقة على العملاء والتي لم تعد قابلة للاسترداد. يتم تصنيف هذه الديون كخسائر في القوائم المالية للشركة، مما يؤثر سلباً على مركزها المالي (في 2024). ويرتبط هذان المفهومان بعلاقة عكسية وثيقة، إذ أن ارتفاع معدلات التحصيل غالباً ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الديون المعدومة. وفي حال رصد زيادة في مقدار الدين المعدوم في فترة زمنية ما فإن مسبباته هي قلة فعالية التحصيل المالي لتلك الفترة.

مفهوم عمر الدين:

عمر الدين هو عدد الأيام التي مضت من استحقاق سداد مبلغ ما حتى اليوم. فلو كان تاريخ استحقاق فاتورة ما هو يوم 5 من الشهر ومضى 10 أيام ولم يتم سداد تلك الفاتورة، فيتم احتساب 10 أيام كعمر دين لتلك الفاتورة. وهذا المؤشر هو من أهم المؤشرات التحصيلية التي تستخدم في متابعة تقادم المبالغ المستحقة وتصنيفها من حيث المخاطرة، فتزيد المخاطرة مع زيادة عمر الدين.

مفهوم الإستراتيجيات الحديثة في التحصيل:

الاستراتيجيات الحديثة في التحصيل المالي تشمل مجموعة من الأساليب والخطط التي تعتمد على أفضل الممارسات العالمية والتقنيات المتقدمة لضمان استرداد المستحقات المالية بكفاءة. وتتمثل هذه الاستراتيجيات في:

- إدارة المخاطر الائتمانية (Credit Risk Management):
تقييم قدرة العملاء على السداد باستخدام التحليلات المالية، مما يساعد في الحد من الديون المعدومة.
- التصنيف الذكي للحسابات (Smart Account Segmentation):
تقسيم العملاء وفقاً لملفاتهم الائتمانية وسلوكيات الدفع، مما يسمح بتطبيق استراتيجيات تحصيل مخصصة لكل فئة.
- التواصل الاستباقي (Proactive Communication):
استخدام تقنيات الاتصال الحديثة مثل الرسائل النصية التلقائية والبريد الإلكتروني لتذكير العملاء بمواعيد السداد، مما يقلل من حالات التخلف عن الدفع.
- تطوير سياسات تحصيل مرنة (Flexible Collection Policies):
تقديم خيارات دفع متعددة للعملاء، مثل خطط التقسيط أو الإعفاءات الجزئية في حالات خاصة، مما يحسن معدلات التحصيل.

مفهوم التقنيات الحديثة في التحصيل المالي

تعتمد التقنيات الحديثة على استخدام التكنولوجيا المالية (FinTech) والأدوات الرقمية المتقدمة لتسهيل وتسريع عمليات التحصيل وتحليل سلوكيات العملاء لضمان استراتيجيات أكثر فاعلية. وتشمل هذه التقنيات:

- التحليلات المتقدمة (Advanced Analytics)
تستخدم النماذج الإحصائية والذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات التاريخية والتنبؤ بسلوكيات السداد المستقبلية وتساعد الشركات في تحديد الحسابات عالية المخاطر وتطبيق سياسات تحصيل مخصصة لها. بالإضافة إلى استخدامها في تحليل الاتجاهات المالية لتحديد العوامل التي تؤثر على أداء التحصيل المالي.
- تصوير البيانات (Data Visualization)
تسهل أدوات تصوير البيانات مثل Tableau و Power BI عملية فهم البيانات المالية واتخاذ قرارات مستندة إلى الأدلة، لتمكن الشركات من متابعة أداء التحصيل المالي في الوقت الفعلي عبر لوحات معلومات تفاعلية. وتوفر رؤية تفصيلية حول العملاء المتخلفين عن السداد، وتوزيع الديون، ومعدلات النجاح في التحصيل.
- أتمتة العمليات (Automate Processes)
تشمل استخدام البرمجيات الذكية والروبوتات البرمجية (RPA) لأتمتة عمليات التحصيل، مما يقلل الأخطاء البشرية ويزيد من الكفاءة. ويمكن استخدام في إرسال التذكيرات التلقائية للعملاء بشأن المدفوعات المستحقة عبر الرسائل النصية والبريد الإلكتروني. بالإضافة إلى أنها تقوم بتسهيل التكامل مع أنظمة المحاسبة مثل SAP و Oracle لإدارة الفواتير وتتبع الديون.

• الربط التقني (Digital Integration)

يهدف الربط التقني الى ربط أنظمة التحصيل مع أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) والأنظمة المحاسبية لضمان تدفق سلس للمعلومات. يُستخدم أيضاً في دمج بوابات الدفع الإلكتروني مع أنظمة التحصيل لتسهيل عمليات الدفع الفوري وتقليل التأخير في استلام المستحقات. بالإضافة الى كونها أداة مهمة لجلب البيانات المالية المهمة من الجهات التشريعية ومقدمي الخدمات لتوفير كم أكبر من البيانات عن العملاء لزيادة فعالية التحصيل.

ويمثل هذا الإطار النظري الأساس الذي انطلقت منه هذه الدراسة في تحليل تأثير تلك الإستراتيجيات والتقنيات على كفاءة التحصيل المالي ومؤشرات الديون المعدومة داخل الشركات الربحية في المملكة العربية السعودية.

تحليل البيانات

تم تحليل البيانات المستمدة من الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية لاستكشاف الاتجاهات الرئيسية في إجابات المشاركين.

أولاً: عرض وتحليل خصائص العينة:

لتحقيق فهم أعمق حول طبيعة مجتمع الدراسة، تم تحليل بيانات المشاركين بناءً على الأسئلة العامة التي تضمنها الجزء الأول من الاستبيان. وقد شملت هذه الأسئلة معلومات تتعلق بالمسمى الوظيفي، وقطاع العمل، والتخصص الجامعي، والنوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة في مجال التحصيل المالي. تُسهم هذه البيانات في تكوين صورة واضحة حول خلفيات وتجارب المشاركين، مما يُمكن من تفسير نتائج الدراسة بشكل أكثر دقة، خاصة في ضوء الفروقات المحتملة بين فئات المشاركين المختلفة.

فيما يلي عرض تفصيلي للجدول الإحصائية الخاصة بخصائص العينة:

1. المسمى الوظيفي للمشاركين في العينة:

النسبة المئوية	عدد المشاركين	المسمى الوظيفي
31%	16	موظف تحصيل مالي
8%	4	موظف دعم التحصيل المالي
6%	3	موظف فويرة ودعم الأنظمة
28%	14	مشرف أو مدير قسم التحصيل
20%	10	مدير إدارة أو مدير عام تحصيل مالي
8%	4	أخرى (تم تحديدها في بعض الردود)

جدول 1: النسب المئوية لعينة الدراسة بحسب المسمى الوظيفي

2. قطاع عمل الشركة أو المنظمة:

النسبة المئوية	عدد المشاركين	القطاع
47%	24	الاتصالات وتقنية المعلومات
8%	4	التجارة
14%	7	الصناعة
12%	6	التأمين
10%	5	التمويل والاستثمار
10%	5	أخرى

جدول 2: النسب المئوية لعينة الدراسة بحسب قطاع عمل الشركة

3. التخصص الجامعي للعينة:

النسبة المئوية	عدد المشاركين	التخصص الجامعي
33%	17	إدارة أعمال
16%	8	مالية
8%	4	علوم اجتماعية

10%	5	حقوق
14%	7	تقنية
12%	6	هندسة
8%	4	أخرى

جدول 3: النسب المئوية للعينة بحسب التخصص الجامعي

4. النوع الاجتماعي:

النسبة المئوية	عدد المشاركين	الجنس
82%	42	ذكر
18%	9	أنثى

جدول 4: النسب المئوية للعينة بحسب النوع الاجتماعي

5. سنوات الخبرة في التحصيل المالي:

النسبة المئوية	سنوات الخبرة	عدد المشاركين
4%	لا يوجد خبرة سابقة	2
18%	1 إلى 3 سنوات	9
53%	4 إلى 10 سنوات	27
26%	أكثر من 10 سنوات	13

جدول 5: النسب المئوية للعينة بحسب سنوات الخبرة في التحصيل المالي

ثانياً: عرض وتحليل الإجابات ومحاو الاستبيان:

في هذا القسم، سيتم عرض نتائج الدراسة الميدانية المستخلصة من اجابات المشاركين في الاستبيان، وتحليلها تحليلًا وصفيًا من خلال النسب المئوية والتكرارات. ويهدف هذا التحليل إلى الوقوف على مدى تأثير الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة على أداء التحصيل المالي وتقليل الديون المعدومة، بالإضافة إلى فهم توجهات ومواقف العاملين في هذا المجال تجاه هذه الممارسات.

تم تصنيف النتائج في هذا القسم وفقاً لمحاو الاستبانة، وتم تحليل كل محور على حدة لتفسير انعكاساته العملية والبحثية، بما يساهم في دعم أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

فيما يلي ملخص لأهم النتائج بناءً على الأسئلة الرئيسية في الاستبيان:

- التحول في ثقافة التحصيل المالي لدى الشركات
 - أظهرت نتائج الاستبيان أن هناك ارتفاعاً كبيراً في الوعي بأهمية التقنيات الحديثة، حيث 85% من المشاركين أفادوا بأن شركاتهم تستخدم تقنيات التحصيل الحديثة بشكل أساسي (60%) أو يستخدمونها بشكل محدود (25%).
 - 10% من المشاركين أفادوا بأن شركاتهم تخطط للاعتماد قريباً على التقنيات الحديثة في التحصيل.
 - بينما 5% فقط لم يعتمدوا عليها بعد.

المؤشر	النسبة	التفسير
تستخدمها بشكل أساسي	60%	نسبة عالية وتوضح تحول فعلي في ثقافة التحصيل
تستخدمها بشكل محدود	25%	نسبة مرتفعة بين وتدل على وعي كبير لدى الشركات
تخطط لاستخدامها قريباً	10%	يعكس وجود ثقافة جزئية لم يتم تطبيقها حتى الآن
لم تستخدمها على الإطلاق	5%	يعكس عدم رغبة أو عدم اقتناع بها

جدول 6: تحليل محور التحول في ثقافة التحصيل المالي لدى الشركات

- مدى تأثير التقنيات الحديثة على عمليات التحصيل
 - لاحظ المشاركون في الدراسة أن استخدام التحليلات المتقدمة (Advanced Analytics) ساهم في استهداف أفضل للعملاء، مما أدى إلى تحصيل مستحقات أكثر في فترة زمنية أقصر.

- أفاد 73% من المشاركين أن أتمتة العمليات أسهمت بفعالية في تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين سرعة متابعة العملاء المتأخرين في الدفع. ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأتمتة ساهمت في تقليل تدخل العنصر البشري في العمليات التكرارية مثل إرسال التذكيرات وفصل الخدمات، مما خفّض احتمالية الخطأ البشري الناتج عن الإهمال أو ضغط العمل. كما أن استخدام برمجيات RPA أصبح أكثر شيوعاً في المؤسسات التي تهدف إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الاعتماد على الإجراءات اليدوية.
- أوضح 80% من المشرفين والمديرين الماليين المشاركين أن استخدام أدوات تصوير البيانات مثل Power BI و Tableau ساعد في تحليل البيانات بشكل لحظي، مما مكن الإدارات المالية من اتخاذ قرارات أكثر كفاءة وتحسين استراتيجيات التحصيل.
- هناك علاقة طردية قوية بين زيادة استخدام الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة وزيادة معدلات التحصيل، حيث لاحظ 78% من المشاركين تحسناً كبيراً في عمليات التحصيل المالي.
- أشار 65% من الموظفين إلى أن استخدام التحليلات المتقدمة وأتمتة العمليات قد أدى إلى تسريع استرداد الديون المتأخرة وتقليل عدد الحالات التي تتحول إلى ديون معدومة.
- حوالي 80% من المشرفين ومديري التحصيل أكدوا أن تصوير البيانات (Data Visualization) مكنهم من اتخاذ قرارات أكثر دقة بشأن أولويات التحصيل وإعادة جدولة المستحقات. ويُعزى ذلك إلى أن أدوات تصوير البيانات مثل Power BI و Tableau لا تكتفي بعرض الأرقام، بل تتيح رؤية مرئية تسهل فهم الاتجاهات والمشاكل، مما يدعم اتخاذ قرارات سريعة ومبنية على أدلة بصرية قابلة للتتبع.

المؤشر	النسبة	التفسير
المشرفون والمديرون الذين أكدوا أن تصوير البيانات ساعد في إعادة جدولة المستحقات	80%	تشير إلى دور البيانات المرئية في تحسين تنظيم الجداول الزمنية
مدراء التحصيل الذين أكدوا فاعلية أدوات تصوير البيانات (مثل Power BI و Tableau)	80%	توضح الأهمية العالية للأدوات المرئية في اتخاذ القرارات التحصيلية
المشاركون الذين أفادوا بأن أتمتة العمليات قللت الأخطاء البشرية	73%	تدل على كفاءة الأتمتة في الحد من الأخطاء وتعزيز متابعة العملاء
المشاركون الذين أكدوا أن التحليلات المتقدمة والأتمتة ساهمت في تسريع استرداد الديون	65%	توضح التأثير الإيجابي المباشر لاستخدام الذكاء الاصطناعي والأتمتة

جدول 7: مدى تأثير التقنيات الحديثة على عمليات التحصيل

3. تأثير الربط التقني على تقليل الديون المعدومة
 - أشار 65% من المشاركين إلى أن الربط التقني مع أنظمة المحاسبة وأنظمة الجهات التشريعية أدى إلى تدفق بيانات أكثر دقة حول سلوكيات العملاء المالية، مما ساعد في تحديد الفئات الأكثر عرضة للتخلف عن السداد واتخاذ إجراءات استباقية. يشير ذلك إلى أهمية تدفق البيانات الفوري والدقيق بين الأنظمة الداخلية وجهات خارجية مثل وكالات التصنيف الائتماني. فالربط التقني يمكّن إدارات التحصيل من متابعة التاريخ المالي للعملاء بشكل لحظي، مما يتيح إجراءات تحصيل استباقية مبنية على مؤشرات فعلية بدلاً من التوقعات العامة. (Fact-based Decision Making)
4. توجه العاملين نحو استخدام التقنيات الحديثة
 - أعرب 85% من المشاركين عن رغبتهم وحماهم لاستخدام التقنيات الحديثة في التحصيل المالي، وذلك بسبب:
 - تقليل العبء الوظيفي على الموظفين وتحسين كفاءتهم.
 - تحسين التواصل مع العملاء باستخدام الأدوات الرقمية.
 - توفير تقارير فورية تساعد في اتخاذ قرارات التحصيل بسرعة ودقة.

النتائج

بناءً على التحليل الإحصائي، أظهرت النتائج علاقة عكسية وثيقة بين استخدام الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في التحصيل المالي ونسب الديون المعدومة. ويمكن تلخيص أهم نتائج البحث في النقاط التالية:

1. تبني استراتيجيات وتقنيات التحصيل الحديثة أدى إلى تحسن ملحوظ في معدلات التحصيل المالي

- حيث تمكنت الشركات التي اعتمدت على إدارة المخاطر الائتمانية (Credit Risk Management) والتصنيف الذكي للحسابات من تقليل الديون المدومة بشكل فعال.
- الشركات التي قامت بربط أنظمة التحصيل المالي بأنظمة المحاسبة، بوابات الدفع الإلكترونية، وأنظمة الجهات المشرفة، سجلت انخفاضاً في مدة استرجاع المستحقات وزيادة ملحوظة في معدلات الدفع الإلكتروني.
- 2. علاقة عكسية بين استخدام التقنيات الحديثة وتقليل الديون المدومة
 - كلما زاد اعتماد الشركات على التحليلات المتقدمة وأتمتة العمليات وتصوير البيانات، انخفضت نسبة الديون المدومة بشكل ملحوظ.
 - 3. تحسن تجربة الموظفين وزيادة الإنتاجية
 - كشف 85% من المشاركين عن أن التقنيات الحديثة قللت من الأعباء الإدارية، مما سمح لهم بالتركيز على إدارة الحسابات عالية المخاطر بطريقة أكثر كفاءة.
 - معظم المشاركين عبروا عن ارتياحهم وسعادتهم بتوظيف التقنيات الحديثة في عمليات التحصيل، حيث ساعدت في تقليل العبء الوظيفي وتحسين بيئة العمل.
 - بفضل تصوير البيانات والربط التقني، أصبح العاملون في إدارات التحصيل قادرين على تحليل مؤشرات الأداء المالي بسرعة واتخاذ قرارات دقيقة فيما يخص أولويات التحصيل المالي.
 - 4. أتمتة العمليات واستخدام الأدوات التحليلية التنبؤية ساهمت في تقليل المخاطر
 - عمليات التحصيل الرقمي قللت من الأخطاء الناتجة عن التعاملات الورقية، مما ساهم في تحسين دقة عمليات التحصيل وزيادة سرعة معالجة المدفوعات.
 - من خلال تحليل البيانات التاريخية للعملاء، تمكنت الشركات من وضع استراتيجيات مخصصة لكل فئة من العملاء، مما أدى إلى تقليل حالات التخلف عن السداد.

التوصيات

استناداً إلى نتائج الدراسة، وبدعم من الخبرة العملية للباحث، تم التوصل إلى عدد من التوصيات التطبيقية التي يمكن اعتمادها لضمان تحقيق أقصى استفادة من الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة في التحصيل المالي، والحد من الديون المدومة، على النحو التالي:

التوصية الأولى:

تعزيز إدارة المخاطر الائتمانية (Credit Risk Management) لتحسين كفاءة التحصيل

ان تطوير سياسات تقييم المخاطر الائتمانية قبل تقديم الخدمة للعملاء وتطبيق أنظمة تحليلات متقدمة لتحديد المخاطر المحتملة واتخاذ إجراءات استباقية يقلل من احتمالية رصد الديون المدومة. وإنشاء قواعد بيانات مركزية للمخاطر المالية تتضمن معلومات محدثة عن العملاء لتحديد تصنيف المخاطر قبل منح الائتمان أو البيع بالدفع الآجل.

ويمكن البدء في عمل ذلك باتخاذ الخطوات التالية:

1. إنشاء نظام تصنيف ائتماني داخلي للعملاء:

يقوم هذا النظام بتحليل مخاطر التخلف عن السداد بناء على البيانات مثل التاريخ الائتماني وسلوك الدفع وحجم المعاملات للعميل داخل الشركة وفي السوق المستهدف ككل. يتم من خلال تصنيف العملاء الى فئات مخاطر مختلفة (منخفض، متوسط، مرتفع). ومن ثم تطبيق استراتيجيات تحصيل مخصصة لكل فئة على النحو التالي:

- A. العملاء منخفضو المخاطر: تقديم خطط دفع مرنة وتحفيزهم على السداد المبكر عبر حسومات على الدفع المبكر أو نقاط مكافآت.
- B. العملاء متوسطي المخاطر: تكثيف التواصل معهم عبر التذكيرات التلقائية قبل موعد الدفع، وإشعارات الدفع المتأخرة.
- C. العملاء مرتفعو المخاطر: تطبيق إجراءات تحصيل مشددة، فرض دفعات مقدمة أو تقليل فترات السداد، ووضع شروط صارمة عند منح الائتمان بحيث وضع حد اعلى للخدمة المقدمة للعميل.

2. تحليل المخاطر المالية بشكل دوري واتخاذ إجراءات وقائية:

يسعى هذا التحليل للتنبؤ بالعملاء المحتملين للدخول في مرحلة التخلف عن السداد، واتخاذ إجراءات استباقية معهم مثل إعادة جدولة الديون أو تقديم خطط دفع مخصصة. ويتم من خلاله أيضاً عمل مراجعات ربع سنوية للديون المعلقة وتصنيف الحسابات ذات المخاطر العالية لتحديد الإجراءات القانونية أو التحصيلية المناسبة.

التوصية الثانية:

تنفيذ التصنيف الذكي للحسابات (Smart Account Segmentation) لتحسين أداء التحصيل
يُمكن تطوير أنظمة متقدمة لتصنيف الحسابات وتقسيم العملاء إلى فئات استناداً إلى بياناتهم المالية والتاريخية من اتاحة تطبيق استراتيجيات تحصيل مخصصة لكل فئة. وبعيداً عن التصنيف الاعتيادي يجب تطوير طرق التصنيف لتكون أكثر ديناميكية وأكثر استنادية على الحقائق من الطرق التقليدية.

ويمكن البدء في عمل ذلك باتخاذ الخطوات التالية:

1. إعداد خوارزميات ذكية ومرنة لتقسيم العملاء إلى فئات تحصيل مختلفة:
يتم الاعتماد على استخدام تقنيات التعلم الآلي (Machine Learning) لتحديد الفئات التي تحتاج إلى استراتيجيات تحصيل خاصة. لتقوم الخوارزمية بتصنيف العملاء وفقاً للبيانات التاريخية للعميل والمتغيرات الحالية والتنبؤات المستقبلية.
2. تحديد سياسات بيع وتحصيل مخصصة لكل فئة من العملاء:
بالتعاون مع إدارات البيع المعنية، يجب على إدارات التحصيل وإدارات البيع للعمل على وضع آلية مُحكمة للتنبؤ بسلوكيات العميل بعد العملية البيعة، ومن ثم اما تقليل سقف البيع او مطالبة العميل بسداد جزء من المبلغ مقدماً قبل تقديم خدمة جديدة له. مع التأكيد على استخدام تقنيات التعلم الآلي لإنشاء علاقة ترابطية (Correlation) بين عمليات البيع وعمليات التحصيل للوصول لسقف بيع أقل مخاطرة بناء على البيانات والحقائق وليس بناء على مبالغ تقديرية توضع بداية السنة بشكل جامد. حيث ان المتغيرات خلال السنة المالية تلعب دوراً كبيراً في التأثير بشكل إيجابي او سلبي على سلوكيات السداد لدى العملاء.
3. تحليل الأداء وتطوير استراتيجيات التحصيل بناءً على نتائج التصنيف الذكي:
بالتزامن مع توفر هذا التصنيف الذكي، فإن اعداد تقارير تحليلية دورية لمراقبة فعالية التصنيف الذكي وتحديد مدى نجاح كل استراتيجية تحصيل لكل فئة أصبح ملحاً للتأكد من فعالية هذه الاستراتيجية. يمكن استخدام تصوير البيانات التفاعلي (Power BI أو Tableau) لعرض التحليلات ومساعدة فرق التحصيل في اتخاذ قرارات أكثر دقة.

التوصية الثالثة:

تحسين تجربة العملاء باستخدام التواصل الاستباقي (Proactive Communication)
توصي الدراسة بالعمل على تحسين قنوات التواصل مع العملاء من خلال البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، والمكالمات التفاعلية (IVR)، مما يرفع من معدلات السداد ويقلل التأخير. ويشمل ذلك التأكد من وصول خطابات المطالبات الرسمية للعملاء في الوقت بدون تأخير ليكون محفزاً للعميل للتحرك تجاه السداد.

ويمكن البدء في عمل ذلك باتخاذ الخطوات التالية:

1. إعداد حملات تواصل آلية قبل استحقاق المدفوعات:
إرسال تذكيرات تلقائية عبر الرسائل النصية والبريد الإلكتروني للعملاء المستحقين. تخصيص نبذة تواصل مختلفة حسب سلوك العميل (مثلاً: رسائل تحفيزية للعملاء الملتزمين، ورسائل تحذيرية للعملاء المتأخرين). من المهم التأكد من عمل حملات تحصيل ضخمة Collection Campaign بشكل دوري بناء على البيانات المتوفرة عن العملاء والتي تستهدف العملاء بإستراتيجية مخصصة جداً تناسب احتياج العميل وتتسق مع ما يواجهه من مشاكل مالية لم تمكنه من سداد الدين عند استحقاقه.
2. استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي للدردشة التفاعلية:
لما لها من أثر كبير على الإجابة على استفسارات العملاء على مدار الساعة، توصي الدراسة بدمج روبوتات المحادثة الذكية (Chatbots) والتي تتواصل مع العملاء على مدار الساعة للإجابة عن استفسارات الدفع ومساعدتهم على إتمام المدفوعات بكل سهولة ويسر. وبعيداً عن معظم النماذج التي اطلعت عليها لدى اغلب الشركات، يجب ان يكون الروبوت ذكي فعلياً ويستطيع ايضاً توفير حلول للعملاء وليس فقط إعطاء إجابات عامة عن فوائده وتواريخ الاستحقاق.
3. تحليل استجابة العملاء وتحسين استراتيجيات التواصل:
بالتزامن مع الخطوات أعلاه، يجب متابعة معدل فتح الرسائل ومعدل التفاعل مع رسائل التذكير لتحديد القنوات الأكثر فاعلية لكل عميل. وايضاً من المهم إجراء استبيانات لقياس مدى رضا العملاء عن عمليات

التحصيل وتحسين تجربة الدفع بناءً على آرائهم. فقد يكون عدم السداد مرتبطاً بتجربة سيئة مر بها العميل من العاملين في التحصيل المالي وليس بسبب مشاكل مالية لديهم، وقد لوحظ ذلك ميدانياً في تجارب مماثلة.

التوصية الرابعة:

تصميم سياسات تحصيل مرنة تتناسب مع ظروف العملاء المختلفة، مما يساعد في تقليل التخلف عن السداد (Flexible Collection Policies)

ان كتابة سياسات تحصيل مرنة ومراجعتها دورياً لها أثر كبير في التأكد من تقديم سياسات سداد متعددة تناسب جميع العملاء.

ويمكن البدء في عمل ذلك باتخاذ الخطوات التالية:

1. إتاحة الدفع الإلكتروني عبر بوابات الدفع الرقمية المختلفة:

في إطار رؤية السعودية 2030، تسعى المملكة العربية السعودية إلى تعزيز التحول الرقمي وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني لدعم الاقتصاد الوطني وتحقيق الشمول المالي. وقد أثمرت هذه الجهود عن نتائج ملموسة، حيث أعلن البنك المركزي السعودي (ساما) وصول حصة المدفوعات الإلكترونية في قطاع التجزئة للأفراد إلى 70% من إجمالي عمليات الدفع لعام 2023م، مقارنةً بـ 62% في عام 2022م (المنصة الوطنية، 2023). توصي الدراسة بإتاحة المزيد من قنوات الدفع الإلكتروني عبر بوابة الدفع الرقمية المختلفة مثل استخدام بطاقات مدى، stcpay، MadaPay، ApplePay، SADAD وغيرها من القنوات ذات الاستخدام الكثيف داخل المملكة العربية السعودية. بالتزامن مع ذلك يجب توفير فريق متخصص للعمل على بناء هذه الشراكات مع بوابات الدفع الجديدة والعمل على تحليل بيانات السوق لإضافة قنوات جديدة تساهم في توفير تجربة أفضل للعميل عند السداد.

2. تطبيق استراتيجيات تحفيزية للسداد المبكر:

يتوجب توفير إمكانية تقسيط المستحقات للعملاء الذين يواجهون صعوبات مالية بشرط وجود سجل دفع إيجابي سابق. ويتوجب أيضاً إتاحة خطط خصم جزء من الدين لتمكين العملاء من دفع مستحقاتهم بمرونة أكبر دون التأثير على الوضع المالي للشركة. وبعيداً عن الدارج في الاستراتيجيات التحفيزية، أرى من الضروري العمل على تطوير برامج ولاء للتحصيل المالي (Collection Loyalty Programs) حيث يحصل العملاء الملتزمون بالسداد على امتيازات مالية أو تسهيلات مستقبلية ليساهموا في استدامة التدفقات النقدية للشركة ويقلل من تسرب العملاء للمنافسين.

3. تطبيق إجراءات المطالبة بالدفع (Dunning Actions) بشكل فعال وآلي:

ولوضع حد لتفاقم تلك المبالغ نظير استخدام العميل للخدمة وعدم تمكنه من السداد، أرى ضرورة تطبيق وأتمتة إجراءات المطالبة بالدفع (Dunning Actions) تدريجياً مع العملاء المتعثرين منعاً لتراكم ديون جديدة لن يتم سدادها يقيناً.

التوصية الخامسة:

تطبيق التحليلات المتقدمة (Advanced Analytics) لإدارة فعالة للديون المدومة

وحيث ان الاستناد على البيانات والحقائق هو أحدث ما توصل له العلم لزيادة فعالية اعمال أي إدارة في مجال العمل، توصي الدراسة بتطبيق التحليلات المتقدمة بكل فروعها على عمليات إدارة التحصيل المالي لتعظيم مخرجاتها وتحقيق أعلى مؤشرات أداء ممكنة.

ويمكن البدء في عمل ذلك باتخاذ الخطوات التالية:

1. تجميع وتحليل بيانات العملاء:

توظيف أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) والفوترة (Billing) عبر تجميع البيانات المالية وسلوكيات السداد التاريخية في نافذة واحدة يُسهل الدخول إليها. مع التأكيد على دمج البيانات مع الأنظمة المحاسبية وأنظمة الدفع الإلكتروني للحصول على صورة كاملة عن كل عميل.

2. تصميم نموذج تحليلي باستخدام الذكاء الاصطناعي:

بعد القيام بالخطوة أعلاه، من المهم تصميم نموذج تحليلي باستخدام الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) لتطبيق تحليلات تنبؤية تهدف إلى تحديد تلك الديون التي يوشك رصدها دفترياً كدين معدوم. ومن ثم اتخاذ إجراءات استباقية قبل تحول الديون إلى ديون معدومة. ويمكن استخدام المؤشرات التحذيرية التالية لبناء هذا النموذج:

- ✓ تكرار التأخير في الدفع لعدة أشهر متتالية.
 - ✓ تجاوز نسبة الدين التي تخطى فيها اعمار الدين النطاق المقبول مقارنةً بإجمالي الرصيد المستحق.
 - ✓ انخفاض عمليات الشراء من قبل العميل وتأثر مشاريعه في السوق بناءً على معاملاته الأخيرة.
3. **تصنيف الديون المهددة بأن تصبح معدومة إلى ثلاث فئات:**
- بناءً على التحليلات التنبؤية، يتم تصنيف الديون إلى ثلاث فئات رئيسية وفقاً لدرجة المخاطر:
- A. الديون "القابلة للاسترداد بسهولة"
- تشمل الديون التي تجاوزت اعمار دين من 30 إلى 60 يوماً. غالباً ما يكون سبب التأخير عوامل غير جوهرية مثل النسيان أو مشاكل إدارية لدى العميل. ولهذا النوع من الديون من المهم عمل الخطوات التالية:
- ✓ إرسال تذكيرات تلقائية عبر البريد الإلكتروني والرسائل النصية بموعد السداد.
 - ✓ تقديم حوافز للسداد المبكر مثل تخفيض طفيف على المبلغ المستحق أو عدم فرض رسوم تأخير في حال السداد السريع.
 - ✓ الاتصال المباشر بالعملاء الموثوقين الذين لديهم سجل إيجابي في السداد لضمان الدفع السريع.
- B. الديون "القريبة من التحول إلى ديون معدومة"
- تشمل الديون التي تجاوزت اعمار دين من 60 إلى 120 يوماً، وغالباً ما يكون السبب مشاكل مالية مؤقتة يواجهها العميل. هذه الفئة تمثل حالة حرجية، حيث لم تصل بعد إلى مرحلة الديون المعدومة ولكنها بحاجة إلى تدخل سريع. ولهذا النوع توصي الدراسة بالتالي:
- ✓ تقديم خطط دفع مرنة مثل تقسيم المبلغ المستحق إلى دفعات أصغر وفق جدول زمني محدد.
 - ✓ تطبيق إجراءات المطالبة بالدفع (Dunning Actions) تدريجياً.
 - ✓ إشراك فرق التحصيل المباشر والمفاوضات المالية لإيجاد حلول تناسب العملاء وتمنع انتقال الدين إلى الفئة المعدومة.
 - ✓ تطبيق تحليل السلوك المالي للعميل للتأكد من قدرته على السداد، واتخاذ قرار بناءً على بيانات تدفقاته النقدية.
- C. الديون "قابلة للتحويل إلى ديون معدومة"
- تشمل الديون التي تجاوزت اعمار دين 120 يوماً فما فوق، أو تلك التي تظهر تراجعاً مالياً حاداً وفق التحليل الائتماني. غالباً ما تكون هذه الديون بحاجة إلى إجراءات قانونية أو تفاوضية قوية لضمان استرداد أي جزء ممكن من المستحقات.
- الإجراءات المقترحة:
- ✓ إشراك فرق التحصيل القانوني لإجراء اتصالات رسمية مع العميل وتحذيره من العواقب القانونية.
 - ✓ تقديم فرص تسوية جزئية للدين، مثل دفع نسبة معينة منه مقابل إعفاء جزئي، وذلك لتفادي الخسارة الكاملة.
 - ✓ تسريع عملية تصعيد الملف إلى الجهات القانونية المختصة مثل وكالات تحصيل الديون أو اللجوء إلى إجراءات التقاضي إذا لزم الأمر.
 - ✓ مراقبة بيانات العميل من خلال وكالات التصنيف الائتماني (مثل سمة SIMAH) لاتخاذ القرار بشأن جدوى استمرار التعامل معه مستقبلاً.

التوصية السادسة:

استخدام تصوير البيانات (Data Visualization) لإدارة تحصيل أكثر دقة ولتفعيل الدور المهم الذي يقوم به المدراء التنفيذيون أو المشرفين في التحصيل المالي، يجب تحويل بيانات التحصيل إلى لوحات تحكم تفاعلية (Interactive Dashboards) لتسهيل اتخاذ القرار وتحليل أداء الفريق بشكل مرئي.

ويمكن البدء في عمل ذلك باتخاذ الخطوات التالية:

1. **تصميم لوحات معلومات تفاعلية باستخدام Power BI أو Tableau:**
انشاء تقارير أداء تفاعلية تعرض التحصيل اليومي والشهري والسنوي لكل إدارة أو قسم معني وأيضاً يتم عرض الأداء على مستوى الموظفين كل على حدة. يُسهم ذلك في تحديد نقاط الضعف في عمليات

التحصيل وتحديد وجوه القصور لدى كل موظف للعمل على تقييمها وربما تغيير محفظة التحصيل المسؤول عنها ذلك لموظف لمحفظة أخرى تتناسب مع مهاراته.

2. تحليل الاتجاهات والتنبؤ بمعدلات التحصيل المستقبلية:

يؤدي استخدام تقنيات تحليل الاتجاهات (Trend Analysis) لفهم تأثير العوامل الموسمية أو الاقتصادية على قدرة العملاء على السداد. والتي تساهم في تقديم إرشادات وتوصيات للمدراء لتحديد أفضل الفترات لإطلاق حملات التحصيل المكثفة. مستندةً على البيانات والحقائق، تساهم هذه التحليلات على القرارات التالية:

- إعادة هيكلة فرق التحصيل بناءً على المناطق أو الفئات التي تعاني من ضعف في التحصيل.
- تقديم حوافز لموظفي التحصيل بناءً على الأداء الفعلي الموضح في لوحات البيانات التفاعلية.
- التأكد من وجود معرفة دائمة بالاجتياح الوظيفي والمتوقع طوال السنة بالنظر إلى حجم المحفظة المُسندة لكل موظف.

التوصية السابعة:

استخدام الأتمتة (Automation) لتسريع عمليات التحصيل وتقليل الأخطاء البشرية

تطبيق أنظمة التحصيل المؤتمتة لإرسال التذكيرات، إصدار الفواتير، إجراءات المطالبة بالدفع ومعالجة المدفوعات تلقائيًا يضمن سرعة وكفاءة العمليات التحصيلية.

ويمكن البدء في عمل ذلك عن طريق تطوير نظام أتمتة للفواتير والمتابعة. الفترة جزء لا يتجزأ من أساسيات نجاح عمليات التحصيل المالي. وفي هذا الصدد توصي الدراسة بالنقاط التالية:

- ان تتبنى الشركات نظام فواتير مرّن وحديث يمكن ربطه بكل سهولة من خلال أدوات الربط الإلكتروني للاستفادة من الخدمات المقدمة من قبل التطبيقات العالمية مثل روبوتات العمليات الآلية (RPA) لأتمتة إرسال الفواتير ورسائل التحصيل التلقائية.
- التأكد من ان النظام يعمل بشكل فعال بإصدار الفواتير فيها وقتها المحدد. تأخر الفترة تعني تأخر التحصيل، وقد يؤدي ذلك إلى استحالة التحصيل. يجب أن تتأكد ان الفترة تتم بشكل فوري بعد اكتمال تسليم الخدمات واستفادة العميل منها أو بحسب ما تنص عليه مدد الفترة في العقود.
- التأكد من توفير فواتيرك بعدة قوالب ونسخ منها PDF و Excel و XML نزولاً عند رغبة العميل إذا احتاجها (خصوصاً عملاء قطاع الأعمال والقطاع الحكومي). يجب أن تضع تلك القوالب في خطتك الاستراتيجية فبدونها لن تستطيع التوسع في أعمالك والقيام بربط فواتيرك بشكل آلي مع أنظمة عملائك لتسهيل عمليات المطابقة ومن ثم السداد.
- ينبغي تنفيذ وتوضيح مدد الفترة والرسوم والتكاليف والضرائب لكل بند على حدة ومن ثم كتابة مبلغ الدين. عند تعاملك مع منشأة كبيرة، اجعل التخصيص (itemization) اساس لأنظمة الفترة لديك. اجعل أنظمة الفترة لديك مرنة لتفصيل فاتورة مخصصة لكل عميل بذاته لإصدار بنود وتفصيل مخصصة تتناسب مع عقوده او اوامر الشراء ولا تجعل اسماء البنود جامدة (static) وليست مرتبطة بالمسميات المذكورة في عروض السعر أو أوامر الشراء أو العقود البيعية.

التوصية الثامنة:

ربط أنظمة الشركة (Digital Integration) مع وكالات التصنيف الائتماني والجهات التشريعية

يُفيد هذا الربط بجلب معلومات موثوقة ومحدثة عن وضع العميل في السوق ويقوم بتزويد الشركة المعنية بتقارير دورية عن سلوكيات الدفع الخاصة بالعملاء. ومن هنا أصبح لمُحا الربط مع سمة SIMAH أو بيان Bayan اللتان تقومان بجمع وحفظ معلومات ائتمانية لقطاعي الأفراد والأعمال وتوفير تلك المعلومات لكافة الجهات لزيادة الشفافية في الاقتصاد السعودي. مما يساهم في تعزيز إدارة المخاطر المالية وتحسين إدارة تحصيل الديون.

ويمكن البدء في عمل ذلك باتخاذ الخطوات التالية:

1. ربط أنظمة الشركة مع وكالات التصنيف الائتماني والجهات التشريعية:

يتم الربط عن طريق استخدام واجهات برمجيات التطبيقات (API Integration) مع هذه الأنظمة لجلب التحديثات الائتمانية تلقائيًا إلى نظام التحصيل والتي تشمل على تقييمات محدثة لسلوكيات الدفع.

2. تطبيق التحليل الفوري للبيانات الائتمانية لاتخاذ قرارات تحصيل مبنية على البيانات الفعلية:

بعد اكتمال الخطوة أعلاه، يتم تزويد هذه البيانات لجميع أدوات التحليل المقترحة في هذا البحث لتصبح تلك الأدوات موثوقة المخرجات ونتائجها أقرب ما يمكن الى الصحة.

خريطة طريق تنفيذية مقترحة

بناءً على نتائج الدراسة وتحليل الوضع الراهن في إدارات التحصيل داخل الشركات الربحية في المملكة العربية السعودية، تم اقتراح خطة تنفيذية عملية تشمل مراحل زمنية واقعية لتطبيق التوصيات. تهدف هذه الخطة إلى تسهيل الانتقال التدريجي من النماذج التقليدية إلى منظومة تحصيل مالي حديثة قائمة على التقنيات والاستراتيجيات المعاصرة. وقد روعي في هذه الخطة أن تكون مرنة وقابلة للتكيف حسب طبيعة القطاع، وهيكل الشركة، ومستوى الجاهزية التقنية والبشرية في كل منظمة. وفيما يلي خريطة طريق تنفيذية مقترحة:

رقم	عنوان التوصية	الإجراءات التنفيذية المقترحة	الجدول الزمني
1	تعزيز إدارة المخاطر الائتمانية	• بناء نموذج تصنيف العملاء • تحليل دوري للمخاطر • تطبيق شروط ائتمان حسب التصنيف	1-3 أشهر
2	التصنيف الذكي للحسابات	• تصميم خوارزميات تصنيف ذكي ومرن • تحديد سياسات بيع وتحصيل مخصصة لكل فئة • تطوير تقارير أداء	2-4 أشهر
3	التواصل الاستباقي	• إعداد حملات تذكير آلية • استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي للردشة التفاعلية • تحليل استجابة العملاء وتحسين استراتيجيات التواصل	1-2 أشهر
4	سياسات تحصيل مرنة	• تصميم برامج ولاء مالية • تفعيل الدفع الإلكتروني المتنوع • تطبيق آلي لإجراءات المطالبات بالدفع	2-3 أشهر
5	التحليلات المتقدمة	• جمع وتحليل سلوك الدفع بالفوترة • تصميم نموذج تنبؤي بالذكاء الاصطناعي • تصنيف الديون حسب درجة الخطورة	3-5 أشهر
6	تصوير البيانات	• إنشاء لوحات تفاعلية لأداء التحصيل • تحليل الاتجاهات والأداء • ربط مع مؤشرات أداء الموظفين	1-2 أشهر
7	الأتمتة	• أتمتة الفوترة وعمليات التحصيل • توفير الفواتير بعدة قوالب • الربط مع أنظمة العملاء الحكوميين أو قطاع الأعمال	2-4 أشهر
8	الربط مع الجهات الائتمانية	• ربط مع Simah و Bayan API • تغذية النظام ببيانات لحظية • اتخاذ قرارات تحصيل مبنية على البيانات	3 أشهر

جدول 1: خريطة طريق تنفيذية مقترحة

تُعد هذه الخطة مرنة وقابلة للتكيف مع اختلاف القطاعات والصناعات، ويمكن تكيفها وتعديلها وفقاً لأولويات وواقع المنظمة واستعدادها التقني والبشري.

ومن نهاية هذا الفصل، يتضح من خلال نتائج هذه الدراسة والتوصيات المستندة إلى البيانات الميدانية أن التحول نحو استراتيجيات وتقنيات تحصيل مالية حديثة هو خيار استراتيجي حتمي. ويتوقع أن يحدث هذا التحول تحسينات ملحوظة في كفاءة التحصيل وتقليل نسب الديون المعدومة، بما يعزز من الاستقرار المالي للشركات الربحية في المملكة العربية السعودية.

قائمة المراجع

1. علياء، مهدي علي. (2023). تأثير الذكاء الاصطناعي في جودة التقارير المالية وانعكاسه على متخذي القرار. رسالة ماجستير، جامعة كربلاء، العراق.
2. رضا، إيداد. (2025). تحصيل الديون: دليلك الشامل لتحقيق النجاح المالي في عمليات التحصيل. شركة إيداد رضا للمحاماة والاستشارات القانونية، السعودية.
3. دفتر. (2024). مصطلحات محاسبية/ تعريف مصطلح التدفقات النقدية. دفتر أول بوابة متكاملة وأمنة بنظم سحابية أونلاين، السعودية. تم استرجاعه 15-03-2025.

4. بكه. (2025). المخاطر المالية وأنواعها وإدارتها وأسبابها وأدواتها وخطواتها وكيفية دراستها. بكه شركة رائدة في تقديم خدمات التعليم المهني والتطوير، السعودية. تم استرجاعه 15-03-2025.
5. المنصة الوطنية. (2023). قنوات الدفع ورؤية السعودية 2030. المرجع الوطني الاول للمعلومات والخدمات الحكومية الرقمية، السعودية. تم استرجاعه 15-03-2025.
6. فاستركا بيتال. (2024) شطب الديون المدومة ومخصصاتها: مراقبة أوضاعك المالية. فاستركا بيتال شركة عالمية لبناء المشاريع وحاضنة مخصصة للتمويل المشترك وتأسيس الشركات الناشئة المبتكرة، الامارات العربية المتحدة. تم استرجاعه 15-03-2025.
7. بيانات. (2025). تحصيل الديون التجارية المدومة في السعودية: أنواعها وممارساتها. بيانات للملكية الفكرية، السعودية. تم استرجاعه 15-03-2025.
8. في. (2024). ما هي الديون المدومة وكيف يتم معالجتها؟. في شركة تقنية ضريبية (TaxTech), السعودية - تم استرجاعه 15-03-2025.